

Mentenanță și suport

1. Introducere

Scopul serviciilor de garanție, suport și mentenanță a e-RCA este de a asigura pentru Beneficiar realizarea următoarelor obiective:

- Funcționalitatea oferită de sistem va fi aliniată în timp în funcție de schimbarea necesităților de business;
- Incidentele și problemele apărute în procesul de exploatare a sistemului informatic e-RCA vor fi adresate, preluate și soluționate în timp util, cu impact minim asupra activității utilizatorilor;
- Dificultățile în exploatarea e-RCA vor putea fi depășite corect și în timp util, fără a afecta funcționarea sistemului informatic.

Serviciile de suport sunt destinate să asigure utilizarea în timp a e-RCA la parametri de calitate necesari CNPF. Parametrii de calitate pentru funcționarea Sistemului sunt:

- Disponibilitatea – capacitatea sistemului informatic și a componentelor sale de a primi interogări din partea entităților autorizate și de a răspunde în timp util la aceste interogări;
- Utilizabilitatea – capacitatea sistemului informatic de a funcționa corect, livrând către utilizatori și entități autorizate serviciile scontate;
- Performanța – capacitatea sistemului informatic de a răspunde la interogările legitime la parametri stabiliți;
- Securitatea – capacitatea sistemului informatic de a asigura confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea datelor stocate și gestionate.

Pentru orice asistență necesară Beneficiarul va deschide un caz de asistență printr-un sistem existent de urmărire a problemelor.

Echipa de proiect va oferi un răspuns inițial în sistem, ca un comentariu, care va fi, de asemenea, trimis Beneficiarului prin e-mail, în termenul maxim de răspuns inițial menționat în acest document.

Scrum Master al echipei propuse pentru implementarea proiectului va fi responsabil pentru managementul contractului și sprijinul oferit în condițiile contractului, pentru escaladări și orice alte subiecte legate de contract.

Furnizorul va asigura asistență tehnică, suport și garanție pentru toate componentele sistemului oferit pentru o perioadă de **24 luni** de la punerea acestuia în funcțiune.

Pentru situațiile critice în care întreg sistemul informatic este indisponibil iar acest lucru are un impact major asupra serviciilor de business ale Beneficiarului, Furnizorul va oferi un serviciu de urgență 24/7, astfel încât să poată fi contactat pentru demarare.

2. Metodologie și standarde

Suportul tehnic oferit în acest contract este de tip reactiv, pro-activ și ocazional. Serviciile reactive se oferă la cerere și sunt bazate pe sesizări interne/externe:

- Ajutor pentru Beneficiar în utilizarea corectă a funcționalităților soluției informatice livrate;
- Administrarea: aplicației, conturilor, drepturilor, funcționalităților;
- Rezolvarea problemelor prin soluții alternative;
- Configurări;
- Gestionarea sesizării: urmărirea fluxurilor soluțiilor, sesizarea și ținerea la curent a Beneficiarului;
- Reproducerea scenariilor de sesizare;
- Rezolvarea sesizărilor în aplicație;
- Testarea rezolvării sesizate.

Serviciile pro-active sunt menite să preîntâmpine apariția de disfuncționalități în operarea aplicației și să identifice potențialele probleme înainte de manifestarea lor, atunci când se poate realiza acest lucru:

- Monitorizare aplicației;
- Testare aplicației;
- Verificarea salvărilor (back-up) pe bază de date;
- Verificare periodică a funcționalității sistemului;
- Manuale de utilizare.

Suport ocazional:

- Configurarea aplicației – realizarea operațiunilor de modificare a parametrilor și configurărilor aplicației, ajustări în funcție de modificările apărute în funcționare.
- Operare asistată pe operații dificile – sistemul informatic are anumite componente și funcționalități cu un efect mai mare asupra tuturor modulelor și care necesită validări

și atenție sporită în utilizare. Pentru operațiunile cu un efect mai mare asupra tuturor modulelor și care necesită validări și atenție sporită în utilizare, se dorește ca Beneficiarul să fie asistat în operare, astfel încât să fie crescută viteza de operare și să se minimizeze riscurile de greșeli.

