

**OBLIGAȚIUNILE COMPANIEI TI CU PRIVIRE LA PRESTAREA
SERVICIILOR DE SUPT SOFTWARE FACE RECOGNITION SYSTEM
(SOFTWARE COGNITEC)**

Autoritatea contractantă solicită criterii minime pentru nivelul de asigurare a serviciilor de abonare și suport a software-ului Face Recognition System (software Cognitec), după cum urmează:

1. Aplicabilitate - pentru software-ul actualizat (*software Renewal*) *Face Recognition System (software Cognitec)*) de la producător și suportul software-ului pentru „Sistemul de recunoaștere facială” (FRS), aflat în exploatare și gestionare de către Beneficiar.

2. Modul de prestare a serviciilor – servicii la distanță prestate:

- în baza accesului la platforma de test și dezvoltare pentru realizarea testelor;
- ca suport telefonic în intervalul de timp cuprins între orele 08:00 – 17:00, 5 zile în săptămână (*de luni până vineri, inclusiv*);
- la adresa de e-mail și numărul de telefon indicat de către ofertant pentru a anunța:
 - a) erorile din aplicație,
 - b) erorile din ofertă.

Serviciile la fața locului (la sediul Beneficiarului) vor fi prestate conform solicitărilor Beneficiarului, cu respectarea strictă și exactă a condițiilor cuprinse în solicitare. Prestatorul va presta/va acorda servicii de asistență la sediul Beneficiarului în baza unei comenzi prealabile din partea Beneficiarului, care va conține descrierea detaliată a problemei ce necesită intervenția Prestatorului la fața locului. *Costul deplasării nu va fi inclus în prețul din ofertă.*

În cazul parvenirii solicitării de la Beneficiar privind prestarea serviciilor de suport, Prestatorul va asigura prestarea acestora în corespundere cu termenii de reacție indicați mai jos.

Conținut:

- Actualizări ale aplicației de bază și ale aplicației dezvoltate;
- Acces la resursele producătorului pentru a obține versiuni îmbunătățite și actualizate și acces la resurse de tip *patch fix/bug fix*;
- Analiza jurnalelor aplicației (*application log*).

3. Orele de lucru

Zilnic: intervalul de timp cuprins între orele 08:00 – 17:00

Săptămânal: 5 zile lucrătoare, de luni până vineri sau alte zile lucrătoare, cu anunțarea prealabilă de către Beneficiarul sistemului.

Prestarea serviciilor de mentenanță/upgrade/modificări urmează a fi planificate în majoritatea cazurilor astfel, încât să nu influențeze procesul de funcționare a sistemului și de prelucrare a datelor, preferabil ar fi intervalul de timp în afara orelor de lucru.

4. Termeni de reacție

În cazul în care vor parveni solicitări privind oferirea suportului, în special cu referire la cazurile de asigurare a funcționării software-ului, este necesară aplicarea timpului de reacție/de restabilire a funcționalității conform tabelului:

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timpul maxim de restabilire a funcționalității sau de soluționare a problemei (ore de lucru, zile)
---------------	-----------	-------------------------	--

Critică	Probleme ce afectează critic funcționalitatea întregului sistem, inclusiv a modulelor	Timp maxim de reacție: 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 8 ore
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului și care pot duce la limitarea utilizării sistemului	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 24 ore
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau al altor prejudicii ale funcționalității sistemului	Timp maxim de reacție: 24 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 2 zile lucrătoare
Redusă	Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității sistemului	Timp maxim de reacție: 24 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 5 zile lucrătoare

Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

Prestatorul, pe tot parcursul perioadei contractuale, este obligat să prezinte Beneficiarului:

- sistemul de înregistrare și evidență a apelurilor în format electronic, precum și evidența apelurilor până la executarea acestora;
- darea de seamă a serviciilor prestate pentru fiecare lună, împreună cu actul de prestare a serviciilor și factura fiscală.

Pentru asigurarea confidențialității datelor pe parcursul prestării serviciilor, Prestatorul este obligat să semneze un acord de confidențialitate cu Beneficiarul.