

**Termeni de referință**  
**Achiziționarea serviciilor de mentenanță**  
**a S.I.A. e-Cancelaria și S.I.A HR**

Conținutul serviciilor de asistență, mentenanță și suport

1.	Suportul versiunilor actuale ale componentelor de platformă
2.	Instalări, configurări, backup-ul tuturor componentelor Sistemelor și la solicitarea Beneficiarului în caz de accidente tehnice restabilirea lui și a datelor
3.	Actualizări ale Sistemelor, inclusiv instalarea versiunilor modernizate, în scopul ameliorării performanțelor și uzabilității
4.	Actualizări ale componentelor de platformă (server web, server de baze de date, server de aplicații etc.), inclusiv în scopul augmentării securității
5.	Activități de suport tehnic, mentenanță preventivă și corectivă
6.	Instalarea și configurarea accesului utilizatorilor la Sisteme
7.	Ajustarea Sistemelor, inclusiv revizuirea cerințelor tehnice, la creșterea volumului de documente și a numărului de utilizatori
8.	Consultarea utilizatorilor și supervizorilor în probleme ce țin de modul de funcționare și de condițiile de exploatare a Sistemelor (prin telefon, e-mail, mesagerie, acces distant etc.)
9.	Acordarea asistenței la administrarea bazei de date și a clasificatoarelor / nomenclatoarelor Sistemelor
10.	Adaptarea unor funcționalități existente ale Sistemului la condițiile de utilizare ale Beneficiarului
11.	Adăugarea modulelor noi în caz de necesitate în conformitate cu cerințele Beneficiarului