SPECIFICAŢII TEHNICE

Anexa nr. 22 la Documentația standard
aprobată prin Ordinul Ministrului Finanţelor nr. 115 din 15.09.2021

Numărul procedurii de achiziție: ***Licitație deschisă 21135156/ ocds-b3wdp1-MD-1703259561635***
Denumirea licitaţiei: ***Servicii de mentenanță a Sistemului informaţional automatizat „ Registrul Informaţiei Criminalistice şi Criminologice" (SIA RICC)***

Denumirea serviciilor	**Denumirea modelului serviciului**	**Ţara de origine**	**Produ-cătorul**	**Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă**	**Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant**	**Standarde de referinţă**
1	2	3	4	5	6	7
Servicii de mentenanţă a Sistemului informaţional automatizat „ Registrul Informaţiei Criminalistice şi Criminologice" (SIA RICC)						
Servicii de mentenanţă de avertizare/corecție (abonament).	-//-	RM	DSS	Conform Caietului de sarcini și Termenilor de Referinţă (anexa la Caietul de sarcini)	În conformitate cu cerințele expuse în Anunț și Caiet de sarcini și Descrierii tehnice anexate.	**Moldova Standard**

Semnat:_____
Numele, Prenumele: Sirbu Ion
În calitate de: Director
Ofertantul: DAAC Software Systems S.R.L.
Adresa: mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10

Digitally signed by Sîrbu Ion
Date: 2024.01.10 17:38:32 EET
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova

OFERTA TEHNICĂ

privind serviciile aferente mentenanței Sistemului informațional automatizat Registrul Informației Criminalistice și Criminologice

Descrierea serviciilor aferente mentenanței Sistemului informațional automatizat Registrul Informației Criminalistice și Criminologice

"DAAC Software Systems" SRL

CUPRINS

1. Descrierea sistemului

SIA RICC este resursă informațională de stat, care reprezintă totalitatea informației sistematizate despre infracțiuni, cauze penale, precum și despre persoanele care au săvârșit infracțiuni și alte obiecte supuse evidenței.

SIA RICC asigură suportul informațional al activității organelor de drept și altor autorități administrative centrale cu atribuții în domeniul asigurării ordinii publice și combaterii infracționalității.

2. Termeni și definiții

În prezentul document se vor utiliza următorii termeni și definiții a lor:

Sistem informatic supus mentenanței – totalitatea componentelor software de bază (cod compilat și cod sursă) și de suport (SO, SGBD, etc.), procesele și procedurile de lucru realizate de utilizatori persoane și sistem în scopul valorificării funcționalului acestuia;

Utilizator – orice persoana sau grup de persoane care folosește informația din sistemul informatic sau interacționează direct cu acesta.

Mentenanța reprezintă un ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au drept scop asigurarea funcționării sistemului la un nivel agreat de disponibilitate. Prin activități se pot înțelege atât operațiile de întreținere a componentelor sistemului informatic, cât și creare de procese, funcționalități noi menite să asigure funcționarea normală sau dezvoltarea sistemului.

Incident - este considerat orice eveniment neplanificat ce a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai sistemului informatic.

Problemă – reprezintă cauza primară a apariției incidentelor.

Solicitare – orice interpelare din partea Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. Solicitările pot fi:

a) **Solicitare de suport** – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii (SLA) privind funcționarea SIF sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit.

b) **Incident** – reprezintă orice solicitare care are la bază un **incident** de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate..

Nivelul serviciului – reprezintă nivelul agreat de Beneficiar al indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agrement).

Principiul "cel mai bun efort" – situație în care Prestatorul va depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă dar fără a garanta conformarea la parametri de calitate prevăzuți în prezentele Reguli;

Orele de lucru – intervalul de timp cuprins între orele 7:00 și 23:00.

3. Descrierea și conținutul serviciilor

3.1 Definirea și documentarea planului de prestare a serviciilor (segmentul sistemelor deservite). Serviciile de mentenanța a sistemului vor fi prestate in conformitate cu reglementările tehnice prevăzute de „Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, precum și de Ordinul Ministerul Dezvoltării Informaționale nr. 78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului"RT 38370656 - 002:2006".

3.2 Serviciile de mentenanță vor fi executate de către Prestator inclusiv și în baza Concepției de mentenanță a SIA "RICC", care acoperă aspectele hardware și software ale sistemului, precum și în baza Planul de mentenanță a SIA "RICC" elaborat.

