

CERTIFICAT DE PARTENERIAT



СЕРТИФИКАТ

Удостоверяет, что

SC "DAAC System Integrator" SRL
Кишинев

является

ОФИЦИАЛЬНЫМ ПАРТНЕРОМ
фирмы «1С». (г.Москва) с августа 2007 г.

Директор
фирмы «IC»



Б.Г.Нуралиев

Дата выдачи сертификата: 18 января 2008 г.





DAAC System Integrator

10, Calea Iesilor str.
Chisinau MD-2069
MD

Phone: 37322509709
sales@daac-system.md
www.integrator.md



Specialization

- CCSP
- ACE





Dear DAAC System Integrator

We are happy to inform you that your request to join the Check Point's Certified Collaborative Support Provider (CCSP) program is approved!

The Check Point Collaborative Support program is a prestigious program for selected partners who are looking to invest in giving their customers the best support available to keep their business secure.

We know you are focused on providing quality service and support, and we are committed to helping you achieve that result. As a valued member of our CCSP program, you have 24x7 access to Check Point experts and resources to ensure your success in providing "best-in-class" support for our mutual customers.

We would like to thank you for your effort in building the knowledge and support infrastructure that is needed to comply with the requirements of the program. Our promise to you is that we will work with you to make the CCSP program a winning proposition for you and our customers.

Thank you for your business and we look forward to our partnership!

Sincerely,

Amnon Bar-Lev
Vice-President, Field Operations and Technical Services

Check Point Software Technologies Ltd.





Cisco Channel Partner Program

Premier Certified Partner



Awarded to
DAAC System Integrator
EUROPE EAST
valid until September 14, 2019

Validate this certificate at:
cisco.com/go/partnerlocator

Cisco Partner Ecosystem Programs
Global Partner Organization





Cisco Channel Partner Program

Registered Partner

Awarded to
DAAC System Integrator

EUROPE EAST
valid until April 23, 2019

Validate this certificate at:
cisco.com/go/partnerlocator

Cisco Partner Ecosystem Programs
Global Partner Organization





Express Specialized Partner

DAAC System Integrator

valid until October 27, 2019

Cisco Partner Ecosystem Programs
Global Partner Organization





Awarded to
DAAC System Integrator

Validate this certificate at:
cisco.com/go/partnerlocator

Cisco Partner Ecosystem Programs
Global Partner Organization



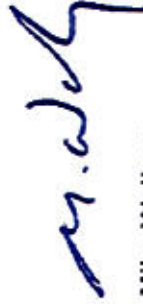
In Recognition

Of achieving Authorized status as a
Gold Partner under the Hitachi TrueNorth
Partner Program for Hitachi Data Systems
products, solutions, and services

Granted to :

DAAC System Integrator SRL

April 1st, 2014



Mike Walkey
Senior Vice President , Global Channels
Hitachi Data Systems





This certificate is proudly presented to

DAAC System Integrator SRL

for achieving the level of Oracle PartnerNetwork Gold Level Partner
with a membership valid until 02-May-2019



*Dell Emerging Markets (EMEA) Limited
Dell House
The Boulevard
Cann Road
Bracknell
Berkshire RG12 1LF
United Kingdom*

*Telephone: 01344 860456
Telefax: 01344 372565
www.dell.com*



CONFIRMATION OF DELL AUTHORIZED SERVICE PARTNER

02 November 2018

To: Whom It May Concern

Dell Emerging Markets (EMEA) Limited hereby confirms that following partner
DAAC System Integrator SRL of Str. Calea Iesilor 10, MD-2069, Chisinau, Moldova
Are, appointed as a **DELL AUTHORIZED SERVICE PARTNER**
For the territory of Moldova , supporting Commercial Notebooks,
Desktops, Servers and Storage products.
This letter will only be valid for 6 months from date of issue.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Michael Collins".

Michael Collins

Vice President & General Manager
Dell | EMEA Emerging Markets, Commercial





DELLEMC
PARTNER
PROGRAM

DAAC System Integrator

HAS MET THE PROGRAM PREREQUISITES AND BUSINESS REQUIREMENTS TO
QUALIFY AS A DELL EMC PARTNER PROGRAM GOLD SOLUTION PROVIDER



Joyce Mullen
President

Dell EMC Global
Channel, OEM and IoT

January 2018 to January 2019



DELLEMC
PARTNER
GOLD

CONTRACTE CE AFIRMĂ EXPERIENTA IN EXECUTARE LUCRARILOR



ACHIZIȚII PUBLICE



CONTRACT Nr. 36/16

privind achiziția dintr-o singură sursă
a serviciilor de mentenanță și dezvoltare a SIA „Contul Curent al Contribuabilului”

04.02.2016

mun. Chișinău

1. Părțile contractante

SC "DAAC Svsstem Integrator" SRL, c/f 1006600054871,

reprezentată prin **director dl Sergiu Ghincu**, care acționează în baza **Statutului**, denumit în continuare „Prestator”, pe de o parte, și **Inspectoratul Fiscal Principal de Stat de pe lângă Ministerul Finanțelor al Republicii Moldova**, în persoana **Șefului adjunct al Inspectoratului Fiscal Principal de Stat Iuri Lichii**, care acționează în baza **Regulamentului, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1736 din 31 decembrie 2002**, numit în continuare „Beneficiar”, pe de altă parte (ambii denumiți în continuare „Părți”), au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele.

Conform procedurii o singură sursă, deciziei grupului de lucru pentru achiziții de mărfuri, lucrări și servicii al Inspectoratului Fiscal Principal de Stat din 01.02.2016, proces-verbal № 01/16, „Prestatorul” a fost declarat Învingător al procedurii pentru achiziționarea serviciilor de mentenanță și dezvoltare a SIA „Contul Curent al Contribuabilului”, Cod CPV: _____ - denumite în continuare Servicii.

2. Obiectul contractului

- 2.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Servicii, iar Beneficiarul de a recepționa și achita serviciile și modificările SIA „CONTUL CURENT AL CONTRIBUABILULUI”, prestate în conformitate cu cerințele prevăzute în anexa nr.2, care este parte componentă a prezentului Contract.
- 2.2. Beneficiarul se obligă să achite în conformitate cu punctul 4 al prezentului contract prețurile stabilite în anexa nr. 1 care este parte integrantă a prezentului contract.
- 2.3. Calitatea serviciilor este precizată în specificația din anexa nr. 2 și trebuie să corespundă standardelor și condițiilor tehnice aprobate prin reglementarea tehnică "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006.
- 2.4. Termenele de garanție a calității serviciilor constituie: 12 luni din momentul prestării.

3. Termenele și condițiile de prestare a serviciilor

- 3.1. Prestarea serviciilor se efectuează la adresa Constantin Tănase 9, et. II, bir. 211, Direcția monitorizare și dezvoltare informațională.
- 3.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:
 - a) *Originalele facturilor fiscale;*
 - b) *Actul de primire predare a serviciilor.*

Originalele documentelor de mai sus se vor prezenta Beneficiarului lunar și vor conține serviciile prestate în luna precedentă.
- 3.3. Data prestării serviciilor se consideră data indicată în Actul de primire predare a serviciilor.



