

**CERINȚE OBLIGATORII**  
**pentru prestarea serviciilor de mentenanță preventivă SIA 1C Contabilitate**  
**Întreprinderea 8 cu modulele adaptate pentru Agenția Servicii Publice**

**Obligațiunile companiei IT cu privire la prestarea serviciilor de mentenanță preventivă SIA 1C Contabilitate Întreprinderea 8 cu modulele adaptate pentru Agenția Servicii Publice (în continuare SIA) va implica următoarele activități:**

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

Accesul Prestatorului la SIA 1C Contabilitate, la serverul de aplicație, bazele de date pentru prestarea serviciilor nominalizate, se va efectua la locul asigurat în incinta clădirii de către Beneficiar sau de la distanță (prin canale securizate VPN), după coordonarea preliminară a acestei modalități cu Beneficiarul. Pentru asigurarea confidențialității datelor Prestatorul pe perioada prestării serviciului trebuie să semneze cu Beneficiarul un acord de confidențialitate.

**Orele 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 Prestatorului vor fi ghidați de timpul de reacție/de restabilire a funcționalității conform următorului tabel:

*Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script*

<b>Neconcordanță</b>	<b>Descriere</b>	<b>Timpul maxim de reacție</b>	<b>Timp maxim de restabilire a funcționalității sau de soluționare a problemei (ore de lucru, zile)</b>
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, Prestatorul trebuie să asigure Beneficiarul cu 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.