Serviciile de dezvoltare sunt prestate de Furnizor la solicitarea CNPF în scopul alinierii e-RCA la necesitățile de schimbare ale CNPF și a proceselor de business aferente. Serviciile de dezvoltare reprezintă parte integrată a garanției și a mentenanței adaptive și corective.

Furnizorul va presta servicii de modificare și dezvoltare a e-RCA . Perimetrul modificărilor va include cel puțin una din opțiunile de:

- modificări pentru nivelul de prezentare a e-RCA ;
- modificări pentru nivelul logicii de business a e-RCA;
- modificări pentru nivelul de date a e-RCA.

Implementarea modificărilor și dezvoltărilor la nivel de sistem se va efectua conform cerințelor stabilite la punctul „Managementul schimbărilor”. Orice dezvoltare pentru softul aplicativ aferent e-RCA va fi inițiată în baza unei solicitări de modificare din partea CNPF. Implementarea oricărei modificări aferente e-RCA va trece prin procesul de management al schimbărilor agreat cu CNPF.

În procesul de menținere operațională și dezvoltare a e-RCA , Furnizorul urmează să efectueze un șir de modificări la nivelul componentelor aferente e-RCA .

Toate modificările efectuate la nivelul Sistemului vor fi implementate conform unui proces de comun agreat pentru managementul schimbărilor. Modificările ce pot avea impact semnificativ asupra parametrilor de calitate ai serviciului e-RCA vor fi autorizate de CNPF. Elemente obligatorii pentru acest tip de modificări, vor fi:

- efectuarea analizei preprogramare și ajustarea interfeței
- întocmirea Sarcinii tehnice și coordonarea cu CNPF;
- dezvoltarea/modificarea fluxurilor/business logicii de către programatori;
- verificarea de către Analist de sistem și QA Testeri a produsului realizat;
- testarea în mediul de testare;
- planul de implementare a modificării;
- planul de roll back;
- revizuirea post-implementare.

- Furnizorul va duce evidența tuturor modificărilor aferente e-RCA într-un Registru al modificărilor. CNPF va avea acces de citire la acest Registru

2.1 Responsabilitățile de bază ale Furnizorului

Furnizorul va ajuta Beneficiarul în gestionarea proiectelor IT, conform listei de domenii care acoperă prezentul contract. În plus, Furnizorul va:

- 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 a fi întreprinse în vederea înlăturării incidentului;
- ghidarea utilizatorilor în vederea întreprinderii acțiunilor pentru diminuarea impactului incidentului și soluționarea acestuia în limita de timp stabilită;
- prezentarea informației detaliate către Beneficiar privind cauzele incidentului, raționamentul acțiunilor întreprinse și acțiunile planificate pentru a preveni repetarea incidentelor similare;
- examinarea necesității de înregistrare a unei noi probleme aferente e-RCA (în cazul înregistrării problemei, Furnizorul o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor).

Furnizorul va presta servicii de suport pentru soluționarea problemelor înregistrate la nivelul aplicațiilor. În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz în parte, Furnizorul poate întreprinde următoarele acțiuni:

- recepționarea și colectarea informației aferente problemei, simptome, efecte, condiții specifice;
- analiza și localizarea problemei la nivelul componentelor e-RCA, identificarea interdependențelor ce contribuie la manifestarea problemei sau sunt afectate de problema;
- identificarea soluțiilor temporare pentru a diminua efectele problemei și ghidarea utilizatorilor în vederea aplicării acestora;
- identificarea soluțiilor aferente problemei, comunicarea regulată cu utilizatorii privind progresele făcute în vederea identificării soluțiilor;
- în cazul în care soluțiile țin de configurări la nivelul aplicației, va fi efectuată ghidarea utilizatorilor în vederea implementării acestora;

- în cazul în care soluțiile presupun modificări la nivelul codului program al e-RCA , acestea vor operate de Furnizor și implementate în cadrul serviciilor de Mentenanță în limita de timp stabilită.

