

	CAIETUL DE SARCINI pentru suportul tehnic al funcționalității sistemului software MERC-MERJ	Coli 1
--	---	----------------------

CAIETUL DE SARCINI

pentru suportul tehnic al funcționalității sistemului software MERC-MERJ

	CAIETUL DE SARCINI pentru suportul tehnic al funcționalității sistemului software MERC-MERJ	Coala 2 din 3
--	--	--

1. Denumirea lucrărilor

Achiziția serviciilor de suport tehnic al funcționalității sistemului software MERC-MERJ.

2. Baza achiziției

La baza achizițiilor:

- p. 227 din Regulamentul privind măsurarea energiei electrice în scopuri comerciale, HOTĂRÂREA a Agenției Naționale pentru Reglementări în Energetică a Republicii Moldova Nr. 74 din 25-02-2022;

- p. 5.15 din Planul de mentenanță pentru anul 2025 al Î.S. Moldelectrica.

3. Descrierea suportului tehnic.

Suportul tehnic include îndeplinirea următoarelor sarcini:

3.1. Suportul tehnic al funcționalității MERJ.

3.1.1 Actualizarea algoritmului de colectare a datelor de la contoare cu software renovat integrat în SAMEE.

3.1.2 Înlăturarea defectelor în funcționarea normală a subsistemelor:

- sincronizarea ceasurilor interne ale contoarelor;
- procesarea și stocarea datelor;
- rezervarea datelor primare și configurației sistemului de colectare a datelor;
- interfața de interacțiune cu MERC și alte sisteme informatice.

3.2. Suportul tehnic al funcționalității MERC.

3.2.1. Înlăturarea defectelor regimului normal de funcționare a software-ului legate de funcționarea sistemului pe software-ul de sistem actualizat.

3.2.2. Înlăturarea defectelor în funcționarea normală a subsistemelor:

- procesarea și stocarea datelor;
- modificarea și generarea de noi formulare de raportare (depanarea defectelor din modulul interactiv de generare a rapoartelor);
- interfața de interacțiune cu MERJ și alte platforme software (schimb de date pe baza API-ului dezvoltat).

3.2.3. Modificarea procedurilor de schimb de date cu sistemele energetice din România și Ucraina și cu autoritățile ENTSO-E (inclusiv eliminarea erorilor din modul normal de funcționare), ținând cont de acordurile încheiate, de modificările standardelor și condițiilor ENTSO-E.

3.3. Înlăturarea defectelor în funcționarea subsistemului de stocare de rezervă/restaurare.

4. Condiții de achiziționare a suportului tehnic.

PRESTATORUL se angajează să:

4.1. Să ofere consultații și suport tehnic pentru eliminarea problemelor apărute în funcționarea MERC-MERJ, și anume:

- să mențină o adresă de e-mail a PRESTATORULUI pe Internet în regim 7/24 pentru a primi solicitările de suport tehnic ale BENEFICIARULUI;
- să dea consultanță tehnică prin telefon în timpul programului de lucru al BENEFICIARULUI de luni până vineri, 08-00 - 17-00;

4.2. Să înlătore defectele în conformitate cu clauza 3, cu condiția ca SOFTWARE-ul să nu fi fost modificat de către BENEFICIAR și să fie utilizat pe un sistem aprobat.

4.3. Să înlătore defectele apărute la funcționalitatea software-ului MERC-MERJ în termen de 24 de ore de la momentul depunerii cererii/înregistrării la adresa de e-mail a PRESTATORULUI și în condițiile conform p. 4.1 - 4.2.

	CAIETUL DE SARCINI pentru suportul tehnic al funcționalității sistemului software MERC-MERJ	Coala 3 din 3
--	--	---

4.4. Să ofere BENEFICIARULUI informații cu privire la procedura/ordinea de rezolvare a problemelor, informații cu privire la caracterul și motivele defectării.

4.5. Regimul de control al funcționării software-ului MERC-MERJ și modul de înlăturare a problemelor - acces de la distanță / locul de muncă al reprezentantului autorizat al BENEFICIARULUI.

4.6. Numai reprezentanții autorizați ai BENEFICIARULUI pot depune o solicitare de înlăturare a încălcărilor funcționării MERC-MERJ.

4.7. Suportul tehnic nu poate fi încetat unilateral de către PRESTATOR fără acordul BENEFICIARULUI.

4.8. Formatul suportului tehnic este un act de primire a serviciilor efectuate. Periodicitatea - trimestrial.

4.9. Forma de plată - trimestrial.

5. Perioada de suport tehnic - continuu pe parcursul anului 2025..

Ext. Iurii AGHENII,
tel. 022-253-251, 068534777