4. Prețul și costul total al Contractului și condițiile de plată

- 4.1. Suma totală a prezentului Contract se stabilește în lei moldovenești, și constituie **1401468,00** (un milion patru sute una mii patru sute șaizeci și opt) lei MD, inclusiv TVA.
- 4.2. Prețul serviciului prestat conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în specificația din Anexa Nr.1 a prezentului contract.
- 4.3. Achitarea serviciului prestat se va efectua în lei moldovenești.
- 4.4. Achitarea de "Beneficiar" pentru serviciul prestat se efectuează în termen de până 30 zile după prestare.

5. Condițiile de predare-primire a serviciilor

- 5.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă: cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Lista serviciilor și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;
- 5.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului lunar un exemplar original al facturii fiscale care va include Serviciile prestate în luna respectivă, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 4.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 9.8.
- 5.3. Beneficiarul va semna actul de primire-predare a serviciilor sau va prezenta în scris Prestatorului pretențiile sale în termen de 10 zile lucrătoare.

6. Obligațiile părților

- 6.1. Angajamentele Beneficiarului:
 - a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
 - b) să asigure plata serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.
- 6.2. Angajamentele Prestatorului:
 - c) să presteze servicii în condițiile prevăzute de prezentul contract;
 - d) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
 - e) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
 - f) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.

7. Forța majoră

- 7.1. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a angajamentelor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de forță majoră.
- 7.2. Prin cazuri de forță majoră se subînțeleg: războaiele, calamitățile naturale, incendiile, inundațiile, cutremurele de pământ, modificările în legislație și dispozițiile Guvernului, grevele și alte circumstanțe, ce nu depind de activitatea părților.
- 7.3. Survenirea circumstanțelor de forță majoră, momentul dezlănțuirii și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate prin certificatul cu privire la forța majoră, eliberat de organul competent din Republica Moldova pentru care asemenea circumstanțe au avut loc.

8. Rezilierea contractului

- 8.1. Rezilierea contractului poate avea loc cu acordul comun al ambelor părți sau în mod unilateral în caz de:

1. Refuzul Prestatorului de a presta serviciul prevăzut în prezentul contract;
 2. Nerespectarea de către Prestator a termenelor de prestare stabiliți;
 3. Nerespectarea de către Beneficiar a termenelor de plată a serviciilor;
 4. Nesatisfacerea de către una din părți a pretențiilor, înaintate conform prezentului contract.
- 8.2 Partea inițitoare a rezilierii contractului este obligată să comunice în timp de 10 zile celeilalte părți despre intențiile ei, cu expunerea cauzelor.
- 8.3 Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 10 zile la anunț. În caz că chestiunea nu va fi coordonată în termenele stabilite, partea inițitoare are dreptul să declare Contractul reziliat, conform situației la data indicată în anunț.
- 8.4 Obligațiile contractuale existente la momentul rezilierii lui trebuie să fie satisfăcute necondiționat.

9. Reclamații și sancțiuni

- 9.1 Reclamațiile privind cantitatea Serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.
- 9.2 Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate și trebuie confirmate printr-un certificat eliberat de o organizație independentă neutră și autorizată în acest sens.
- 9.3 Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.
- 9.4 În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să presteze suplimentar Beneficiarului cantitatea de servicii neprestate, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.
- 9.5 Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor, inclusiv pentru viciile ascunse.
- 9.6 Prestatorul nu poartă răspundere pentru orice posibil prejudiciu material sau nematerial legat atît de exploatarea SIA „CONTUL CURENT AL CONTRIBUABILULUI” în general cît și de orice utilizare a rezultatului serviciilor efectuate de Prestator, inclusiv pierderea datelor și a altei informații dacă acestea nu au fost provocate din vina acestuia.
- 9.7 Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a contractului.
- 9.8 Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului Contract.
- 9.9 Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului contract.

10. Dispoziții finale

- 10.1 Litigiile ce vor rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către părți pe cale amiabilă. În caz de neînțelegeri vor fi examinate în ordinea stabilită de legislația în vigoare a Republicii Moldova.
- 10.2 Din data semnării prezentului contract toate negocierile și corespondența referitoare la acesta, își pierd puterea juridică.
- 10.3 Orice modificări și completări la prezentul contract sunt valabile numai în cazul cînd acestea au fost făcute în scris și semnate de către reprezentanții împuterniciți pentru aceasta ai ambelor părți.
- 10.4 Nici una dintre părți nu are dreptul să transmită obligațiunile și drepturile sale de contract unor terțe persoane, fără înștiințarea și acordul în scris al celeilalte părți.
- 10.5 Prezentul Contract este întocmit în limba de stat în trei exemplare toate avînd aceeași valoare juridică care se remit câte un exemplar:
1. Prestatorului

2. Beneficiarului
3. Agenției Achiziții Publice
- 10.6 Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării lui și intră în vigoare după înregistrarea lui de către Agenția Achiziții Publice, fiind valabil până la 31.12.2016.
- 10.7 Prezentul contract poate fi completat cu anexe suplimentare, după necesitate, care vor fi parte integrantă a acestuia.
- 10.8 Întru mărturisirea celor expuse mai sus, Părțile au semnat acest Contract la _____ 2016.

11. Rechizitele juridice, poștale și de plăți ale părților

“Prestator”:

SC “DAAC System Integrator” SRL
Adresa: mun. Chișinău, str. Calea
Ieșilor, 10
Telefon: 0(22) 509-709 / 509 710
Cd: MD68AG000000002251762402
BCMoldova-
Agroindbank'S.A.Chisinau- Centru,
BIC AGRNMD2X72
Cod fiscal: 1006600054871
TVA: 0504876

“Beneficiar”:

Inspectoratul Fiscal Principal de Stat
Adresa: mun. Chișinău, str. Constantin
Tănase, 9
Telefon: 0(22) 221-107
c/b MD79AGPABE,
c/t 222210A02314AD
Banca: MF-Trezoreria de Stat
TREZMD2X
Cod fiscal: 1006601001182
IBAN: MD76TRPBA022210A02314AD

12. Semnăturile părților

Prestator

Director general
SC “DAAC System Integrator” SRL



Sergiu Ghincu

Beneficiar

Șef adjunct al IFPS



Iuri Lichii



Specificația Prețurilor

Întreprinderea SC «DAAC SYSTEM INTEGRATOR» SRL, în persoana directorului general, d-lui Serghei Ghincu, ce activează în baza Statutului, pe de o parte, și **Inspectoratul Fiscal Principal de Stat** de pe lângă Ministerul Finanțelor al Republicii Moldova, în persoana șefului dl Ion Prisăcaru, care acționează în baza Regulamentului, aprobat prin Hotărîrea Guvernului Republicii Moldova nr. 1736 din 31 decembrie 2002, pe de altă parte, au convenit asupra următoarelor condiții cu privire la specificația prețurilor la serviciile prestate:

Co-dul CPV	Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA
1	2	6	7	10	11	12	13
	Bunuri/						
	Servicii:						
Mentenanța "SIA CONTUL CURENT AL CONTRIBUABILULUI"							
1.1	Servici de mentenanța corectiva	luni	11	72900,00	87480,00	801900,00	962280,00
1.2	Servicii de mentenana adaptiva (Anexa 2)	set	1	365990,00	439188,00	365990,00	439188,00
Total						1 167 890,00	1 401 468,00

