

SPECIFICAȚII TEHNICE (F4.1)

Anexa nr. 22
la Documentația standard nr. 115 din 15.09.2021

Numărul procedurii de achiziție: **Cererea ofertelor de prețuri (servicii) 21046557 / ocds-b3wdp1-MD-1636543268070**

Denumirea licitației: **Servicii de suport SIA 1C Contabilitate Întreprinderea 8 cu modulele adaptate pentru Agenția Servicii Publice**

Cod CPV	Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Modelul articolului	Tara de origine	Produ-cătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2				6	7	8
72261000-2	Bunuri/servicii Servicii de suport SIA 1C Contabilitate Întreprinderea 8 cu modulele adaptate pentru Agenția Servicii Publice	1C	Rusia	1C	Conform Anexei la Anunțul de participare	Conform descrierii Propunerii tehnice anexate	ISO 9001 ISO 27001

Semnat: _____

Numele, Prenumele: Sirbu Ion

În calitate de: Director

Ofertantul: DAAC Software Systems S.R.L.

Adresa: mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10



Indeplinirea Cerințelor Tehnice Obligatorie
pentru prestarea serviciilor de suport și mentenanță a SIA 1C Contabilitate
Întreprinderea 8 cu modulele adaptate pentru Agenția Servicii Publice

Compania **DAAC Software Systems** va asigura implicarea următoarelor activități cu privire la prestarea serviciilor de suport și mentenanță a SIA 1C Contabilitate Întreprinderea 8 cu modulele adaptate pentru Agenția Servicii Publice (în continuare SIA):

1. suport serverelor de aplicații și ale bazelor de date;
2. actualizarea configurațiilor tipice și avansate;
3. configurarea schimburilor tipice între configurații, migrarea diferitelor date între diferite configurații;
4. arhivarea SIA și restabilirea în timp stabilit a funcționalității SIA;
5. consultarea utilizatorilor Beneficiarului;
6. toate tipurile de actualizări de platformă, configurații, raportare, formate de încărcare în regim regulat;
7. monitorizarea productivității SIA. Înștiințarea prealabilă a Beneficiarului despre necesitatea extinderii capacităților de calcul ale SIA, RAM, CPU, a spațiului de stocare adăugător;
8. modificarea codurilor de program existente, pentru a elimina erorile sau pentru a îmbunătăți performanța executării acestora;
9. furnizarea versiunilor noi ale programului, în cazul unor modificări, în perioada de mentenanță și suport tehnic (a codului sursă);
10. adaptarea SIA în caz de schimbare a legislației Republicii Moldova. Modificarea minoră a SIA fără schimbarea funcționalului sau adăugarea funcțiilor ori proceselor noi;
11. configurarea interfețelor și a drepturilor de acces a utilizatorilor Beneficiarului;
12. crearea copiilor de rezervă ale tuturor modulelor SIA în regim regulat (zilnic);
13. securitatea informației și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de acces, atribuite utilizatorilor Beneficiarului;
14. înnoirile necesare ce se referă la SO, BD, APP Server, FirmWare etc. în comun cu Beneficiarul;
15. înnoirile necesare ce se referă la modificările legislației Republicii Moldova privind evidența contabilă, fiscală, statistică în comun cu Beneficiarul;
16. crearea documentelor de strictă evidență necesare impuse de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

Specialiștii companii **DAAC Software Sytems** 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.

Termeni de reacție:

În cazul în care vor parveni solicitări privind oferirea suportului, în special cu referire la cazurile de asigurare a funcționării sistemului, specialiștii **DAAC Software Systems** 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, DAAC Software Systems va asigura Beneficiarului prezentarea:

- sistemului de înregistrare și evidență a apelurilor 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.