

Acordarea garanției asupra SIA ISS după prestarea totală a serviciilor conform contractului

“Servicii de mentenanță adaptivă a SIA PFM (Jobless) conform prevederilor legislative LP302 din 26.10.23, MO404-407/31.10.23 art.703; în vigoare 31.01.24, LP165 din 26.06.25, MO343-345/03.07.25 art.429; în vigoare 03.08.25 și LP112 din 22.05.25, MO257-260/28.05.25 art.300; în vigoare 01.01.26 la Legea 105/2018 și HG 1276/2018”

1. Părțile contractante

Acest Acord privind Nivelul Serviciilor (SLA) se încheie între:

- **Furnizorul de servicii (Prestatorul):** *H-ImageInfo*
- **Beneficiarul (Clientul):** *Agencia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă*

2. Obiectul SLA

Acest SLA definește condițiile de mentenanță și suport tehnic IT, inclusiv timpii de reacție, nivelurile de prioritate și responsabilitățile părților.

3. Niveluri de suport și timp de reacție

Soluționarea incidentelor în funcție de prioritatea lor Prioritatea incidentului	Timpul de reacție	Timpul de soluționare
Critică	cel mult 2 minute	cel mult 15 minute
Înaltă	cel mult 10 minute	cel mult 2 ore
Medie	cel mult 2 ore	cel mai bun efort
Joasă	cel mult 2 zile	cel mai bun efort

Soluționarea solicitărilor în funcție de prioritatea lor Prioritatea solicitării	Timpul de reacție	Timpul de soluționare
Critică	cel mult 10 minute	cel mult 20 minute
Înaltă	cel mult 15 minute	cel mult 2 ore
Medie	cel mult 2 ore	cel mult 6 ore
Joasă	cel mult 2 zile	cel mai bun efort

4. Disponibilitate serviciu

- Suport tehnic: [ex. Luni-Vineri, 09:00–18:00].
- Disponibilitate sistem garantată: min. **99,5% pe lună**.

5. Raportare și monitorizare

- Prestatorul va ține evidența incidentelor printr-un sistem de ticketing.

6. Garanție și remedieri

- Prestatorul acordă **garanție minim 12 luni** pentru serviciile livrate.
- În această perioadă, toate erorile sau defecțiunile apărute din vina Prestatorului vor fi remediate fără costuri suplimentare.

7. Penalități pentru nerespectarea SLA

- Extinderea perioadei de garanție.
- Penalități financiare conform contractului principal.

8. Excepții

SLA nu se aplică în caz de:

- Forță majoră (întreruperi energie, dezastre naturale etc.);
- Probleme generate de echipamente/software terțe neadministrare de Prestator;
- Utilizare necorespunzătoare a sistemelor de către personalul Beneficiarului.

9. Durata și încetarea

Acest SLA este valabil pe toată perioada contractului de mentenanță IT și poate fi revizuit de comun acord.

Nume: **Igor Sultan**

Poziția: **Administrator**

Data: **4 Septembrie 2024**

Locul: **mun. Chisinau, str. Nicolae M.Spatarul 13/2, ap.163**

Semnătura