Prestator

Director general
SC "DAAC System Integrator" SRL



Sergiu Ghincu

Beneficiar

Șef adjunct al IFPS



Iuri Lichii



Specificația serviciilor și condițiile de prestare

1. Specificația serviciilor de mentenanță adaptivă

#	Raportul	Descrierea solicitării	Pret MDL
1.	CC03	Completarea cu funcționalitatea de alegere a detalierei: a) detaliere Clasificația ven. bugetară -> Organul fiscal (localitatea, subdiviziunea) realizată la moment; b) detaliere Organul fiscal (localitatea, subdiviziunea)->Clasificatia ven. bugetară -una noua	48600
2.	CC04AE	Restabilirea raportului de forma veche CC04AE și crearea în baza acestuia a unui raport nou în grupul de rapoarte Operative cu codul CC02PS și denumirea Contul curent generalizat prescurtat (rezumat). Se setează după aceleași criterii ca și 02. Se exclud: Stema, Nr, Valabil până la și compartimentul Autenticat, Se înlocuiește compartimentul Destinat cu Date privind emiterea (vezi rap. CC02)	39764
3.	CC01,CC02	În regimul de căutare la afișarea informației de adăugat încă două câmpuri: Codul oficiului (la coincidenza denumirii unor contribuabili să fie posibilă identificarea OF)	22091
4.	CC02	Posibilitatea trecerii de la fișa generalizată la cea detaliată prin referință în dependență de impozitul ales	53018
5.	Toate rapoarte	De introdus un câmp suplimentar Ultima dată prelucrată a veniturilor	110480
6.		Verificare defalcării la completitudinea localitatilor	35347
7.		Servicii de perfecționare*	129888
	Total		439188

*Specificația serviciilor de perfecționare

a) Optimizarea bazei de date de producere MS SQL Server 2008 R2:

- analiza posibilității de migrare pe versiunile noi MS SQL Server;
- partishening, indexarea și alte posibilități de optimizare a proceselor de prelucrare a datelor procesate;
- reproiectarea arhitecturii: partajarea masivelor de date pe diferite discuri fizice pentru creșterea vitezei de procesare legate de citire/inscriere a datelor;
- alte ajustări la nivel de baza de date.

b) Optimizarea platformei tehnologice:

- elaborarea cerințelor noi față de platforma tehnologică reieșind din volumul de date acumulate și volumul adresărilor procesate simultan, etc.

c) Dezvoltarea modului de administrare

- vizualizarea parametrilor de performanță la diferite nivele (server BD, server de aplicații, numărul utilizatorilor activi etc.);
- Serviciul de notificare administratorului privind depășirea parametrilor critice.

d) Monitoring logurilor de performanță pentru depistarea proceselor care pot fi optimizate.

Obiectul achiziției nu include în mod direct lucrările de administrare și funcții operaționale aferente:

- Subsistemului de alimentare cu energie electrică;

- Infrastructurii de rețea transport date;
- Activităților de administrare și configurare a stațiilor de lucru a utilizatorilor;
- Activităților de administrare a sistemelor externe care interacționează cu SIA CURENT AL CONTRIBUABILULUI;
- Gestiunea nomenclatoarelor, utilizatorilor și a altor artefacte ale sistemului informațional pentru care există proceduri și interfață de administrare.

Concomitent, în scopul asigurării continuității și excluderii problemelor de siguranță de funcționare a sistemului informatic Executorul va participa în cadrul lucrărilor respective de administrare în calitate de consultat. Serviciile de consultanță respective sunt reflectate și bugetate ca parte componentă a Serviciilor de mentenanță perfectivă.

2. Mediul de test

Pentru efectuarea testărilor funcționale a Sistemul informatic și a integrării sistemelor Beneficiarului, Beneficiarul pune la dispoziția Prestatorului un mediu de test pentru Sistemul informatic. Mediul de test va putea fi utilizat de ambele părți în următoarele cazuri:

- La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție pentru simularea situațiilor problematice;
- La implementarea modificărilor importante pentru Sistemul informatic și testarea lor prealabilă pe mediul de test;
- La efectuarea recalculărilor necesare pentru corectarea datelor.

Accesarea Sistemul informatic în mediul de testare se face în bază de canale securizate.

3. Reguli generale de Organizare a procesului de prestare a serviciilor

Procesul de prestare este sincronizat cu procesul asigurat în cadrul Acordului de garanție din 29.05.2014.

3.1. Interacțiunea cu Beneficiarul

Interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul Persoanelor responsabile desemnate de Beneficiar.

În scopul clasificării și optimizării procesului de gestiune a solicitărilor apelurile referitoare la erorile de utilizare a sistemului și doleanțe utilizatorilor vor fi preluate de specialiștii al FSI și persoanele responsabile din partea SFS care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirecționate către echipa Prestatorului. Solicitarea va fi transmisă și acceptată de Prestator doar dacă va fi formulată /confirmată de una din Persoanele responsabile desemnate de Beneficiar.

3.2. Persoane responsabile

Prestatorul va desemna o persoană responsabilă de relația cu Beneficiarul (Manager Suport Clienti). Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri. Beneficiarul va desemna una sau mai multe persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul. Beneficiarul va informa prin scrisoare oficială Prestatorul în termen de maxim 3 zile, despre persoanele responsabile desemnate.

3.3. Serviciul Suport Clienti al Prestatorului

Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului Suport Clienti (în continuare SSC). Beneficiarul va contacta SSC în următoarele scopuri:

- pentru solicitarea modificărilor funcționalităților existente;
- pentru a solicita informație și consultanță în vederea soluționării problemelor legate de utilizarea sistemului.
- pentru a solicita realizarea anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului;
- pentru a solicita analiza unei solicitări de dezvoltare.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:

- expedierea unui e-mail la adresa SSC;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: 022 509-777;

Programul de lucru al SSC este de la 09:00 la 18:00, în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova. Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în SSC operat de Prestator.

Orice incident, problemă, sau necesitate apărută la utilizarea Serviciilor, Beneficiarul o va adresa inițial către SSC. În caz de necesitate, chestiunea poate fi ulterior escaladată către Managerul Suport Clienți. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul.

Pentru fiecare modificare va fi pregătit setul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Pachetul de instalare a modificărilor
2. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate

Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicare: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanelor responsabile.

Aceste modificări necesită testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica despre disponibilitatea modificărilor pentru efectuarea testelor în mediul de testare și va coordona Planul de testare Beneficiarului. Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

4. Livrabile

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă Sistemul informatic. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă Sistemul informatic destinată Beneficiarului.

La finalizarea contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile:

- Codul sursă
- Documentația tehnică
- Ghidul utilizatorilor
- Ghidul administratorului

Prestator

Director general
SC "DAAC System Integrator" SRL

Sergiu Ghincu

Beneficiar

Şef adjunct al IFPS

Iuri Lichii





ACHIZIȚII PUBLICE

N 246 din 13.06.18

CONTRACT № 997

de achiziționare a serviciilor

Cod CPV: 72222300-0

"13" iunie 2018

I.P. "Agenția Servicii Publice"
Direcția Generală Juridică, Resurse
Umane și Organizare Internă
ÎNREGISTRAT
Nr. 997 din 13.06.18

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.R.L. "DAAC System Integrator" reprezentată prin directorul general dl Sergiu GHINCUI, care activează în baza Statutului, denumit în continuare Prestator, IDNO 1006600054871, pe de o parte, ei	Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”, reprezentată prin Director, dl Serghei RAILEAN, care acționează în baza Statutului, denumit în continuare Beneficiar, IDNO 1002600024700, pe de altă parte,

1. Achiziționarea Serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă pentru SIA „Arhiva Stării Civile”, denumite în continuare Servicii, conform procedurii cererii ofertelor de prețuri cu publicare nr. 18/01402 din 04.05.2018, în baza deciziei Grupului de lucru al Beneficiarului nr. 18/01402/001 din 21.05.2018.

2. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:

- a) Specificația de preț - Anexa nr. 1;
- b) Specificația tehnică - Anexa nr. 2.

3. Prezentul Contract va predomină asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.

4. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezenta să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

5. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătită conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.



1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile de mentenanță corectivă și adaptivă pentru SIA „Arhiva Stării Civile” conform Specificațiilor, care sunt părți integrante ale prezentului contract.

1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze Serviciile prestate de Prestator.

2. Termenele și condițiile de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator în perioada 01.06.2018 – 31.12.2018.

2.2 Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- a) originalele facturilor fiscale;
- b) actul de prestare a serviciilor;
- c) documentele prevăzute în Reglementarea tehnică "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, aprobată prin Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr. 78 din 01.06.2006 (după caz).

2.3 Termenele de garanție a Serviciilor constituie: 12 luni din momentul semnării facturii și actului de prestare a serviciilor.

3. Prețul și condițiile de plată

3.1 Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Anexa nr. 1 la prezentul Contract.

3.2 Suma limită a prezentului Contract, conform ofertei Prestatorului pentru 8 luni, constituie **440 400,00 (patru sute patruzeci mii patru sute lei, 00 bani) lei MD, inclusiv TVA**, plata lunară pentru Serviciile de mentenanță corectivă prestate constituie suma de 40 800,00 (patruzeci mii opt sute lei, 00 bani) lei cu TVA, iar plata unică pentru Serviciile de mentenanță adaptivă prestate constituie suma de 114 000,00 (una sută paisprezece mii opt sute lei, 00 bani) lei cu TVA.

3.3 Achitarea plăților pentru Serviciile comandate și prestate se va efectua în lei moldovenești.

3.4 Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi: prin transfer, în termen de 10 (zece) zile lucrătoare după prestarea serviciilor, prezentarea documentelor enumerate la pct. 2.2. și acceptarea acestora de către Beneficiar fără obiecții.

3.5. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul de decontare al Prestatorului indicate în prezentul Contract.

4. Condițiile de predare-primire

4.1 Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Anexele la prezentul Contract, iar calitatea corespunde normelor actelor normative în vigoare referitoare la prestarea Serviciilor.

4.2 Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale odată cu prestarea Serviciilor, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerate de achitarea penalității stabilite în punctul 10.3.

5. Standarde

5.1 Serviciile prestate în baza contractului vor respecta cerințele stabilite de actele normative în vigoare.

5.2. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în Republica Moldova.

Only



6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
- c) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.
- d) să prezinte Beneficiarului, în decurs de 5 zile din ziua semnării prezentului Contract, lista inginerilor autorizați ai companiei, delegați pentru a îndeplini Serviciile. Modificarea acestei liste trebuie să fie însoțită de un aviz adresat Beneficiarului cu 5 zile în avans până la aprobarea listei modificate.
- e) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- f) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada termenului de garanție.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- b) să prezinte, la timp, la cererea Executorului, informația, documentele și materialele, necesare pentru prestarea Serviciilor și să asigure la timp, la cererea Executorului acces în încăperile, la mijloacele tehnice și Sistemele Informaționale necesare pentru prestarea Serviciilor.
- c) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Forța majoră

7.1. Părțile sînt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de forță majoră (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. Partea care invocă clauza de forță majoră este obligată să informeze imediat (dar nu mai târziu de 10 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor de forță majoră.

7.3 Survenirea circumstanțelor de forță majoră, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un certificat, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.

8. Rezilierea Contractului

8.1. Rezilierea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.

8.2. Contractul poate fi reziliat în mod unilateral de către:

- a) Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
- c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
- d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

8.3. Partea inițitoare a rezilierii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare are dreptul



să prezinte documentele corespunzătoare Agenției Achiziții Publice pentru înregistrarea declarației de reziliere.

9. Reclamații

9.1. Reclamațiile privind cantitatea Serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate și trebuie confirmate printr-un certificat eliberat de o organizație independentă neutră și autorizată în acest sens.

9.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să presteze suplimentar Beneficiarului serviciile neprestate, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.

9.6. În cazul devierii de la calitatea confirmată prin certificatul de calitate întocmit de organizația independentă neutră sau autorizată în acest sens, cheltuielile pentru staționare sau întârzieri sînt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

10.1. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5 % din suma totală a contractului.

10.2. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului Contract.

10.3 Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului contract.

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Furnizorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricărui:

a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, și

b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către Beneficiar.

12. Dispoziții finale

12.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

12.2. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

12.3 Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

Chirby

[Signature]

12.4. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte părți.

12.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

12.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data semnării, fiind valabil până la 31 decembrie 2018.

12.7. Responsabil pentru executarea prezentului contract din partea Beneficiarului este numit dl. Alexandr GUȚAL, Inginer – Biroul mentenanță a complexului tehnico-aplicativ, DT; tel. 022 26-72-05, iar din partea Prestatorului dl. Oleg Gribu, manager de proiect,
tel. 022-509764

12.8. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, " " 2018.

12.9. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova, la data și anul indicate mai sus.

13. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.R.L. "DAAC System Integrator" mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor, nr. 10 c/f 1006600054871, Cod TVA: 0504876 B.C. "Moldindconbank" S.A. fil. Zorile MOLDMD2X330 IBAN MD25ML000000002251430212 Tel: 022 509-750; 509-760.	Instituția Publică „Agenția Servicii Publice” mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin, 42 Telefon: 0-22-50-44-20 BC "Victoriabank" S.A. Filiala nr. 12, Chișinău VICBMD2X884 IBAN MD97VI000002224212555MDL Cod fiscal: 1002600024700

14. Semnăturile Părților

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: Director general Sergiu GHINCU 	Semnătura autorizată: Director Serghei RAILEAN 







Anexa nr. 1
la contractul nr. _____
din _____ 2018

SPECIFICAȚIA DE PREȚ

Nr.	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar, fără TVA	Preț unitar, cu TVA	Suma, lei fără TVA	Suma, lei cu TVA
1	Servicii de mentenanță corectivă	luni	8	34000	40800	272 000	326 400,00
2	Servicii de mentenanță adaptivă	Set	1	95000	114000	95 000	114 000,00
TOTAL Servicii de mentenanță pentru SIA „Arhiva Stării Civile”							440 400,00

Prestatorul de servicii S.R.L. "DAAC System Integrator"	Autoritatea contractantă Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Semnrtura autorizată: Director general Sergiu GHINCU 	Semnrtura autorizată: Director Serghei RAILEAN 



Specificația tehnică**Formele de prestare a serviciilor de mentenanță**

Serviciul de mentenanță include următoarea formă:

- **mentenanță de corecție** –constă în totalitatea activităților orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informațional în caz de incident. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat
- **mentenanță adaptivă** – constă în modificarea sistemului informațional aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței și performanței acestuia în condițiile de modificare a mediului.

