

Cerințe tehnice față de serviciile de suport software pentru contabilitate "Soft Contabil"

Descrierea generală a sistemului informațional automatizat "Soft Contabil":

SIA "Soft Contabil" este sistemul destinat pentru evidența contabilă, care conține arhiva datelor despre operațiunile economice efectuate și constă din 10 module:

1. Modul de evidență a operațiunilor bancare;
2. Modul de evidență a operațiunilor de casă;
3. Modul de evidență a achitărilor cu gestionari;
4. Modul de evidență achitărilor cu debitori, creditori;
5. Modul de întocmire a Cărții Mari;
6. Modul de evidență a decontărilor privind retribuirea muncii;
7. Modul de realizare a serviciilor;
8. Modul de gestiune a consumurilor, cheltuielilor;
9. Modul de evidență a activelor materiale pe termen lung;
10. Modul de evidență a stocurilor (bunuri materiale).

Sistemul informațional automatizat "Soft Contabil" a fost elaborat pe platforma FoxPro pe deferite versiuni.

Obligațiunile companiei IT, privind serviciile de suport SIA "Soft Contabil", va implica următoarele activități:

1. Să asigure suport serverelor de aplicații și a bazelor de date.
2. Să asigure arhivarea SIA și restabilirea în timp stabilit a funcționalității SIA;
3. Să asigure consultarea utilizatorilor Beneficiarului;
4. Să asigure monitorizarea productivității SIA. Înștiințarea, din timp, a Beneficiarului despre necesitatea extinderii capacităților de calcul a SIA, RAM, CPU, spațiu de stocare adăugător;
5. Să asigure modificarea codurilor de program existente, pentru a elimina erorile sau pentru a îmbunătăți performanța execuției acestora;
6. Să asigure conectarea utilizatorilor Beneficiarului, să asigure configurarea drepturilor de acces a utilizatorilor Beneficiarului, configurarea interfețelor, după caz;
7. Să asigure crearea copiilor de rezervă a tuturor modulelor SIA în regim regulat (zilnic);
8. Să asigure securitatea informației și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de acces atribuite utilizatorilor Beneficiarului;
9. Să asigure tratarea incidentelor, erorilor de program în regim reglementat.

Accesul Prestatorului la SIA "Soft Contabil", la serverul de aplicație, la bazele de date pentru executarea serviciilor indicate mai sus, se va efectua la locul de muncă asigurat în incinta clădirii de către Autoritatea contractată.

Orele de lucru :

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

Săptămânal: 5 zile lucrătoare.

Termeni de reacție:

În cazul în care vor parveni solicitări de suport și anume cazurile de asigurare a funcționării sistemului (*vezi tabelul*):

Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)
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
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 80 ore

Prestatorul trebuie să asigure Beneficiarul, pentru perioada contractuală, prezentarea sistemului de înregistrare și evidență a apelurilor în format electronic și evidența apelurilor până la executarea acestora. Să prezinte darea de seamă pentru fiecare lună, împreună cu Actul de prestare a serviciilor și factura fiscală.