

CAIET DE SARCINI
SERVICII DE SUPORT ȘI MENTENANTA SISTEM CONTABIL IFRS

Prezentul Caiet de sarcini conține specificații tehnice, fiind parte integrantă din documentația de atribuire, în vederea participării la procedura de achiziție a *serviciilor de suport tehnic și mentenanță exclusiv pentru programul contabil dezvoltat în sistem IFRS, soluție informatică integrată în Charisma ERP* și constituie ansamblul cerințelor minime pe baza cărora se elaborează propunerea tehnico-financiară.

1. Informații generale privind Beneficiarul:

Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii SA-IFN ("Fondul") este instituție financiară nebancară, persoană juridică română de drept privat, organizată ca societate comercială pe acțiuni, cu acționar unic statul român, prin Ministerul Finanțelor, având actul constitutiv aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1211/2001 republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Misiunea Fondului este să susțină accesul la finanțare al întreprinderilor mici și mijlocii ("IMM") prin acordarea de garanții financiare, în completarea garanțiilor materiale ale întreprinzătorilor necesare obținerii de către aceștia a unui credit sau a altor instrumente financiare de la băncile comerciale sau din alte surse (cod CAEN 6492).

Mai multe detalii privind activitatea FNGCIMM SA-IFN se regăsesc la următoare adresă oficială: www.fngcimm.ro.

2. Context actual:

Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii SA-IFN are implementat sistemul informatic integrat Charisma ERP, achiziționat de la Total Soft SA, alcătuit din 16 module/licențe la care s-au adăugat dezvoltări de soluții web, integrate cu sistemul ERP.

Suplimentar, în anul 2023, a fost dezvoltat un program contabil în sistem IFRS, soluție informatică integrată în Charisma ERP, cerință obligatorie conform Ordinului BNR nr. 27/2010, respectiv au fost întreprinse următoarele:

- a fost creat un sistem contabil nou, IFRS, cu plan de conturi și modele separate;
- au fost dezvoltate modele de contare și operațiuni periodice pentru tranzacțiile FNGCIMM;
- a fost realizată maparea articolelor, conturilor bancare și tranzacțiilor către conturile aferente noului sistem contabil.

3. Problemele și nevoile curente:

În vederea întreținerii sistemului informatic integrat, Fondul beneficiază de servicii de suport tehnic și mentenanță în baza contractului RC_291/2022 încheiat cu Total Soft SA, din obiectul de activitate fiind exceptate serviciile adiacente de configurare, implementare/ adaptări ale acestor actualizări.

Având în vedere necesitatea de a elimina eventualele deficiențe de funcționare a sistemului contabil IFRS, constatate în cadrul unei exploatări normale, este necesară achiziționarea unor servicii similare, exclusiv pentru această soluție informatică integrată în Charisma ERP.

De precizat faptul că, în actualul contract încheiat cu furnizorul Total Soft SA, serviciile de suport pot fi prestate și de alți operatori de pe piața de profil, în următoarele condiții:

- Nicio dezvoltare făcută de alți operatori pentru modelul IFRS nu va afecta codul sursă al aplicației Charisma ERP, toate dezvoltările/customizările se vor efectua exclusiv în baza de date creând entități și tabele noi, ce vor rămâne în administrarea FNGCIMM, având în vedere faptul că acesta este proprietarul bazei de date;
- Orice modificare de rapoarte se va realiza adăugând rapoarte noi, fără a interfera cu entitățile Charisma ERP.

4. Cerințe funcționale minime și obligatorii:

4.1. Serviciile de suport tehnic pentru sistemul contabil IFRS:

Pentru asigurarea serviciilor de suport tehnic, Beneficiarul solicită minim și obligatoriu, asigurarea următoarelor activități:

- 4.1.1. Rezolvarea conflictelor software, problemelor de utilizabilitate și furnizarea de actualizări și corecții pentru defecte;
- 4.1.2. Actualizare/configurări de formule de calcul și parametri în cadrul sistemului contabil IFRS, soluție integrată în Charisma ERP;
- 4.1.3. Asistență în exploatarea sistemului contabil IFRS;
- 4.1.4. Configurare pentru adăugarea/modificarea de tranzacții;
- 4.1.5. Asistență tehnică pentru rezolvarea incidentelor și defectelor apărute în funcționarea sistemului contabil IFRS, integrat în sistemul informatic Charisma ERP;
- 4.1.6. Importul/exportul de date în sistemul contabil IFRS din diferite baze de date;
- 4.1.7. Export de date din sistem în diferite formate;
- 4.1.8. Configurare/adaptare rapoarte configurabile, dacă nu fac obiectul unor contracte individuale.
- 4.1.9. Eliminarea eventualelor interferențe cu sistemul contabil BNR.

4.2. Serviciile de mentenanță pentru sistemul contabil IFRS se referă la prestarea următoarelor activități:

- 4.2.1. adaptarea sistemului la modificările legislative, cu respectarea termenelor solicitate de organul legislative (maxim 30 zile de la data publicării în Monitorul Oficial);
- 4.2.2. eliminarea eventualelor deficiențe de funcționare a sistemului, constatate în condițiile unei exploatări normale, conforme cu documentația de utilizare;

Prestatorul va asigura pe perioada de valabilitate a contractului un necesar de minim 500 ore.