Specificația tehnică a serviciilor de mentenanță

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1.	Servicii de mentenanță corectivă include următoarele servicii:
1.1.	Monitorizare continuă și mentenanța permanentă a sistemului
1.2.	Actualizarea certificatelor de autentificare și SSL la nivel de notificarea Beneficiarului despre necesitatea prelungirii lor și instalarea certificatelor actualizate pe mediu de producere
1.3.	Asigurarea înlocuirii applet-ului de semnătură digitală (anual) utilizat n cadrul sistemului cu cel prezentat de către Beneficiar
1.4.	Asigurarea cu un sistem eficient de raportare a problemelor identificate decâtre DGSC în SIA „Arhiva Stării Civile” prin intermediul helpdesk-ului al Furnizorului
1.5.	crearea copiilor de rezervă a sistemului în regim regulat
1.6.	Restabilirea funcționării sistemului în regim de urgență în limitele competențelor sale și după caz interacțiunea cu administratorul platformei mCloud și a serviciilor mSign/mPass din numele Beneficiarului sistemului.
1.7	Asigurarea securității informației și transmiterea ei în conformitate u drepturile de acces atribuite utilizatorului din cadrul DGSC și subdiviziunile teritoriale
2	Servicii de mentenanță adaptivă include următoarele servicii:
2.1	Asigurarea completării sistemului prin încărcarea repetată a registrelor scanate, care nu au trecut validarea semnăturii electronice aplicate (circa 8000 de registre))

Serviciile de mentenanță se va presta în intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00, 5 zile lucrătoare pe săptămână și vor fi executate în raport cu implicările indicatorului om/oră aferent acțiunilor necesare privind mentenanță corectivă pe parcursul perioadei de prestare a serviciilor.

Serviciile de mentenanță de corecție vor cuprinde:

- Recepționarea incidentelor prin telefon, e-mail sau fax (help-desk);
- Evaluarea incidentelor;
- Soluționarea incidentelor;
- Actualizarea jurnalului de incidente.

Termenii de reacție în cazul parvenirii solicitărilor de suport este prezentată în tabelul de mai jos.

Neconcordanță	Descriere	Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă (ore de lucru,
Critică	Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.	Timp max. de restabilire a funcționalității - 4 ore
Înaltă	Probleme, ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de neconcordanțe pot conduce la restricționarea utilizării a unei părți a sistemului.	Timp max. de restabilire a funcționalității - 8 ore.
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp max. de restabilire a funcționalității: 2 zile.
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	Timp max. de restabilire a funcționalității - 3 zile.

Prestatorul de servicii S.R.L. "DAAC System Integrator"	Autoritatea contractantă Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Semnrtura autorizatr: Director general Sergiu GHINCU	Semnrtura autorizatr: Director Serghei RAILEAN

Oficiu



ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT № 227

de achiziționare a serviciilor privind mentenanța și dezvoltarea SIA Registrul de Stat al actelor de stare civilă

Cod CPV: 72222300-0

"19" ianuarie 2017

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.R.L. "DAAC System Integrator" reprezentată prin directorul general dl Sergiu GHINCU , care activează în baza statutului, denumit în continuare <i>Prestator</i> , IDNO 1006600054871, pe de o parte, și	Serviciul Stare Civilă, reprezentată prin directorul dna Lucia CIOBANU , care acționează în baza regulamentului cu privire la Serviciul Stare Civilă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 82 din 31.01.2008, denumit în continuare <i>Beneficiar</i> , IDNO 1008601000400 pe de o parte,

1. Achiziționarea serviciilor privind mentenanța și dezvoltarea SIA Registrul de Stat al actelor de stare civilă aflat la balanța Serviciului Stare Civilă, denumite în continuare Servicii, conform COP nr. 17/01463, publicat în Buletinul achizițiilor publice nr. 40 din 19.05.2017, în baza deciziei Grupului de lucru al Beneficiarului nr. 32/17 din 05.06.2017.

2. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:

- a) Specificația de preț (Anexa nr. 1);
- b) Specificația tehnică (Anexa nr. 2).

3. Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.

4. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezenta să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlătore defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

5. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorul, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătită conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.



1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform Specificației, care este parte integrantă a prezentului Contract (Anexa nr. 1 și nr. 2). Calitatea serviciilor este precizată în specificația din anexa nr.2 și trebuie să corespundă standardelor, și condițiilor tehnice aprobate prin reglementarea tehnică "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006

1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite Serviciile prestate de Prestator (Anexa nr. 1).

1.3. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație (Anexa nr. 2).

2. Termenele și condițiile de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator din momentul notificării în scris de către Beneficiar despre disponibilitatea prestării serviciilor (urmare a înregistrării contractului la Trezoreria de Stat).

2.2 Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- a) originalele facturilor fiscale;
- b) actul de primire predare a serviciilor;
- c) documentele prevăzute în Reglementarea tehnică "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006

2.3 Termenele de garanție a calității serviciilor constituie: 12 luni din momentul prestării, confirmat prin semnarea facturii fiscale și/sau actul de primire- preluare serviciilor.

3. Prețul și condițiile de plată

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Specificația prezentului Contract (Anexa nr. 1).

3.2. Suma totală a prezentului Contract se stabilește în lei moldovenești și constituie **216495,00 lei (două sute șaisprezece mii patru sute nouăzeci și cinci lei, 00 bani) cu TVA.**

3.3. Achitarea plăților pentru Serviciile prestate se va efectua în lei moldovenești.

3.4. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul de decontare al Prestatorului indicat în prezentul Contract în termen de 14 zile bancare din momentul prezentării facturii fiscale și a actului de predare-primire.

4. Condițiile de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră predate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă:

- a) cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Lista serviciilor (Anexa nr. 2).
- b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificație (Anexa nr. 2).;

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale odată cu prestarea Serviciilor, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 10.2.

5. Standarde

5.1 Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele prezentate de către furnizor în propunerea sa tehnică.

5.2 Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine.

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
- c) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.
- d) să prezente Beneficiarului lista inginerilor autorizați ai companiei, delegați pentru a îndeplini servicii de consultanță în decurs de 5 zile din ziua semnării prezentului Contract. Modificarea acestei liste trebuie să fie însoțită de un aviz adresat Beneficiarului cu 5 zile în avans până la aprobarea listei modificate.
- e) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- f) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- b) să prezinte, la timp, la cererea Executorului, informația, documentele și materialele, necesare pentru prestarea Serviciilor și să asigure la timp, la cererea Executorului acces în încăperile, la mijloacele tehnice, și Sistemele Informaționale necesare pentru prestarea Serviciilor.
- c) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Forța majoră

7.1. Părțile sînt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de forță majoră (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. Partea care invocă clauza de forță majoră este obligată să informeze imediat (dar nu mai târziu de 10 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor de forță majoră.

7.3 Survenirea circumstanțelor de forță majoră, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un certificat, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.

8. Rezilierea Contractului

8.1. Rezilierea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.

8.2. Contractul poate fi reziliat în mod unilateral de către:

- a) Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
- c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
- d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

8.3. Partea inițitoare a rezilierii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea
Dacă în termen de 5 zile lucrătoare nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare are dreptul

să prezinte documentele corespunzătoare Agenției Achiziții Publice pentru înregistrarea declarației de reziliere.

9. Reclamații

9.1. Reclamațiile privind cantitatea Serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor livrate sînt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate și trebuie confirmate printr-un certificat eliberat de o organizație independentă neutră și autorizată în acest sens.