3.3 Servicii aferente mentenanței preventive

Serviciile aferente mentenanței de avetizare/corecție presupun acțiunile realizate în scopul detectării și corectării erorilor ascunse în produsul software, pentru a preveni manifestarea evidentă a acestor erori la exploatarea produsului dat, precum și în modificarea reactivă a produsului software, pentru corectarea problemelor detectate (necorespunderilor, erorilor), restabilirea funcționalității sistemului informatic în caz de incident. Serviciile de mentenanță de corecție includ:

a. **Măsuri de depistare și înlăturare a erorilor ascunse**. Acestea includ:
   - Verificarea codului sursă al sistemului în vederea identificării defectelor ascunse;
   - Verificarea codului sursă și raportarea erorilor și riscurilor potențial depistate;
   - Identificarea soluției optime pentru înlăturarea erorilor depistate;
   - Înlăturarea erorilor conform planului agreat cu Beneficiarul;
   - Implementarea modificărilor;
b. Managementul problemelor: identificarea, analiza și descrierea problemei, determinarea soluțiilor în baza:
   - Analizei incidentelor;
   - Monitorizării operațiunilor și componentelor critice a sistemului;
c. Analiza parametrilor de funcționare a sistemului, identificarea și raportarea riscurilor potențiale;
d. În cadrul lucrărilor de organizarea și realizare a planului de restabilire – efectuarea copiilor de rezervă (back-up) și restabilire în caz de dezastru conform planului aprobat.

Serviciile aferente mentenanței preventive vor fi contractate în baza de abonament lunar și prestate **în conformitate cu un plan-program elaborat**.

4. Managementul incidentelor:

i. Servici de linie fierbinte pentru gestiunea incidentelor: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului;

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

iii. Corectarea erorii sau identificarea și aplicarea unei soluții de ocolire a acesteia;

iv. Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;

v. Gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistice privind incidentele;

vi. Consultarea utilizatorului în aspecte ce dețin de incapacitatea acestora de utilizare a Sistemului informatic. Solicitările de consultanță sunt considerate incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul Sistemul informatic

1. Asistența administratorilor Beneficiarului la lucrările de restabilire a sistemului informatic;

2. Expertiza și documentarea detaliată a incidentelor;

3. Monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului.

Serviciul de mentenanță de avertizare/corecție este prestat în baza unei *Solicitări* intervenite drept rezultat al:

1. unui incident de funcționare a sistemului informatic;
2. solicitare de consultanță din partea utilizatorului în vederea accesării funcționalului supus mentenanței;
3. autosesizării intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare.

5. Nivelul serviciilor

Serviciile de mentenanță prestate vor asigura funcționarea Sistemul informatic respectând următorul nivel de servicii:

Добавлено примечание ([RS1]): Было - Serviciile aferente mentenanței preventive sunt orientate spre depistarea și înlăturarea erorilor ascunse și se vor efectua în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar, dar nu mai târziu de o lună din data înregistrării contractului. Ele includ cel puțin:

5.1 Nivelul de disponibilitate

Nivelul de disponibilitate a Serviciilor 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:

1. Perioada garantată pentru disponibilitatea Sistemul informatic este: în zilele lucrătoare, interval de timp 08:00 – 18:00.
2. Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99.70% mediu lunar. Criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 2.1 ore.
3. Serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea SIA RICC asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interpelările de accesare a Serviciilor nu trebuie să fie mai mare decât 1 secundă. 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 interpelarea sa.
4. În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului "cel mai bun efort".

6. Interacțiunea între Părți

Aspectele administrative ce dețin de interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul Persoanelor responsabile desemnate de Părți.

Fiecare Parte va desemna câte o persoană responsabilă de relația cu cealaltă (Manager Suport Client). Părțile se vor informa reciproc, prin scrisoare oficială, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul unui singur punct de acces - Serviciul Suport Clienți (SSC).

SSC al Prestatorului va fi disponibil 24x24x365 pentru recepționarea solicitărilor prin e-mail și 8x5 în zile lucrătoare de către operator. Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități (enumerate în ordinea descreșterii preferinței) :

1. utilizarea sistemului de gestiune a solicitărilor (Service Desk) al Prestatorului.
2. expedierea de e-mail la adresa SSC;
3. apel telefonic la numărul corporativ al SSC.