Serviciile de suport tehnic solicitate se vor încadra în următoarele cerințe minime de "service level agreement". Asistența tehnică se acordă în zilele lucrătoare în intervalul 9:00 – 18:00 și vor consta în:

- ❖ Analiza problemelor;
- ❖ Prioritizarea problemelor după severitatea acestora;
- ❖ Prioritate pentru problemele cu grad de severitate I;
- ❖ Estimare durată de rezolvare;
- ❖ Testarea internă a rezolvării de către Prestator și livrarea pașilor de testare către Beneficiar;
- ❖ Rezolvarea problemelor.

Un incident notificat trebuie preluat de către un specialist al Prestatorului care, împreună cu Beneficiarul, îl va diagnostica și va stabili gradul de severitate al incidentului, iar ulterior, acțiunile desfășurate pentru rezolvarea incidentelor vor fi efectuate după cum urmează:

Nivel severitate	Impact asupra sistemului	Timp de răspuns	Durata de rezolvare finală sau găsirea unor

			soluții alternative
Nivel severitate 1	Problema de mare impact, care nu permite continuarea activității operaționale	< 4 ore	8 ore
Nivel severitate 2	Problema de mare impact, care permite continuarea activității operaționale, dar care va avea urmări grave în câteva zile asupra activității operaționale	< 8 ore	24 ore
Nivel severitate 3	Problema cu impact major, care permite continuarea activității operaționale, dar într-o manieră neconstructivă	< 24 ore	48 ore
Nivel severitate 4	Problema importantă, dar care nu are impact semnificativ asupra productivității curente, problema respectivă necesitând doar monitorizarea în vederea luării unor măsuri	< 48 ore	72 ore

Solicitările se transmit pe e-mail iar Beneficiarul solicită următorii timpi de răspuns, în funcție de gradul de prioritate transmis de Beneficiar:

Nivel de urgență impus de Beneficiar	Definire (gravitatea cererii)	Timp de răspuns/ Termene asumate de livrare
Prioritate mare (critic)	Anumite activități operaționale nu pot fi continuate sau urgente datorate modificărilor legislative care impun modificările în sistemele informatice a fi aplicate în timp scurt	< 8 ore
Prioritate medie	Permite continuarea activității operaționale, dar se impune a fi finalizat într-un termen relativ scurt	< 24 ore
Prioritate mică	Modificare ce poate aduce optimizări și/sau îmbunătățiri a activității operaționale prin implementarea ei sau poate face subiectul unei implementări complet nouă față de sistemele existente	< 48 ore

În situații critice, Beneficiarul poate solicita asistență de urgență la fața locului.

Numărul de ore alocat serviciilor de suport tehnic va fi consumat cu acordul Beneficiarului, care va da acceptul pe fiecare necesar de ore intervenție estimate de către Prestator, pentru fiecare incident în parte. În cazul depășirii bugetului de ore de suport tehnic alocat, orele suplimentare de intervenție aprobate de Beneficiar pentru rezolvarea incidentelor vor fi plătite la prețul stabilit prin contract.

Prestatorul trebuie să respecte, pe durata colaborării, condițiile de confidențialitate impuse de Beneficiar, respectiv:

- Să folosească informațiile exclusive în scopul îndeplinirii obligațiilor ce le revin pentru asigurarea serviciilor de mentenanță/suport tehnic;
- Să nu divulge terților, sub nici un motiv, direct sau indirect, integral sau parțial, verbal sau în scris informațiile deținute sub orice formă; Fondul are dreptul de a supraveghea și dispune încetarea oricărei activități legate de accesul Prestatorului la resursele de informație ale organizației;

- c. Să solicite informațiile numai în scris, prin intermediul personalului împuternicit în acest scop; Prestatorul va desemna persoane pentru care FNGC IMM va autoriza accesul la informații, persoanele desemnate vor încheia procese verbale de acordare drepturi specific pe echipamentele FNGC IMM;
- d. Să aducă la cunoștința personalului propriu, implicat în derularea prezentului contract, regimul de confidențialitate prevăzut de acesta;
- e. Prestatorul nu poate utiliza rezultatele activităților desfășurate în colaborare astfel decât rezultă din contractele/acordurile încheiate cu FNGC IMM SA-IFN;
- f. Comunicarea informațiilor către un terț se poate face numai cu autorizarea scrisă a părții care este proprietara acestora.

Obligația de confidențialitate subzistă și după încetarea raporturilor contractuale dintre părți.

Alte cerințe:

Pentru o comunicare eficientă între părți, Beneficiarul solicită nominalizarea a două persoane din partea Prestatorului, care vor asigura legătura direct cu reprezentanții Fondului.

Direcția Financiar-contabilitate/Serviciul Contabilitate și CFP

Șef serviciu,

Gina RAICU,