9.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să presteze suplimentar Beneficiarului cantitatea serviciilor neprestate, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.

9.6. În cazul devierii de la calitate confirmată prin certificatul de calitate întocmit de organizația independentă neutră sau autorizată în acest sens, cheltuielile pentru staționare sau întârziere sînt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

10.1. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5 % din suma totală a contractului.

10.2. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului Contract.

10.3 Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului contract.

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Furnizorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricărui:

a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, și

b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către achizitor.

12. Dispoziții finale

12.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

12.2. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

12.3 Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii

contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

12.4. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte părți.

12.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

12.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare după înregistrarea lui de către Agenția Achiziții Publice și de către Trezoreria de Stat sau de către una din trezoriile teritoriale ale Ministerului Finanțelor, fiind valabil pînă la 31 decembrie 2017.

12.7 Responsabil pentru executarea prezentului contract din partea S.S.C. este numită dnul Alexandr GUȚAL, Șef SGETP tel. 022 26-72-05, iar din partea Prestatorului _____

13. Datele juridica, poștale și bancare ale Părților

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.R.L. "DAAC System Integrator" mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor, nr. 10 c/f 1006600054871 B.C. "Moldindconbank" S.A. fil. Zorile MOLDMD2X330 IBAN MD25ML000000002251430212 Tel: 022 509-750; 509-760.	Serviciul Stare Civilă mun. Chișinău, str. M. Viteazul, nr. 11/1 c/f 1008601000400 Trezoreria de Stat, Ministerul Finanțelor TREZMD2X IBAN _____ Tel: 022 257-126

14. Semnăturile Părților

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: Director general  	Semnătura autorizată: Director Lucia CIOBANU  

Contabil:

Înregistrat nr.:

Trezoreria:

Data:



Anexa nr. 1
la contractul nr. 227
din 19 iunie 2017

SPECIFICAȚIA

Nr.	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar fără TVA	Suma fără TVA	Suma cu TVA
1	Servicii de mentenanță corectivă al SIA "Registrul de Stat al actelor de stare civilă" (SAIS) aflat la balanța Serviciului Stare Civilă	ore	425	424,50	180412,50	216495,00
	Suma totală:					216495,00

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: Director general  	Semnătura autorizată: Director Lucia CIOBANU  



Formele de prestare a serviciilor de mentenanță

Serviciul de mentenanță include următoarea formă:

- **mentenanță de corecție** - modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor detectate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție vor asigura suportul tuturor modulelor sistemului, create în conformitate cu cerințele tehnice prevăzute în Sarcina tehnică și amendamente privind elaborarea sistemului și presupun activitățile de management, logistică și servicii de înlăturare a erorilor.

Specificația tehnică a serviciilor de mentenanță

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1.	Mentenanța SIA "Registrul de Stat al actelor de stare civilă" (SAIS) aflat la balanța Serviciului Stare Civilă
1.1.	Monitorizare continuă și asigurarea bunei funcționări a SIA "Registrul de stat al actelor de stare civilă"
1.2.	Investigarea, analiza și identificarea cauzelor pentru problemele raportate de către reprezentanții Serviciului Stare Civilă în utilizarea sistemului, propunerea și elaborarea soluțiilor pentru implementare.
1.3.	Asigurarea regulată a copiilor de rezervă a SIA "Registrul de stat al actelor de stare civilă" • Crearea copiilor de rezervă la nivel de sistem de operare, codul aplicațiilor sistemelor, bazelor de date, și a aplicațiilor aferente, • Păstrarea copiilor de rezerva minim 90 zile,
1.4.	Perfectarea rapoartelor lunare de activitate pe serviciul prestat.
1.5.	Analiza și raportarea problemelor legate de erorile comunicate de către beneficiar
1.6.	Prezentarea codului sursă a versiunilor și a documentației actualizate a sistemului.

Serviciile de mentenanță vor fi executate în raport cu implicările indicatorului om/oră aferent acțiunilor necesare privind mentenanță corectivă pe parcursul perioadei de prestare a serviciilor.

Serviciile de mentenanță de corecție vor cuprinde:

- Recepționarea incidentelor prin telefon, e-mail sau fax (help-desk);
- Evaluarea incidentelor;
- Soluționarea incidentelor;
- Actualizarea jurnalului de incidente.

Termenii de reacție în cazul parvenirii solicitărilor de suport este prezentată în tabelul de mai jos.

Neconcordanță	Descriere	Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare a singură problemă (ore de lucru, zile)
Critică	Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.	Timp max. de recuperare: 4 ore, Timp max. pentru corectare a cauzei: 8 ore
Înaltă	Probleme, ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de neconcordanțe pot conduce la restricționarea utilizării a unei părți a sistemului.	Timp max. de recuperare: 8 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 14 ore
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp max. de recuperare: 2 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 3 zile
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	Timp max. de recuperare: 3 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 4 zile

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: Director general  	Semnătura autorizată: Director Lucia CIOBANU  



ADRESA DE SERVICE AUTORIZAT DIN MOLDOVA

SC "DAAC System Integrator" SRL
IT Service Center
10 Calea Ieșilor str., Chișinău, Moldova, 2069-MD
Tel.: (+373 22) 509 777
E-mail: servicedesk@dsi.md

SERVICE CENTRU

1.1 Despre departament

Pentru realizarea lucrărilor de deservire, în cadrul companiei DAAC System Integrator activează un departament dedicat de deservire tehnică.

În prezent, în cadrul departamentului activează în jur de 50 de experți calificați. Majoritatea dintre ei au fost instruiți în străinătate la cursuri specializate și la seminare. Mulți dintre ei dețin certificate ale brand-urilor recunoscute la nivel mondial, cum ar fi Oracle, Dell, CISCO, Microsoft, APC, Apple, FG Wilson, și altele.

Departamentul este dotat cu echipament electronic specializat în valoare de peste 50 de mii de dolari și cu un depozit de piese de schimb în valoare de peste 400 de mii de dolari. De asemenea, centrul de deservire dispune de transport auto specializat pentru deservire pe teritoriul clientului.

1.2 Certificările noastre

Compania DAAC System Integrator deține statutul de Service Partner pentru:

- APC Authorized Depot Repair Service Center
- Apple Authorized Service Provider
- Dell Authorized Service Center
- Fujitsu Qualified Service Partner
- OKI Authorized Service Center
- Zyxell Authorized Service Center
- Wincor-Nixdorf Authorized Service Partner
- Hitachi Authorized Service Partner
- Oracle Authorized Service Partner

Acest lucru permite Departamentului de Deservire Tehnică să realizeze gratuit deservirea și reparația echipamentului pe bază de garanție de la producătorii indicați, indiferent de locul achiziționării lui.

1.3 Serviciile oferite

Setul de servicii oferite de către Departamentul de Deservire Tehnică include:

- "Hot-Line" – linia fierbinte de suport tehnic;
- "On-site service" – deservire, care presupune aflarea la sediul clientului;
- Diagnosticul echipamentului defectat;
- Instalarea echipamentului;
- Instalarea și configurarea software-ului;

- Notificarea clientului cu posibilitatea trimiterii noilor versiuni ale programelor, driverelor dispozitivelor;
- Deservire pe bază de garanție;
- Deservire post-garanție;
- Suport tehnic;
- IT-outsourcing.

