

**Cerințe minime obligatorii privind achiziția  
de suport tehnic și mentenanță pentru sistemul informatic cu  
privire la elaborarea Registrului local al Spațiilor Verzi din municipiul  
Constanța**

**Asigurarea acestui serviciu va cuprinde:**

- suport tehnic (efectuarea de modificări ale funcționalităților existente ale sistemului informatic generate de modificări legislative sau solicitate de beneficiar, precum și remedierea în cel mai scurt timp a oricărei probleme de natură tehnică sau funcțională apărută în funcționarea sistemului informatic sau restaurarea acestuia în caz de dezastru);
- modificări/actualizări ale aplicațiilor informatice componente ale SISV, la solicitarea beneficiarului sau în urma constatării unor defecțiuni, și documentarea acestor modificări;
- actualizarea și punerea la dispoziția beneficiarului a ultimelor versiuni ale tuturor livrabilelor aferente SISV (kit-uri/proceduri de instalare, specificații tehnice și funcționale, modelarea conceptuală sau logică a datelor - diagramele entitate-relație, diagramele fluxurilor de date, modelul relațional și structura bazei de date, manual de utilizare, codul sursă etc.), ori de câte ori apar modificări ale acestora care diferă față de livrabilele deja furnizate;
- servicii de mentenanță preventivă;
- întreținerea și monitorizarea consistenței bazei de date;
- actualizarea planului de backup și de restaurare în caz de dezastru;
- monitorizarea continuă a modalității de efectuare a backup-ului în condiții de maximă siguranță;
- restaurarea sistemului în caz de dezastru.

**Suportul tehnic și mentenanța software trebuie să fie asigurat prin:**

- suport on-line prin conexiune securizată;
- suport la fața locului prin deplasarea personalului specializat la sediul beneficiarului, atunci când nu se poate asigura accesul remote;
- suport telefonic sau pe e-mail.

Beneficiarul va asigura accesul remote la serverele de aplicații pentru furnizor.

Prestatorul va fi obligat să asigure un singur punct de contact disponibil în timpul zilelor lucrătoare pe toată durata suportului.

Serviciul de suport tehnic va oferi un suport rapid, efectiv pentru toate componentele sistemului informatic furnizat.

**Asistența și rezolvarea problemelor trebuie să conțină:**

- analiza problemelor;
- prioritizarea problemelor după nivelul de severitatea/prioritate al acestora; nivelul de severitate va fi stabilit de către beneficiar;
- pentru incidentele cu nivel de severitate ridicat se va lucra continuu până la rezolvarea acestora.

### **Durata de răspuns la incidente**

Un incident poate fi notificat în orice moment de către utilizatori. Un specialist din partea beneficiarului va prelua incidentul, îl va diagnostica și va stabili gradul de severitate al incidentului.

### **Timpul de răspuns la apariția incidentelor**

Când un incident este semnalat de către beneficiar, timpul de răspuns din partea prestatorului (în ore lucrătoare) depinde de prioritatea/severitatea incidentului după cum urmează:

<b>Nivel de severitate</b>	<b>Definire</b>	<b>Timp de raspuns</b>
Severitate 1	Impact critic la nivelul sistemului	4 ore
Severitate 2	Impact major la nivelul sistemului	8 ore
Severitate 3	Impact mediu la nivelul sistemului	12 ore
Severitate 4	Solicitare pentru modificari fara impact functional sau pentru extindere a functionalitatilor	48 ore

### **Durata de rezolvare a incidentelor**

Acțiunile necesare pentru rezolvarea incidentelor de către prestator vor fi făcute în următoarele intervale de timp (în ore lucrătoare) după ce se stabilește nivelul de severitate:

<b>Nivel de severitate</b>	<b>Definire</b>	<b>Durata de rezolvare</b>
Severitate 1	Impact operational major. Functii critice nu mai sunt disponibile. Un serviciu critic (modul de aplicatie) nu mai este disponibil la nivel de organizatie. Activitatea generala este perturbata semnificativ.	Maxim 8 ore (rezolutie finala sau solutie alternativa). Solutia alternativa va asigura continuarea activitatii obisnuite in mod rezonabil pana va putea fi oferita o rezolutie finala.
Severitate 2	Impact operational semnificativ asupra activitatii mai multor utilizatori, sau asupra unui departament. Sunt afectati mai multi utilizatori sau mai multe servicii informatice (functionalitati).	Maxim 12 ore (rezolutie finala sau solutie alternativa).
Severitate 3	Impact operational minor asupra activitatilor. Este afectat un utilizator sau un serviciu informatic (functionalitate) cu impact minor. Activitatea se poate desfasura in aplicatie fara a pune in pericol integritatea datelor sau fluxul de lucru.	Maxim 16 ore
Severitate 4	Solicitare de ordin informational sau sugestie. Nu exista impact operational.	Maxim 48 ore

Prin **durata de rezoluție finală** se înțelege timpul necesar pentru a furniza o soluție finală care corectează eroarea/incidentul. Acest timp include timpul de intervenție, de diagnosticare și de corectie/escaladare.



