

**CERINȚE OBLIGATORII**  
**pentru prestarea serviciilor de reînnoire și mentenanță**  
**pentru produs program „Face Recognition System” (Cognitec)**

**Obligațiunile companiei TI cu privire la prestarea serviciilor de reînnoire și mentenanță pentru produs program „Face Recognition System” (Cognitec) vor implica următoarele activități:**

**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**

**Serviciile la distanță** prestate vor fi prestate:

- în baza accesului la platforma de test și dezvoltare pentru realizarea testelor;
- ca suport telefonic în intervalul de timp conform informației din pct. 3 „Orele de lucru”;
- la adresa de e-mail și numărul de telefon indicat de către Prestator pentru a anunța erorile din aplicație.

**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 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 ofertei.*

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 fie influențat 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 sistemului, este necesară aplicarea timpului de reacție/de restabilire a funcționalității conform tabelului:

<b>Neconcordanță</b>	<b>Descriere</b>	<b>Timpul maxim de reacție</b>	<b>Timpul maxim de restabilire a funcționalității sau de soluționare a</b>
----------------------	------------------	--------------------------------	--

			<b>problemei (ore de lucru, zile)</b>
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 de alte 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. În scopul prestării serviciilor respective, în baza Acordului de confidențialitate și conform cerințelor stipulate în contract, pe tot parcursul perioadei contractuale, Beneficiarul va asigura accesul Prestatorului de la distanță (*Remote Service*) la serverul de aplicație și bazele de date ale Beneficiarului.