2 Service Desk

2.1 Serviciul Service Desk

Pentru asigurarea realizării eficiente a serviciilor tehnice în cadrul Departamentului de Deservire Tehnică se utilizează serviciul automatizat de suport tehnic (ServiceDesk) pe baza standardelor IT Infrastructure Library (ITIL) și managementul calității serviciilor IT (IT Service Management – ITSM). Recunoscută la nivel mondial, metodologia ITIL de realizare a serviciului de suport tehnic descrie cele mai bune practici de organizare a lucrului și de interacțiune între departamentele IT ale companiei.

Avantajele soluției pe baza ITIL/ITSM:

- Furnizarea serviciilor IT devine mult mai orientată spre client, acordul asupra calității serviciilor înlesnește îmbunătățirea relațiilor;
- Serviciile sînt descrise mai bine, în limbajul clientului și cu detaliile necesare;
- Control îmbunătățit al calității și costului serviciilor;
- Relație îmbunătățită între client și contractant;

Serviciul Service Desk integrat în cadrul companiei noastre îndeplinește funcțiile de primire și prelucrare a solicitărilor, incidentelor, cererilor de deservire, reclamațiilor, cererilor de substituție a detaliilor, precum și analiza ulterioară și interpretarea lor.

2.2 Avantajele utilizării sistemului Service Desk

- Punct unic de intrare pentru clienți – toate solicitările sînt primite pe un telefon multi-line, sau pe un e-mail unic;
- Simplificarea procedurii de restabilire a operațiunilor normale de prestare a serviciilor cu pierderi minime pentru clienți în cadrul nivelului de servicii convenit și a priorităților afacerii.

Orice solicitare, parvenită prin intermediul Service Desk, trece prin următoarele etape:

1. Primirea cererii, prima interacțiune cu clienții;
2. Înregistrarea incidentului sau a cererii de deservire;
3. Efectuarea evaluării inițiale a solicitării, încercarea de a o rezolva sau de a determina, cine poate să o rezolve;
4. Numirea inginerului, responsabil de rezolvarea problemei;
5. Identificarea problemei;
6. Rezolvarea problemei;
7. Determinarea necesității instruirii clienților;
8. Închiderea incidentului și notificarea clientului.

3. Garanția

3.1 Dispoziții generale

- Deservirea pe bază de garanție constă în eliminarea gratuită a defectelor echipamentului prin diagnosticarea, configurarea și reparația părților sale componente sau a echipamentului integral. Compania DAAC System Integrator asigură deservire pe bază de garanție a echipamentului vândut pe toată perioada termenului de garanție a lui. Termenul de garanție a echipamentului, timpul de reacție, locul deservirii (la locul instalării echipamentului sau în centrul de deservire) sînt indicate în contractul de livrare. Termenul de garanție începe din momentul recepționării sistemului.
- Eliminarea problemelor cu echipamentul aflat la deservire pe bază de garanție, se realizează pe baza solicitărilor depuse de către colaboratorii clientului.
- Rezolvarea problemelor conform solicitării depuse de către client poate fi realizată în felul următor:
 - a. Consultarea utilizatorilor la telefon pentru eliminarea problemelor de sine stătător;
 - b. Prin intermediul conectării de la distanță la echipament;
 - c. Inginerul merge la client, locul unde a fost instalat echipamentul, în cazul că există probleme cu echipamentul, care necesită reparație sau trebuie substituit.
- Reparația echipamentului defectat poate fi realizată pe loc, sau în centrul de deservire a contractantului.
- Clientul are dreptul să instaleze echipament adițional sau software de sine stătător. Atunci, însă, el preia responsabilitatea completă asupra corectitudinii instalării și utilizării. Contractantul poate oferi, dacă este necesar, suport consultativ gratis, însă solicitarea de îndeplinire a lucrărilor menționate va fi realizată cu plată conform prețurilor contractantului.
- Dacă în echipamentul de server sau în sistemul de păstrare sînt identificate elemente adiționale, care nu sînt indicate în caietul de sarcini, de exemplu, adaptoare de rețea, achiziționate de către client după livrarea echipamentului, deservirea pe bază de garanție se realizează numai pentru remedierea defectului, care nu este o consecință directă a utilizării unor astfel de elemente.

3.2 Ordinea, în care sînt realizate obligațiunile de garanție

- La recepționarea solicitării asupra defectului identificat la echipament sau din cauza problemelor în funcționarea sistemului, prima linie de suport tehnic a contractantului va depune eforturile pentru eliminarea de la distanță a problemei, dacă ea nu a apărut în urma defectelor la nivel de hardware;
- În cazul imposibilității rezolvării problemei de la distanță, șeful serviciului de suport numește un inginer responsabil și se ia hotărîrea de a merge la locul instalării echipamentului;
- Inginerul va fi pe loc nu mai tîrziu de ziua următoare lucrătoare;
- Inginerul ia hotărîrea de a elimina defectul la locul instalării sau de a livra echipamentul defect în centrul de deservire a contractantului. Livrarea echipamentului în centrul de deservire și înapoi se realizează din contul clientului.
- Pe perioada de garanție nu se livrează tehnică echivalentă;
- Determinarea cauzelor defectelor echipamentului în centrul de deservire se realizează în termen de 3 zile, după ce clientul va fi notificat asupra motivului defectului, a metodelor și termenelor de eliminare a lor;
- În cazul imposibilității realizării reparației, producătorul pregătește substituirea echipamentului. În cazul că se ia hotărîrea de a substitui echipamentul sau numai părți componente ale lui, producătorul are dreptul să solicite de la client materiale însoțitoare (documentație tehnică, purtători de informații, cabluri de conectare și altele), care intră în setul de livrare a echipamentului;

- Substituirea detaliilor defecte și a echipamentului integral se realizează conform regulilor stabilite de către producător. Contractantul va depune maxim efort pentru eliminarea defectelor, cu toate acestea termenul de reparație sau de substituie nu va depăși 30 de zile calendaristice;
- Livrarea echipamentului reparat sau a componentelor echipamentului se realizează din contul contractantului în limitele orașului Chișinău.

Informație suplimentară:

- Garanția pentru piesa de schimb originală, precum și pentru echipamentul integral, substituite pe perioada de garanție, expiră în momentul când se încheie termenul de garanție, conform contractului de cumpărare-vânzare;
- Toate detaliile și nodurile substituite conform garanției sînt proprietatea contractantului și se restituie la cerere;
- Incompatibilitatea hardware sau software cu alte echipamente ale clientului, care nu au fost menționate în cerințele față de echipamentul livrat în contractul de livrare, nu constituie o bază pentru reparația de garanție, pentru substituie sau returnare a detaliului;
- Contractantul se obligă să asigure confidențialitatea informației primite în timpul administrării rețelei clientului.

3. 3 Lucrări de întreținere

Majoritatea problemelor de performanță a tehnicii de calcul se asociază cu desfășurarea prea târzie a întreținerii și a diagnosticului.

Diagnosticul realizat la timp permite reducerea considerabilă a numărului de disfuncții în sistem și identificarea problemelor ascunse, care pot duce în viitor la proasta funcționare a tehnicii informatice.

Lucrările de întreținere se desfășoară nu mai rar de o dată pe an pentru tehnica instalată în orașul Chișinău.