7. Reguli de înregistrare a solicitărilor

Solicitare este orice interpelare formulată de un utilizator al Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. În funcție de natura evenimentului care a generat solicitarea și rezultatul așteptat, interpelarea poate fi clasificată drept:

a) **Solicitare de suport** – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii privind funcționarea SIF sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic dacă nu este stabilit altfel în acordul de prestare servicii de mentenanță.

b) **Incident** – reprezintă orice solicitare care are la bază un **incident** de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic. În cazul când soluția optimă determină necesitatea de dezvoltare a sistemului informatic și există o soluție de ocolire a erorii care asigură funcționarea sistemului informatic la un nivel de performanță acceptabil, atunci va fi aplicată soluția optimă.

Orice solicitare din partea Beneficiarului este adresată Prestatorului prin intermediul Serviciului suport clienți al acestuia.

În scopul enunțului solicitării către SSC al Prestatorului, Beneficiarul va întreprinde în ordinea indicată, următoarele:

1. Va consulta ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții;

2.Va consulta prin intermediul persoanei responsabile a Beneficiarului ”Baza de Cunoștințe” pusă la dispoziție de Prestator prin intermediul portalului intern al SSC;

3. Va contacta Serviciul Suport Clienți.

Beneficiarul trebuie să poată justifica modalitatea de contact selectată (ex. de ce apel telefonic și nu interfața web). Prestatorul poate solicita Beneficiarului să utilizeze altă modalitate de contactare a SSC, în cazul în care acest fapt corespunde Regulilor.

În scopul prestării serviciilor de mentenanță în care se încadrează solicitarea SSC:

- SSC efectuează expertiza preventivă a fiecărei solicitări:
  - o identifică tipul acestuia: solicitare de suport sau incident:
  - o clasifică solicitările din punct de vedere al impactului și al urgenței declarată de Beneficiar.
  - o determinată prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia.
- Înregistrează informația necesară pentru acordarea suportului:
  - o în cazul incidentelor, identifică și înregistrează parametrii de mediu: componenta sistemului informatic la care se referă, consecutivitatea de acțiuni care au dus la apariția incidentului, conținutul incidentului, rezultatul așteptat, și alți parametri prevăzuți de reglementarea internă cu privire la gestiunea incidentelor.
  - o în cazul solicitării de suport identifică serviciul solicitat conform acordului;
- Orice solicitare parvenită în adresa Prestatorului va fi analizată de acesta și raportată decizia. În funcție de complexitatea solicitării decizia poate să conțină:
  - o soluția – în cazul unor incidente/ probleme prezente în baza de cunoștințe sau repetitive.
  - o timpul necesar de prezentare a soluției – în cazul lipsei necesității investigării subiectului
  - o planul de analiză – în cazul necesității unor analize suplimentare
  - o refuzul sau redirecționarea sarcinii în cazul când aceasta nu deține de competența Prestatorului. În cazul refuzului Prestatorul va argumenta decizia și va comunica Beneficiarului în competența cui este soluționarea acesteia.
- În cazul acceptării solicitării, Prestatorul va comunica soluția sau planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului.

Planul de soluționare poate fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.

- Modul de realizare a activităților și prezentarea rezultatelor este determinat de tipul solicitării (incident / solicitare de suport) și se va desfășura conform criteriilor descrise în continuare.

Orice solicitare și istoria prestării serviciului aferent este înregistrată de către SSC într-un sistem de gestiune a solicitărilor (sistemul Service Desk). În acest scop, Prestatorul va oferi conturi de utilizator în sistemul Help Desk pentru a asigura monitoriza solicitărilor Beneficiarului.

8. Reguli privind Managementul incidentelor

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a sistemului informatic. Solicitările de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul sistemelor informatice supuse mentenanței.

8.1 Clasificarea incidentelor

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței sistemelor informatice supuse mentenanței. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

		Impact		
		Înalt	*Mediu*	*Jos*
Urgență	*Înalt*	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

Urgență	**Descriere**
Înaltă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
Medie	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

Impact	Descriere
Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

8.2 Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul ”Reguli de înregistrare a solicitărilor”.

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp max. pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat;	până la 30 oră	8 ore	Telefon.
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute;	1 ora	ora 12 a zilei următoare	Telefon; Sistem Service Desk
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore;	4 ore	3 zile	Sistem Service Desk
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	2 zile	6 zile	Sistem Service Desk
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort.	-	Sistem Service Desk

*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.

Prestatorului poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să

revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

Prestatorul poate solicita implicarea la gestiunea incidentului, a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.

Un incident se consideră soluționat atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

Toate incidentele raportate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul SSC. Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.

Îndată ce problema depistată va fi rezolvată, instalarea aplicației modificate pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului și în baza unui plan de livrare coordonat.

