

Anexă 22.1 la Specificațiile tehnice (Anexa 22)

Numărul procedurii de achiziție: Achiziționarea serviciilor de mentenanță a sistemului „Rând Electronic” pentru lunile martie - decembrie 2024 prin procedura de achiziție - licitație deschisă

Obligațiunile S&T MOLD privind serviciile de mentenanță preventivă și suportul tehnic al Sistemelor de reglementare electronică al fluxului de cetățeni „Rând Electronic” va include următoarele activități:

Servicii de reînnoire suport si mentenanță preventivă de la producător a produsului software QMatic (abonament)

Asigurarea serviciilor de reînnoire suport și mentenanță preventivă și suport local a modulelor software (fără suport a componentelor hardware și dispozitivelor) a complexului indicat în Anexa la Anunțul (producător - compania QMatic) pe baza suportului producătorului.

Servicii de mentenanță preventivă si suport local a modulelor software si a Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni “Rând Electronic” (abonament)

Asigurarea serviciilor de mentenanță preventivă și suport a interfeței web pentru înscrierea prealabilă a Complexului. Înscrierea prealabilă prin 3 servere diferite: programare.asp.gov.md, programaredl.asp.gov.md și prin serverul interior din cadrul ASP - CallCentru.

Servicii:

- a. Se va asigura mentenanța preventivă a Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni „Rând Electronic” (fără suport a componentelor hardware), înlăturarea problemelor depistate în cadrul exploatării sistemului;
- b. Se va asigura restabilirea funcționării sistemului respectiv în limitele competențelor sale (la distanță și/sau cu deplasarea la fața locului);
- c. Se va asigura consultarea continuă a colaboratorilor ASP în procesul de ajustare a software sistemului, adaptarea conform necesităților și/sau schimbărilor în cadrul legislativ și normativ, în limita instrumentelor existente ale platformei;
- d. Se va asigura diagnosticarea lunară a viabilității componentelor software a sistemului cu prezentarea raportului, consultarea și informarea privind apariția erorilor de sistem;
- e. Se vor asigura servicii pentru deservirea produselor de program a platformei, verificarea și optimizarea bazelor de date;
- f. Se va asigura identificarea locurilor înguste și optimizarea continuă a codului sursă, pentru asigurarea performanței și securității optime a sistemului;
- g. Se va asigura la necesitate – înaintarea recomandărilor de efectuare a modificărilor necesare pentru componentele hardware și/sau software, stabilite în rezultatul efectuării punctelor a.- f;
- h. Se va asigura mecanismul de creare automatizată a copiilor de rezervă a sistemului respectiv zilnic în coordonare cu Beneficiarul.

Servicii de suport a migrării (actualizării versiunii software QMatic) Sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni “Rând Electronic” la ultima versiune disponibilă

Asigurarea, executării actualizării, la solicitarea Beneficiarului a sistemului la ultima versiune disponibilă 7.4 de la producător în limita contractului de mentenanță, inclusiv serverele de aplicații, serverele bazelor de date, și să asigure adaptarea modului de programare prin internet la versiunea ce urmează a fi migrată (actualizată). Serviciile de suport a migrării urmează să fie valorificate în conformitate cu efortul efectiv realizat și în cuantumul de om/zile alocat conform contractului.

Orele De Lucru:

Zilnic: intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00, conform programului de lucru a oficiilor ASP.

Săptămânal: 6 zile lucrătoare, luni – sâmbăta sau alte zile lucrătoare cu anunțarea prealabilă de la Beneficiarul sistemului.

Executarea serviciilor de mentenanță preventivă/upgrade(actualizare)/modificări funcționale sau de securitate urmează a fi planificată în majoritatea cazurilor astfel încât să nu influențeze procesul de deservire a cetățenilor în oficiile ASP - în afara orelor de deservire a cetățenilor.

Termeni de reacție:

În cazul în care vor parveni solicitări de mentenanță și anume cazurile de restabilire a funcționalităților și asigurarea continuă de funcționare a sistemului (vezi tabelul):

Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore, zile)
Critică	Problemă ce afectează funcționalitatea întregului sistem inclusiv modulele.	Timp maxim de reacție: 2 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 4 ore.
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.	Timp maxim de reacție: 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 8 ore.
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau alte prejudicii funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 2 zile.
Redusă	Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 5 zile.



Pentru asigurarea confidențialității datelor, pe perioada prestării serviciilor (Martie –Decembrie 2024), S&T Mold va semna cu Beneficiarul un acord de confidențialitate

Compania S&T Mold SRL asigura acces la sistemul de înregistrare a apelurilor de suport și mentenanță.

Serviciul Suport Tehnic poate fi contactat prin intermediul:

- tel: +373 22 83 79 57
- mail: servicedesk@snt.md;
- sistemul online de asistență tehnică: <http://servicedesk.snt.md>

Semnat:_____ Numele, Prenumele: Andrei Cojocari În calitate de: Director Comercial

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