La diagnosticarea părții hardware a serverului, a unei stații de lucru sau a unui laptop, se verifică:

- Stabilitatea funcționării memoriei operaționale;
- Viteza de reacție a procesorului central;
- Starea discului dur;
- Performanța adaptorului video;
- Regimul de temperatură a părților componente ale computerului;

La diagnosticarea software-ului, se verifică:

- Starea registrului memoriei operaționale;
- Prezența erorilor în sistemul de fișiere;
- Prezența actualizărilor critice ale sistemului operațional.

Profilaxia (deservirea) computerului include:

- Corectarea erorilor în sistemul de fișiere și registrul sistemului operațional;
- Verificarea contra virușilor și altor software-uri rău intenționate;

- Instalarea actualizărilor necesare de software;
- Crearea copiilor de rezervă a registrului și punctelor de control, restabilirea stărilor stabile ale sistemului;
- Back up al informațiilor importante atât în interiorul discului dur, cât și pe purtătorii mobili de informație.

Acțiunile îndeplinite în cadrul lucrărilor de întreținere:

- Se realizează anchetarea utilizatorilor asupra problemelor existente;
- Se verifică starea programului antivirus. Se actualizează baza de date a programului antivirus;
- Se analizează Event Viewer în vederea identificării prezenței erorilor de sistem cu scopul de a le elimina;
- Se verifică locul documentelor, cu care lucrează utilizatorul. Documentele trebuie să fie sau pe un disc logic, diferit de cel de încărcare, sau într-o mapă separată, alocată pe server. Dacă este necesar, se oferă consultație utilizatorului și ajutor la migrarea documentelor;
- Se verifică volumul spațiului liber pe discul dur, se șterg fișierele temporare. În cazul, în care nu este spațiu necesar pe discul dur, utilizatorului i se dau recomandări, cum ar putea să sporească spațiul liber ștergînd informație inutilă sau programe;
- Se verifică dacă pe discul dur există erori logice și fizice și se elimină erorile identificate;
- Se elimină disfuncțiile, de care se plîngea utilizatorul, dacă ele nu au fost eliminate după realizarea tuturor procedurilor;
- Se verifică starea unității de sistem, dacă se depistează prea mult praf, unitatea de sistem va fi curățată. După încheierea procedurii trebuie să verificați că la reconectarea unității de sistem, toate cablurile au fost conectate corect și sigur;
- Se verifică monitorul, așa încît el să fie configurat pentru funcționare optimă – rezoluție/luminozitate/contrast;
- Se verifică performanța UPS-ului și a perifericelor.

4. Suportul post-garanție

4.1 Dispoziții generale

După încheierea perioadei de garanție a echipamentului, poate fi oferit suport post-garanție pentru detalii separate, pentru noduri și pentru părțile componente mari în dependență de termenul de exploatare, începînd din momentul achiziționării.

Deservire tehnică unică.

Acest tip de deservire corporativă a organizațiilor este ieftin, dar un mod destul de eficient de a rezolva problemele apărute la tehnica de calcul.

Avantajul lui – economisește mijloacele financiare, deoarece lipsesc plecările programate la client.

Deservire tehnică în bază de abonament.

Deservirea în bază de abonament presupune realizarea de către colaboratorii noștri a întregii game de lucrări pentru asigurarea funcționării neîntrerupte a echipamentului, inclusiv lucrări de întreținere preventivă, consultări telefonice, plecări operative la client.

Tipurile de echipamente deservite.

Departamentul de deservire tehnică oferă suport următoarelor tipuri de echipament:

- Calculatoare personale și periferice, inclusiv laptop-uri, monitoare, imprimante, scanere, multifuncționale și altele;
- Servere și echipament de rețea;
- Bancomate Wincor Nixdorf, Diebold și NCR;
- Surse de alimentare neîntreruptibilă APC, de la aparate slabe pentru birou până la cele industriale de câteva sute de kilowați.
- Generatoare diesel de putere mică și mare.
- Sisteme de răcire a camerelor de server (pe bază de freon sau apă);
- Imprimante lineare OKI, Printronix.

Și multe altele.

4.2 Ordinea de realizare a obligațiilor post-garanție

- Recepționarea echipamentului pentru deservirea post-garanție se realizează de către personalul contractantului. Dacă între data de expirare a termenului de garanție și recepționării pentru deservire există un interval de timp, atunci echipamentul este expus în mod obligatoriu unei expertize tehnice preliminare.
- Dacă în procesul de expertiză tehnică a echipamentului vor fi identificate piese defecte sau epuizate, aceste date vor fi fixate în documentul expertizei tehnice.
- Echipamentul va fi primit pentru deservire după eliminarea tuturor defectelor identificate.
- Eliminarea defectelor identificate în timpul expertizei tehnice poate fi realizată de sine stătător de către client sau de către contractant, dacă va fi împuternicit de către client. Eliminarea defectelor se realizează contra plată conform listei de prețuri ale contractantului.
- Suportul post-garanție poate fi oferit în dependență de planul ales de către client, în următoarele variante:
 - a. deservire fără piesele de schimb incluse: contractantul realizează suportul complet al echipamentului, însă piesele defecte schimbate sînt plătite de către client;
 - b. prelungire standard a termenului de garanție: lucrul și substituirea detaliilor din contul contractantului;
 - c. prelungirea termenului de garanție cu timp garantat de restabilire: lucrul și piesele de schimb din contul contractantului, timpul de restabilire a performanței echipamentului în dependență de planul de deservire ales de către client. Timpul minim de restabilire – 8 ore.
- Eliminarea problemelor echipamentului, care se supune deservirii post-garanție se realizează pe baza cererilor depuse de către colaboratorii clientului. Regulile de depunere a cererilor pentru deservirea post-garanție sînt analoge celor de garanție.
- Rezolvarea problemelor conform cererii depuse de către client poate fi realizată:
 - a. prin consultarea telefonică a utilizatorilor cu scopul de a elimina problema de sine stătător
 - b. prin intermediul conectării de la distanță la echipament

c. inginerul contractantului merge la locul echipamentului în cazul că echipamentul prezintă defecte, care trebuie reparate sau sînt necesare substituiri ale pieselor.

- Repararea echipamentului defectat poate fi realizată pe loc, sau în centrul de deservire a contractantului. Varianta de deservire este aleasă de către contractant, reieșind din complexitate, acțiunile sale fiind discutate cu colaboratorii clientului.

4. Outsourcing

IT-outsourcing – reprezintă predarea completă pentru deservire a sistemelor informaționale. Avantajele principale ale outsourcing-ului pentru companii:

- Concentrarea asupra business-proceselor principale;
- Obținerea unui nivel mai înalt de servicii;
- Reducerea cheltuielilor pentru infrastructura IT;
- Predarea și minimizarea riscurilor operaționale de proces;

Parametrii de deservire:

Regimul standard de livrare a serviciilor companiei:

5x8, în timpul de lucru.

În dependență de necesitățile clientului deservirea poate fi livrată în regimuri:

- 5x12 – 12 ore în zilele de lucru
- 5x24 – în regim non-stop în zilele de lucru
- 7x24 – în regim non-stop 365 de zile pe an

sau în alt regim solicitat de către client.

Timpul de reacție (timpul între înregistrarea cererii și începerea lucrărilor de eliminare a problemelor) depinde de parametrii contractului și prioritățile cererii.

Conform standardelor, timpul de reacție pentru incidente (defecțiuni în performanța echipamentului) constituie 4 ore, însă pentru sarcini cu prioritate înaltă poate fi în jur de o oră.