

Ascenta Cloud

# Oferta tehnica

Servicii de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a SIA „Registrul unităților de instruire a conducătorilor de vehicule și formabililor (RUICVF)

Chisinau  
3-2-2026

Ascenta Cloud, în calitate de ofertant, declarăm că am analizat Caietul de sarcini privind „Servicii de mentenanță preventivă, corectivă și adaptivă a SIA „Registrul unităților de instruire a conducătorilor de vehicule și formabililor (RUICVF)”, emis de CTICE, și ne angajăm să prestăm serviciile în integralitate, conform cerințelor minime și obligatorii stabilite în document.

#### 1) Obiectul și durata prestării

Confirmăm prestarea serviciilor de mentenanță pentru SIA „RUICVF” până la 31.12.2026, incluzând mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă, precum și intervenții asupra artefactelor dezvoltate pe durata contractului, în condițiile caietului de sarcini.

#### 2) Mentenanță corectivă

Ne angajăm să asigurăm mentenanța corectivă prin:

- investigarea, analiza și identificarea cauzelor incidentelor; propunerea și aplicarea soluțiilor de remediere;
- înregistrarea și urmărirea incidentelor până la închidere; actualizarea parametrilor (ex. clasificatoare);
- aplicarea de workaround-uri atunci când este necesar, întocmirea rapoartelor de analiză și recomandări;
- suport și asistență utilizatori, precum și orice alte activități necesare menținerii sistemului în stare funcțională.

#### 3) Mentenanță preventivă

Ne angajăm să prestăm mentenanța preventivă prin:

- verificări periodice (trimestriale) ale codului sursă și componentelor, pe baza rapoartelor de monitorizare;
- monitorizare parametri de funcționare, analiză indicatori de performanță, prevenirea blocajelor și optimizarea continuă;
- activități specifice SGBD: actualizări componente, recomandări resurse, securitate BD, optimizare, backup și asistență la restaurare;
- menținerea interoperabilității cu sisteme relevante și asigurarea unei funcționări stabile și sigure.

#### 4) Mentenanță adaptivă

Confirmăm că vom asigura mentenanța adaptivă prin:

- analiza solicitărilor noi/modificate ale Beneficiarului (inclusiv legislative/procedurale/operaționale);
- propunerea de soluții tehnice viabile, agreeate în prealabil cu Beneficiarul;
- implementarea în termenele stabilite de comun acord, cu impact minim asupra activității curente și cu menținerea continuității și securității funcționării sistemului.

#### 5) Modalitatea de lucru, canale și raportare

Vom respecta procesul de lucru descris, inclusiv:

- recepționarea incidentelor prin help-desk (și, după caz, e-mail/telefon conform priorității);
- menținerea și actualizarea jurnalului de incidente;
- monitorizarea activităților de mentenanță și raportarea periodică a statutului incidentelor și a tendințelor.

#### 6) Timpi de reacție/recuperare și soluționare

Ne angajăm să respectăm timpii maximi de recuperare și de corectare a cauzei, conform nivelurilor de severitate (Critică/Înaltă/Medie/Mică) definite în caietul de sarcini.

#### 7) Documentație și livrabile

Confirmăm că orice schimbare va fi însoțită de actualizări în documentația tehnică și de utilizare, iar la final vor fi livrate documentele și artefactele prevăzute (documentație actualizată, ghiduri, cod sursă actualizat, documente de testare/predare-primire), în condițiile caietului de sarcini.

#### 8) Concluzie

În baza celor de mai sus, declarăm conformitatea ofertei noastre cu cerințele din caietul de sarcini și confirmăm disponibilitatea de a presta serviciile solicitate pentru SIA „RUICVF”, în mod continuu, controlat, trasabil (prin jurnalizare/raportare), cu respectarea cerințelor de securitate, interoperabilitate și calitate a serviciilor.