

**Cerințe față de servicii de suport și mentenanța software “1C: Contabilitate. Întreprindere 8 cu module adaptate pentru ASP ”**

**Obligațiunile companiei IT, privind serviciile de suport software „1C: Contabilitate. Întreprindere 8 cu module adaptate pentru ASP”, va implica următoarele activități:**

1. Să asigure suport și mentenanța serverelor de aplicații și a 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, configurațiilor, raportare, formate de încărcare în regim regulat;
7. Să asigure monitorizarea productivității SIA. Înștiințarea, din timp, a Beneficiarului despre necesitatea extinderii capacităților de calcul a SIA, RAM, CPU, spațiu de stocare adăugător;
8. Să asigure modificarea codurilor de program existente, pentru a elimina erorile sau pentru a îmbunătăți performanța execuției acestora;
9. Să asigure furnizarea versiunilor noi a programului în cazul unor modificări în perioada de mentenanță și suport tehnic (a codului sursă);
10. Să asigure adoptarea SIA în caz de schimbare a legislației. Modificarea minoră a SIA fără schimbarea funcționalului sau adăugarea funcțiilor sau proceselor noi;
11. Să asigure configurarea interfețelor și a drepturilor de acces a utilizatorilor Beneficiarului;
12. Să asigure crearea copiilor de rezervă a 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 în comun cu Beneficiarul înnoirile necesare, ce țin de SO, BD, APP Server, FirmWare etc;
15. Să asigure în comun cu Beneficiarul înnoirile necesare, ce țin de modificările legislației în evidența contabilă, fiscală, statistică;
16. Să asigure crearea documentelor de strictă evidență necesare impuse de legislația în vigoare.

Accesul Prestatorului la SIA ”1C Contabilitate”, serverului de aplicație, bazelor 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 max. de reacție	Timp max. de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)
Critică	Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem.	Timp max. de reacție – 2 ore	Timp max. de restabilire a funcționalității - 8 ore.
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.	Timp max. de reacție – 4 ore	Timp max. 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	Timp max. de reacție – 8 ore	Timp max. de restabilire a funcționalității – 40 ore.
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului.	Timp max. de reacție – 8 ore	Timp max. 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.