

**Specificarea tehnică deplină propusă de către compania GHESAR SRL pentru
Servicii aferente mentenanței și dezvoltării Sistemului informațional automatizat
“Registrul de stat al accidentelor rutiere”**

I. DESCRIEREA ȘI CONȚINUTUL SERVICIILOR

1. Definirea și documentarea planului de prestare a serviciilor (segmentul sistemelor deservite).

Serviciile de mentenanță vor fi prestate în conformitate cu reglementările tehnice prevăzute de "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006.

Serviciile aferente mentenanței sistemului sunt orientate spre asigurarea funcționalității corecte, performanței optime, dezvoltării și securității sistemului informațional, precum și pentru a răspunde nevoilor și solicitărilor utilizatorilor.

Serviciile de mentenanță a Sistemului vor fi tarificate conform unui abonament lunar și includ următoarele activități:

- **servicii aferente mentenanței corective** – orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informatic, în caz de incident, în timp optim și cu un impact minim asupra activității operaționale.

Serviciile de mentenanță de corecție includ:

✓ Managementul incidentelor:

- servicii de linie fierbinte pentru gestiunea incidentelor: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului;

- excelarea și gestiunea incidentelor care țin de funcțiile sistemului informatic, din numele Beneficiarului, pentru serviciile externalizare. Serviciile respective nu includ incidente legate de infrastructura TIC.

- corectarea erorii sau identificarea și aplicarea unei soluții de ocolire a acesteia;

- depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;

- gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistice privind incidentele;

- consultarea utilizatorului în aspecte ce dețin de incapacitatea acestora de utilizare a Sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul Sistemului informatic;

- expertiza și documentarea detaliată a incidentelor;

- monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului;

Serviciul de mentenanță corectivă este prestat ca rezultat al:

- unui incident de funcționare a sistemului informatic;

- solicitare de consultanță din partea utilizatorului în vederea accesării funcționalului supus

mentenanței;

–autosensizării intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare.

• **Servicii aferente mentenanței preventive** – orientate spre identificarea și înlăturarea defectelor ascunse înainte ca acestea să se manifeste și organizarea proceselor în așa mod încât să permită înlăturarea incidentelor în cazul apariției acestora, în timp restrâns și cu pierderi minime.

Serviciile aferente mentenanței preventive sunt orientate spre depistarea și înlăturarea erorilor ascunse care includ:

✓ Managementul problemelor: identificarea, analiza și descrierea problemei, determinarea soluțiilor în baza:

–analizei incidentelor;

–monitorizării operațiunilor și componentelor critice a sistemului;

–analiza parametrilor de funcționare a sistemului, identificarea și raportarea riscurilor potențiale.

–lucrări de organizare și realizare a planului de restabilire, și anume:

- elaborarea planului de backUp;

- asistență la implementarea planului de backUp.

Prestatorul va elabora și preda Beneficiarului Concepția de mentenanță a SIA RAR care să acopere atât aspectele hardware, cât și pe cele software, inclusiv echipamente, infrastructură, aplicații și baze de date.

Concepția de mentenanță urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective:

✓ asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional;

✓ optimizarea performanței și eficienței sistemului;

✓ protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem;

✓ identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor;

✓ asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.

Prestatorul va elabora și preda Beneficiarului Planul de mentenanță a SIA RAR, care urmează să cuprindă:

✓ activitățile ce se referă la actualizările de software (planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de

implementare);

✓ verificări de securitate;

- ✓ testare de performanță;
- ✓ monitorizare și diagnosticare;
- ✓ backup și recuperare;
- ✓ gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat);
- ✓ resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).

2. Serviciile de dezvoltare a Sistemului

Serviciile respective vor fi tarificate per oră. Oferta financiară, aferentă serviciilor respective, va fi perfectată conform principiilor descrise în anexa nr. 1.

Serviciile respective intervin drept rezultat al unei solicitări de dezvoltare și sunt gestionate conform cerințelor descrise în anexa nr. 2 și includ următoarele activități:

- analiza impactului modificărilor mediului (cadrul normativ legal, procesele de business, impactul modificării componentelor infrastructurii TIC, etc.) asupra sistemului informatic și formularea recomandărilor de dezvoltare a sistemului informatic;
- adaptarea componentelor sistemului informatic pentru migrarea pe alte platforme hardware, utilizarea a noi capacități de producere, etc.
- analiza parametrilor de funcționare a sistemului în vederea stabilirii suficienței performanță și formularea sarcinilor de optimizare / dezvoltare;
- analiza solicitărilor și definirea cerințelor de modificare;
- consultarea Beneficiarului în aspecte ce țin de identificarea, analiza și formularea sarcinilor de dezvoltare;
- analiza solicitărilor de dezvoltare formulate de Beneficiar;
- consultarea Beneficiarului în aspecte de configurare a SO, SGBD și alte produse de program care interacționează cu sistemul informatic;
- consultanța privind reingineria, reconfigurarea, optimizarea (inclusiv virtualizarea componentelor funcționale) cu scopul înnoirii platformelor și tehnologiilor utilizate (inclusiv platforma mCloud);
- instruirea administratorilor și utilizatorilor;
- modificarea codului sursă conform noilor cerințe.

✓ Managementul schimbărilor:

—consultarea specialiștilor Beneficiarului în vederea elaborării planurilor de implementare a modificărilor și suportul la implementarea acestora;

- analiza impactului, testarea și suportul privind aplicarea reînnoirilor pentru sistemele de operare, SGBD și alte componente program externe cu care interacționează sistemul informatic;
- testarea de comun cu specialiștii Beneficiarului a impactului modificărilor asupra parametrilor de funcționare și siguranței sistemului informatic;
- documentarea sistemului și lucrări de reinginerie ”inversă” (definirea structurii logice în baza codului sursă).
- perfectarea scripturilor de corectare a datelor în vederea soluționării incidentelor legate de Sistem.

II. NIVELUL SERVICIILOR

Serviciile de mentenanță prestate trebuie să asigure funcționarea Sistemului pe următoarele nivele, după cum urmează:

1. Nivelul de disponibilitate – stabilește timpul de funcționare/nefuncționare a Serviciilor

prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:

- ✓ perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este 24/24 h.
- ✓ nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99.00% mediu lunar.
- ✓ criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 3 ore.

Serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interelările de accesare a Serviciilor nu trebuie să fie mai mare decât 5 secunde.

Timpul de răspuns reprezintă intervalul maxim de timp în care sistemul informatic trebuie să răspundă la o solicitare de statut indiferent de nivelul de solicitare a acestuia.

Timpul de răspuns nu specifică timpul în care utilizatorul va primi răspunsul la interelarea sa.

În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului „cel mai bun efort”.

Administrator

Dmitri ALEXEEV