Furnizorul va presta servicii de suport consultativ la utilizarea e-RCA de către utilizatori. În acest scop, în funcție de specificul necesităților de consultanță ale utilizatorilor, Furnizorul poate întreprinde următoarele acțiuni:

- recepționarea solicitării de consultanță din partea utilizatorilor și a informației aferente contextului în care este necesara consultanța;
- identificarea soluțiilor și validarea acestora în mediile de testare ale Furnizorului;
- Oferirea răspunsurilor complete și corecte privind modul în care trebuie să acționeze utilizatorii la exploatarea e-RCA , conform solicitării de consultanță.

Furnizorul va presta servicii de administrare a sistemelor de operare și a bazei de date. În acest scop, în funcție de specificul necesităților, Furnizorul poate întreprinde următoarele acțiuni:

- recepționarea și colectarea informației aferente problemelor, simptomelor, efectelor, condițiilor specifice;
- localizarea și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea utilizării raționale a resurselor;
- prezentarea informației detaliate către CNPF privind acțiunile necesare a fi întreprinse și acțiunile planificate pentru a întruni cerințele SLA;
- solicitarea din partea CNPF a permisiunilor de acces necesare pentru ași onora obligațiunile;
- examinarea necesității de înregistrare a unor noi probleme aferente e-RCA (în cazul înregistrării problemei, Furnizorul o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor).

Furnizorul va prezenta rapoarte către CNPF privind serviciile prestate și nivelul acestora. Rapoartele vor conține și informație cu privire la acțiunile întreprinse de furnizor sau planificate, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor.

2.2 Responsabilitățile de bază ale Beneficiarului

Beneficiarul va folosi asistența furnizorului acoperit de prezentul contract, conform intenției. În plus, Beneficiarul va:

- Solicita asistență prin intermediul instrumentelor și utilizând procedura descrisă în acest document;
- Furnizează informațiile și accesul solicitat în timp util;
- Oferă furnizorului accesul solicitat la echipamente, software și servicii în scopul finalizării sarcinilor;
- Menține furnizorul la curent cu schimbările potențiale a proiectele în derulare;
- Achită serviciile furnizate în timp util;
- Menține în permanență o bună comunicare cu furnizorii.

2.3 Termeni și condiții

Furnizorul va aplica condițiile menționate în cazurile de asistență, care au fost raportate în consecință la contractul semnat.

Termenii se bazează pe presupunerea că sarcina poate fi înțeleasă în mod corespunzător. În cazul în care Indrivo nu poate identifica toate aspectele și informațiile necesare pentru activitatea solicitată, termenii serviciului, definiți de SLA atașat, își desfășoară un efect limitat.

Pentru a activa procesarea sarcinilor, Beneficiarul este obligat să trimită o informație detaliată, dar scurtă, care să clarifice sarcina furnizorului de asistență. Beneficiarul va depune eforturi adecvate pentru a reduce descrierea la esența sa. Soft Tehnica va oferi Beneficiarului un plan de acțiuni cuprinzător, astfel încât Beneficiarul să poată iniția proiectul sau să refuze procesarea ulterioară.

2.4 SLA Terms

Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de suport sunt următorii:

- **Timpul de Răspuns** - este timpul în care Furnizorul va reacționa la o solicitare de suport, va diagnostica situația și va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse pentru soluționare;
- **Timpul de Soluționare** – este timpul obiectiv în care se așteaptă că Furnizorul va întreprinde acțiunile în zona sa de responsabilitate pentru a soluționa complet solicitarea utilizatorilor.

Solicitările Beneficiarului pentru servicii de suport și mentenanță sunt clasificate din punct de vedere al importanței acestora pentru Beneficiar. Importanța pentru Beneficiar este

apreciată în funcție de impactul (produs sau probabil) evenimentului ce a generat necesitatea plasării solicitării serviciilor de suport asupra parametrilor de calitate de funcționare a e-RCA.