8.3 Escaladarea incidentelor

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreat, Părțile pot escalada incidentul la un nivel mai înalt de autoritate - către Managerul Suport Clienți. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

9. Reguli privind prestare a serviciilor de suport predefinite

9.1 Reguli de organizare a lucrărilor conform planului-grafic

Planul-program de efectuare a lucrărilor de mentenanță va fi propus de Prestator și aprobat de Beneficiar.

Planul-program este elaborat în așa mod, încât pe parcursul perioadei de executare a contractului, analizei să fie supus întreg sistemul informatic.

9.2 Reguli de asigurare a planului de restabilire

Procedurile de continuitate menite să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Sistemelor informatice în situații de incident vor fi implementate conform cerințelor din tabelul de mai jos.

Nr.	Categorie incident	Planul de restabilire	Timpul Obiectiv pentru Restabilire (TOR)	Momentul în Timp pentru Restabilirii (MTR) (pierderea de date admisă la momentul restabilirii)
1.	Căderea componentelor hard aferente Sistemului Informatic.	Ridicarea sistemului pe echipamentul din rezerva activă Standby.	TOR = 15 minute.	MTR = ultima tranzacție confirmată.

2.	Coruperea integrității datelor din bazele de date ale Sistemului Informatic.	Copii de rezervă incrementale la un interval de 15 minute.	TOR = 30 minute.	MTR = 15 minute.
3.	Alte incidente ce pot afecta disponibilitatea Sistemului Informatic.	Copii de rezervă conform punctelor 1 și 2 mai sus.	TOR = 2 ore.	MTR = 15 minute.
4.	Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea data centrului ce găzduiește infrastructura hard a Sistemului Informatic.	Copii de rezervă depline efectuate zilnic, stocate în afara data centrului de bază.	TOR = 3 zile.	MTR = 15 minute

Timpul Obiectiv pentru Restabilire specificat în tabelul de mai sus este valabil în perioada orelor de lucru. În cazul apariției situațiilor de incident ce au dus la pierderea datelor, Beneficiarul va restabili integral datele pierdute de la sursele din copiile de rezervă proprii.

Beneficiarul este responsabil pentru alocarea resurselor necesare organizării planului de restabilire.

10. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

10.1 Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Prestatorul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente sistemelor informatice supuse mentenanței.

Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul.

Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
2. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicare: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanelor responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor.
3. Planul de rezervă în caz de insucces care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioare, restabilirea sistemului informatica din backup, sau soluție alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului.

Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica cu 5 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului

Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul va efectua lucrări de modificare a sistemului informatic. Tipul lucrărilor de respective și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

Tipul lucrărilor	Notificare Beneficiar	Condiții de inițiere	Perioadă și durată lucrări
Modificări minore ce nu influențează nivelul serviciilor	Cu 1 zi în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.

		Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic	
Modificări majore ce necesită oprirea integră sau parțială a sistemului informatic sau implică riscuri de funcționare a acestuia	Cu 3 zile în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar. Raportul de testare aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore.
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	Cu notificarea imediat ce a apărut necesitatea inițierii lor.	Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Toate acțiunile și deciziile întreprinse vor fi comunicate Beneficiarului.

Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către Prestator cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor.

În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

10.2 Documentația tehnică

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă sistemelor informatice. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă sistemelor informatice destinată Beneficiarului.

10.3 Mediul de test

Pentru efectuarea testărilor funcționale a Sistemului Informatic supus mentenanței, Beneficiarul pune la dispoziția Prestatorului un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de către părți în următoarele cazuri:

Добавлено примечание ([RS2]): Было – Prestatorul pune la dispoziția Beneficiarului

- La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator;
- La implementarea modificărilor importante pentru sistemele informatice supuse mentenanței și testarea lor prealabilă pe mediul de test.

Accesarea sistemelor informatice în mediul de testare se face în bază de canale securizate prin autentificarea similară cu mediul de producție.

10.4 Soluționarea divergențelor

Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

1. Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți.

2. La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
3. Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.
4. Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

10.5 Raportarea privind nivelul serviciilor

Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Prestator.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

Tip raport	Conținut	Destinație	Regularitatea
Raport privind volumul serviciilor	Tipul solicitării, durata soluționării și tarifele aplicate.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind solicitările de modificare	Propunerile de modificare a Serviciilor	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării SIF.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind nivelul serviciilor.	Nivelul de disponibilitate a SGPE, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.

10.6 Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii pro active a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului.

