

Anexa 2

CAIET DE SARCINI

Servicii de administrare, mentenanță (hosting) a site-ul tomaciorba.md și a profilurilor de pe rețelele sociale, fb.com/tomaciorba.md.

1. **Obiectivul:** Administrarea sistemului informatic, asigurarea serviciilor de asistență software și mentenanță (hosting) a site-ul tomaciorba.md și a profilurilor de pe rețelele sociale, fb.com/tomaciorba.md.
2. **Clasificarea serviciilor.**
 - 2.1. Administrare sistem informatic.
3. **Servicii de mentenanță și administrare (hosting) pentru site-ul tomaciorba.md și profilul de pe rețelele sociale, fb.com/tomaciorba.md:**
 - 3.1. Monitorizarea continuă a stării tehnice a site-ul tomaciorba.md și profilul de pe rețelele sociale, fb.com/tomaciorba.md;
 - 3.2. Asigurarea copiilor de rezervă a site-ului/bazelor de date;
 - 3.3. Soluționarea promptă a problemelor apărute;
 - 3.4. Îmbunătățiri iscate din necesitățile procesului de muncă;
 - 3.5. Support tehnic în caz de incidente și întreruperi a procesului de muncă;
 - 3.6. Timp de reacție pentru support tehnic -1 oră de la solicitare;
 - 3.7. Timp pentru soluționarea problemelor - 48 ore de la solicitare;
 - 3.8. Restabilirea datelor, copierea de rezervă, eliminarea virusilor, atacurilor;
 - 3.9. Site-ul tomaciorba.md și profilul fb.com/tomaciorba.md este disponibil pentru toți sau marea majoritate a utilizatorilor;
 - 3.10. La plasarea unei solicitări pentru servicii de mentenanță, administrare, prestatorul va recepționarea de la Beneficiar informația solicitată, ulterior va fi plasată pe site-ul tomaciorba.md și profilul de pe rețelele sociale, fb.com/tomaciorba.md;
4. La începutul fiecărei luni, prestatorul va justifica prestarea serviciilor din luna anterioara cu următoarele documente:
 - proces verbal de receptie a serviciilor;
5. **Termenele și condițiile de livrare/prestare solicitate:** Prestarea serviciilor mentenanță și administrare (hosting) pentru site-ul tomaciorba.md și a profilului de pe rețelele sociale (fb.com/tomaciorba.md) din 01.01.2025 până la 31.12.2025.