Importanța solicitării	Disponibilitatea	Utilizabilitatea	Performanța	Securitatea
Critică	sistemul informatic este indisponibil pentru toți sau majoritatea utilizatorilor. Tranzacții importante sunt necesare a fi efectuate cat mai curând posibil (de la 15 min. până la max. 1 oră)	funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative	timpul de răspuns la interogările utilizatorilor fac practic indisponibil sistemul informatic	există riscuri majore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor
Înaltă	sistemul informatic este indisponibil pentru o bună parte din utilizatori. Tranzacții și operațiuni importante sunt necesare a fi efectuate până la începutul următoarei zile	funcții cheie de business pot fi utilizate limitat.	timpul de răspuns la interogările utilizatorilor afectează în măsura semnificativă desfășurarea proceselor de business cheie	există riscuri înalte de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.
Ordinară	sistemul informatic este indisponibil pentru o parte din utilizatori. Sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie să fie executate în următoarele trei zile	funcționalitatea de business a sistemului poate fi utilizată limitat	timpul de răspuns la interogările utilizatorilor afectează în măsură moderată desfășurarea proceselor de business	există riscuri de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor
Joasă	sistemul informatic este indisponibil pentru un număr limitat de utilizatori. Nu sunt tranzacții și	funcționalitatea de business a sistemului informatic este afectată nesemnificativ. Există	timpul de răspuns la interogările utilizatorilor este mai mare decât cel obișnuit. Nu	există riscuri minore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor

	operațiuni ce trebuie executate în termen de până la trei zile	proceduri și funcționalități alternative	este afectată desfășurarea proceselor de business	
--	--	--	---	--

La plasarea unei solicitări pentru servicii de suport și mentenanță, Beneficiarul stabilește clasificarea pentru ele. Beneficiarul va atașa informație succintă pentru a explica clasificarea efectuată.

Importanța solicitării	Timpul de răspuns	Timpul soluționării
Critică	5 minute	30 minute
Înaltă	30 minute	5 ore
Ordinară	5 ore	2 zile
Joasă	2 zile	Cel mai bun efort*

*Furnizorul va depune tot efortul în vederea soluționării cât mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limita pentru soluționarea solicitării va fi comunicat, agreat și acceptat de Beneficiar. Modificări ulterioare a timpului limita sunt permise doar cu acceptul Beneficiarului.

Furnizorul va aplica o politică de minimizare a frecvenței de emiteră a actualizărilor la nivelul aplicațiilor. Politica aplicată de Furnizor va permite aplicarea noilor actualizări lunar. Excepție pot fi actualizările destinate să înlătore probleme critice și de securitate.

Furnizorul va comunica CNPF graficul său de emiteră a actualizărilor și noilor versiuni. Pentru actualizări, Furnizorul urmează să notifice CNPF cu cel puțin 7 zile în prealabil. Pentru noile versiuni, Furnizorul urmează să notifice CNPF cu cel puțin 1 lună în prealabil.

Furnizorul va reacționa la o solicitare de dezvoltare din partea CNPF în maxim 24 ore. Furnizorul va livra soluția în timpul agreat cu CNPF, aplicând principiul „the best effort”. Furnizorul va permite CNPF setarea priorităților pentru solicitările de dezvoltare și revizuirea ulterioară a acestora. Revizuirea priorităților solicitărilor va face posibilă revizuirea termenelor de livrare a soluțiilor de către Furnizor.

Formatul de raportare:

#	ID-ul sarcinii	Denumirea activității/ descrierea	Statutul	Timpul alocat	Termen limită

3. Asigurarea calității

Furnizorul va prezenta inițial un plan de asigurare a calității serviciilor de suport și mentenanță.

Planul va conține indicatorii de performanță pentru servicii, riscurile ce pot afecta indicatorii de performanță, acțiunile preventive implementate pentru gestiunea riscurilor și măsurile de atenuare a riscurilor reziduale.

Indrivo va elabora și va menține în stare actuală un Plan de calitate al serviciilor de mentenanță operațională a e-RCA. Planul va considera următoarele categorii de riscuri:

- Riscuri operaționale (pierderea capacității Furnizorului de a presta la nivelul stabilit, riscuri la nivelul proceselor interne ale Furnizorului);
- Riscuri tehnologice (riscuri ce pot afecta disponibilitatea, accesibilitatea, performanța și securitatea e-RCA).

Planul de calitate va conține informație detaliată despre riscurile identificate, măsurile ce vor fi implementate de Furnizor în vederea prevenirii acestora, riscurile reziduale și măsurile de reacție planificate în cazul realizării riscurilor reziduale.

Planul de calitate urmează să fie actualizat la orice schimbare majoră la nivelul componentelor e-RCA sau la nivelul proceselor aferente menținerii e-RCA.