

# CAIET DE SARCINI

**Obiectul:** Servicii de mentenanță preventivă SIA 1C Contabilitate Întreprinderea 8 cu module adaptate pentru IP CBI pentru anul 2025

## **Autoritatea contractantă:**

Instituția Publică Cadastrul Bunurilor Imobile  
Adresa: mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin, nr. 47.

## **1. Descriere generală. Informații:**

Serviciile de mentenanță preventivă SIA 1C Contabilitate Întreprinderea 8 cu modulele adaptate pentru Instituția Publică Cadastrul Bunurilor Imobile sunt necesare pentru a asigura continuitatea funcțională și operațională a instituției.

## **2. Utilizarea, păstrarea, protecția, calitatea produselor/serviciilor:**

**Suma estimativă:** 146 666,74 lei fără TVA.

Prestatorul va presta servicii de mentenanță preventivă conform cerințelor indicate în *Anexa nr.1*.

**Termen de prestare:** Serviciile de mentenanță preventivă vor fi prestate pe parcursul a 11 luni consecutive pe bază de abonament, în perioada **01 februarie 2025 – 31 decembrie 2025**, după semnarea contractului, conform cerințelor indicate în *Anexa nr.1*.

Beneficiarul va semna cu Prestatorul un Acord de confidențialitate pentru asigurarea confidențialității datelor pe perioada prestării serviciului.

**Locul prestării:** mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin, nr. 47.

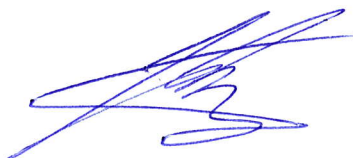
## **4. Documente obligatorii la depunerea ofertei:**

Potrivit pct. 16 din Anunțul de participare.

## **5. Documente obligatorii la evaluarea ofertelor:**

Potrivit pct. 16 din Anunțul de participare.

**Direcția generală tehnologii informaționale**  
Șef



**Andrei SÎRBU**

**Direcția administrare sistemelor informaționale**  
Șef



**Mihail POTLOG**

**COORDONAT:**  
Contabil-Șef



**Diana LIPCEAN**

## CERINȚE TEHNICE

### de prestare a serviciilor de mentenanță preventivă SIA 1C Contabilitate Întreprinderea 8 cu modulele adaptate pentru I.P. Cadastrul Bunurilor Imobile

Prestatorul, în cadrul prestării serviciilor de mentenanță preventivă SIA 1C Contabilitate Întreprinderea 8 cu modulele adaptate pentru IP Cadastrul Bunurilor Imobile (*în continuare SIA*), se obligă să efectueze următoarele activități:

1. Să asigure suport serverelor de aplicații și ale bazelor de date;
2. Să asigure actualizarea configurațiilor tipice și avansate;
3. Să asigure configurarea schimburilor tipice între configurații, migrarea diferitelor date între diferite configurații;
4. Să asigure arhivarea SIA și restabilirea în timp stabilit a funcționalității SIA;
5. Să asigure consultarea utilizatorilor Beneficiarului;
6. Să asigure toate tipurile de actualizări de platformă, configurații, raportare, formate de încărcare în regim regulat;
7. Să asigure monitorizarea productivității SIA. Să înștiințeze prealabil Beneficiarul despre necesitatea extinderii capacităților de calcul ale SIA - RAM, CPU, a spațiului de stocare adăugător;
8. Să asigure modificarea codurilor de program existente, pentru a elimina erorile sau pentru a îmbunătăți performanța executării acestora;
9. Să asigure furnizarea versiunilor noi ale programului, în cazul unor modificări, în perioada de mentenanță preventivă și suport tehnic (a codului sursă actualizat);
10. Să asigure adaptarea SIA în caz de schimbare a legislației Republicii Moldova. Modificarea minoră a SIA fără schimbarea funcționalului sau adăugarea funcțiilor ori proceselor noi;
11. Să asigure configurarea interfețelor și a drepturilor de acces a utilizatorilor Beneficiarului;
12. Să asigure crearea copiilor de rezervă ale tuturor modulelor SIA în regim regulat (zilnic);
13. Să asigure securitatea informației și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de acces, atribuite utilizatorilor Beneficiarului;
14. Să asigure înnoirile necesare ce se referă la SO, BD, APP Server, FirmWare etc. în comun cu Beneficiarul;
15. Să asigure actualizările necesare, inclusiv a formelor de raportare, ca urmare a modificărilor legislației Republicii Moldova privind evidența contabilă, fiscală, statistică în coordonare cu Beneficiarul;
16. Să asigure crearea documentelor de strictă evidență necesare, impuse de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

Accesul Prestatorului la SIA 1C Contabilitate, la serverul de aplicație, bazele de date pentru prestarea serviciilor nominalizate, se va efectua la locul asigurat în incinta clădirii de către Beneficiar sau de la distanță (prin canale securizate VPN), după coordonarea preliminară a acestei modalități cu Beneficiarul. Pentru asigurarea confidențialității datelor Prestatorul pe perioada prestării serviciului trebuie să semneze cu Beneficiarul un Acord de confidențialitate.

**Programul de prestare a serviciilor:**

Zilnic: intervalul de timp cuprins între orele 08:00 - 17:00;

Săptămânal: 5 zile lucrătoare, cu excepția zilelor de sărbătoare nelucrătoare din Republica Moldova.

Serviciul ServiceDesk este disponibil 24/24 pentru înregistrarea solicitărilor.

**Termeni de reacție:**

În cazul în care vor parveni solicitări privind oferirea suportului, în special cu referire la cazurile de asigurare a funcționării sistemului, specialiștii Prestatorului vor fi ghidați de timpul de reacție/de restabilire a funcționalității conform tabelului:

*Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script*

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau de soluționare a problemei (ore de lucru, zile)
Critică	Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem.	Timp maxim de reacție: 2 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 8 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: 16 ore
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 40 ore
Redusă	Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 80 ore

**Pentru întreaga perioadă contractuală, operatorul economic (Prestatorul) va asigura Beneficiarul cu prezentarea:**

- dării de seamă pentru fiecare lună, împreună cu actul de prestare a serviciilor și factura fiscală.