

CERINȚE TEHNICE OBLIGATORII

Obligațiunile Prestatorului cu privire la prestarea serviciilor de mentenanță preventivă SIA 1C Contabilitate Întreprinderea 8 cu modulele adaptate pentru Agenția Servicii Publice (în continuare SIA) va implica următoarele activități:

1. Asigurarea de suport serverelor de aplicații și ale bazelor de date;
2. Asigurarea actualizării configurațiilor tipice și avansate;
3. Asigurarea configurării schimburilor tipice între configurații, migrarea diferitelor date între diferite configurații;
4. Asigurarea arhivării SIA și restabilirea în timp stabilit a funcționalității SIA;
5. Asigurarea consultării utilizatorilor Beneficiarului;
6. Asigurarea tuturor tipurilor de actualizări de platformă, configurații, raportare, formate de încărcare în regim regulat;
7. Asigurarea monitorizării productivității SIA. Înștiințarea în prealabil Beneficiarul despre necesitatea extinderii capacităților de calcul ale SIA - RAM, CPU, a spațiului de stocare adăugător;
8. Asigurarea modificărilor codurilor de program existente, pentru a elimina erorile sau pentru a îmbunătăți performanța executării acestora;
9. Asigurarea furnizării versiunilor noi ale programului, în cazul unor modificări, în perioada de mentenanță preventivă și suport tehnic (a codului sursă actualizat);
10. Asigurarea adaptării SIA în caz de schimbare a legislației Republicii Moldova. Modificarea minoră a SIA fără schimbarea funcționalului sau adăugarea funcțiilor ori proceselor noi;
11. Asigurarea configurării interfețelor și a drepturilor de acces a utilizatorilor Beneficiarului;
12. Asigurarea creării copiilor de rezervă ale tuturor modulelor SIA în regim regulat (zilnic);
13. Asigurarea securității informației și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de acces, atribuite utilizatorilor Beneficiarului;
14. Asigurarea înnoirilor necesare ce se referă la SO, BD, APP Server, FirmWare etc. în comun cu Beneficiarul;
15. Asigurarea actualizărilor necesare, inclusiv a formelor de raportare, ca urmare a modificărilor legislației Republicii Moldova privind evidența contabilă, fiscală, statistică în coordonare cu Beneficiarul;
16. Asigurarea creării 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 Serviciilor, va semna cu Beneficiarul un **acord de confidențialitate**.

Specialiștii *Prestatorului* vor fi disponibili după următorul **orar de lucru**:

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

Săptămânal: 5 zile lucrătoare, cu excepția sărbătorilor oficiale din Republica Moldova.

Serviciul ServiceDesk este disponibil 24/24 pentru înregistrarea solicitărilor.

Timpul 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 **următorului tabel**:

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, Prestatorul va asigura Beneficiarul cu prezentarea:

- sistemului de înregistrare și evidență a apelurilor de suport și mentenanță în format electronic și evidența apelurilor până la executarea acestora;
- dării de seamă pentru fiecare lună, împreună cu actul de prestare a serviciilor și factura fiscală.