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informatice supuse mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesar a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

La solicitarea Beneficiarului, Presatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea

juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, Prestatorul, la solicitarea Beneficiarului, poate efectua:

- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sistemele informatice supuse mentenanței, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;

După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.

11. Descrierea generală a Serviciului ServiceDesk al companiei

Pentru asigurarea executării eficiente a serviciilor de suport în cadrul Departamentului de Asistență și Mentenanță este folosit serviciul automatizat de suport tehnic (ServiceDesk) pe baza standardelor IT Infrastructure Library (ITIL) și a managementului calității serviciilor IT (IT Service Management — ITSM). Metodologia ITIL, recunoscută în întreaga lume, de structurare a serviciului de suport tehnic, descrie cele mai bune metode practice de organizare a lucrului și interacțiunii subdiviziunilor IT ale companiei.

Avantajele soluției bazate pe ITIL/ITSM:

- oferirea de servicii IT devine mai orientată înspre client, acordul cu privire la calitatea serviciilor contribuie la îmbunătățirea relațiilor;
- serviciile sunt descrise mai bine, în limba clientului și cu detalierea necesară;
- sunt mai bine controlate calitatea și costul serviciilor;
- este îmbunătățită relația reciprocă între client și executor;

Serviciul Service Desk implementat în cadrul companiei noastre îndeplinește funcțiile de recepționare și procesare a adresărilor, incidentelor, cererilor de asistență, plângerilor, cererilor de modificare, precum și de analiză și interpretare ulterioară a acestora.

11.1 Avantajele Service Desk

Punct unic de intrare pentru clienți – toate cererile parvin la un telefon unic cu multiple canale sau la o adresă electronică unică

Simplificarea restabilirii operațiilor normale de acordare a serviciilor cu daune minime pentru clienți în limitele nivelului convenit de servicii și a priorităților businessului

Orice cerere, transmisă prin Service Desk trece prin următoarele etape:

1. primirea cererii, prima linie de interacțiune cu clienții
2. înregistrarea incidentului sau a cererii de asistență
3. realizarea evaluării inițiale a adresării, încercarea de a o soluționa sau de a determina, cine este în stare de a o soluționa
4. desemnarea inginerului, responsabil de soluționarea problemei
5. identificarea problemei
6. soluționarea problemei
7. determinarea necesității de instruire a clienților
8. închiderea incidentului și înștiințarea clientului

Informarea clienților despre starea și procesul cererii acestora are loc la toate etapele schimbării statutului acesteia în decursul procesării de la depunere și până la închidere.

1. Depunerea cererilor de asistență și executarea acestora.
   Timpul acordării serviciilor: de luni până vineri de la 08:00 până la 18:00, excluzând zilele sărbătorilor naționale, stabilite de guvernul Republicii Moldova.
2. Depunerea cererilor are loc prin solicitare scrisă, expediată la adresa poștei electronice servicedesk@daac-system.com, sau prin fax +373-22-509-710. În cazuri extreme, cererea

poate fi adresată la numărul de telefon +373-22-509777. Confirmarea scrisă a cererii adresate prin telefon, este obligatorie.

3. În cerere trebuie să fie comunicat:
   - Numărul de contact
   - numele, prenumele și funcția persoanei care a depus cererea
   - denumirea echipamentului defectat și numărul de serie al acestuia
   - locul amplasării echipamentului
   - semnele defecțiunii (defectului)

Operatorul ServiceDesk realizează:

1. Primirea adresărilor utilizatorilor prin telefon și poșta electronică.
2. Înregistrarea adresărilor în sistemul ServiceDesk.
3. Analiza primară a adresării.
4. Transmiterea problemei către prima linie de suport.

Inginerul primei linii de suport realizează:

1. Diagnosticul la distanță.
2. Acordarea de asistență utilizatorului în soluționarea problemei sau oferirea de suport necesar, inclusiv consultarea prin telefon.
3. Încercarea de soluționare a chestiunii prin acces de la distanță.
4. Transmiterea adresărilor la alte niveluri de suport.

În cazul imposibilității soluționării problemei la distanță, șeful serviciului de suport desemnează inginerul responsabil și este luată decizia cu privire la deplasarea acestuia la locul amplasării echipamentului.

Sosirea inginerului la locul amplasării echipamentului are loc cel târziu în ziua lucrătoare următoare.

În caz de necesitate, problema este transmisă la alte niveluri, până la serviciul de suport tehnic al producătorului respectiv.

În caz de necesitate vor fi conectate toate resursele necesare ale companiei, suficiente pentru soluționarea problemei parvenite.