**Timpii de răspuns** (recepționare) sunt măsurați din momentul notificării unei solicitări valide transmise de către Beneficiar către Prestator.

**Timpii de implementare soluție provizorie sau remediere** sunt măsurați din momentul notificării de recepționare transmise de către Prestator și înregistrate la Prestator, exceptând timpul de așteptare în care Beneficiarul furnizează informații suplimentare necesare rezolvării incidentului.

**Timpii de răspuns și remediere sunt definiți astfel:**

- **Timpul de Raspuns** – timpul în care Prestatorul va transmite confirmarea primirii notificării și înregistrarea apelului Beneficiarului;

- **Durata de rezolvare:**

- **timpul necesar pentru solutia provizorie** - timpul necesar până când Prestatorul transmite pașii de implementare soluție provizorie sau implementează soluția provizorie
- **timpul de remediere soluție finală** – timpul necesar până când Prestatorul transmite pașii de implementare soluție finală sau implementează soluția finală sau, în cazul necesității modificării aplicației, până când Prestatorul transmite și agreează cu Beneficiarul planul de realizare a modificării într-o versiune ulterioară.

Suportul va fi furnizat între orele 08:00 și 18:00, de Luni până Vineri cu excepția sărbătorilor legale. Pentru Portalul Web Extern GIS suportul tehnic va fi asigurat 24X24 ore, 7X7 zile.

**În cazul incidentelor cu nivel de severitate 1, suportul va fi asigurat 24x7, fiind disponibil până când problema va fi rezolvată.**

### **Suport de nivel 1**

Suportul de nivel 1 va fi furnizat pentru toate funcționalitățile sistemului informatic furnizat.

Prestatorul va prelua solicitările utilizatorilor cu privire la funcționarea sistemului informatic și va transmite soluția în cazul în care acest lucru este posibil (incidente cunoscute). Solicitățile care nu pot fi rezolvate la acest nivel vor fi transmise spre rezolvare către nivelurile 2, 3 de suport ale Prestatorului. Prestatorul va asigura preluarea sesizărilor/solicitațiilor utilizatorilor și le va înregistra în aplicația de management al incidentelor a Prestatorului care va fi utilizată pe toată perioada de derulare a contractului, respectiv perioada de asigurare a suportului tehnic oferită.

Serviciile de suport de nivel 1 trebuie furnizate între orele 08:00 și 18:00, de Luni până Vineri cu excepția sărbătorilor legale.

### **Suport de nivel 2, 3**

Suportul tehnic (nivel 2, 3) va fi asigurat pentru sistemul informatic furnizat.

În cadrul nivelului 2 de suport prestatorul poate include analiști, administratori de sistem, testeri pentru diagnosticarea și rezolvarea problemei semnalate de nivelul 1. În cazul în care se constată că rezolvarea incidentului implică corectii în codul aplicațiilor prin dezvoltare software, incidentul este transmis către nivelul 3 de suport împreună cu toată documentația privind incidentul respectiv, realizată de nivelul 1 și 2 de suport.

### **Servicii de mentenanta preventiva**

Prin serviciile de mentenanta preventiva se inteleg serviciile de mentenanta efectuate de Prestator pentru prevenirea incidentelor pentru sistemul informatic ofertat/implementat.

Printre activitatile mentenantei preventive se vor regasi urmatoarele:

- Backup/recovery al bazei de date
- Verificari periodice ale parametrilor bazei de date, a spatiului disponibil, a datelor temporare
- Verificari configurari/parametrizari
- Golire cash (dupa caz)
- Stergere date temporare
- Defragmentare
- monitorizare spatiu pe HDD servere
- Monitorizarea permanenta a parametrilor de functionare a aplicatiilor si a infrastructurii cu scopul de a executa operatii preventive care sa elimine perioada de indisponibilitate a sistemului.

**Director executiv,  
Adriana Stamat**

**Şef serviciu,  
Cristina Toma**

