

Garanția de Funcționare

Detalii complete privind Garanția de Funcționare

Durata Garanției:

12 luni, începând de la data recepționării finale a proiectului.

Obiectivele Garanției:

Garanția de funcționare are scopul de a asigura continuitatea, performanța și fiabilitatea soluției livrate, în conformitate cu cerințele stabilite în caietul de sarcini și standardele de calitate.

Servicii Incluse în Perioada de Garanție:

1. Corectarea erorilor tehnice:

- Remedierea oricăror defecțiuni apărute în cadrul funcționalităților portalului, fără costuri suplimentare pentru beneficiar.
- Răspuns rapid în caz de disfuncționalități critice, astfel:
 - Probleme critice: timp de răspuns ≤ 4 ore.
 - Probleme moderate: timp de răspuns ≤ 24 ore.
 - Probleme minore: timp de răspuns ≤ 48 ore.

2. Suport tehnic de bază:

- Asistență prin e-mail și telefon pentru utilizatorii portalului.
- Ghiduri și recomandări pentru utilizarea eficientă a funcționalităților.
- Posibilitatea de escaladare a problemelor complexe către echipa de suport tehnic avansat.

3. Actualizări de securitate:

- Implementarea actualizărilor necesare pentru a menține siguranța portalului împotriva amenințărilor cibernetice.
- Monitorizarea proactivă a posibilelor vulnerabilități tehnice și aplicarea patch-urilor.

4. Optimizări minore:

Smartika Group

- Ajustări sau modificări necesare pentru îmbunătățirea experienței utilizatorului în limitele funcționalităților inițiale.
- Optimizări de performanță pentru timpii de încărcare și răspuns ai portalului.

Servicii care NU sunt Incluse în Garanție:

- Dezvoltarea de noi funcționalități sau extensii care nu au fost incluse în cerințele inițiale.
- Modificări majore ale arhitecturii sistemului.
- Probleme cauzate de utilizarea incorectă sau intervenții externe asupra soluției livrate.

Modalități de Comunicare pentru Solicitarea Garanției:

Beneficiarul poate contacta echipa Smartika Group SRL prin următoarele metode:

- **E-mail:** support.smartika@gmail.com
- **Telefon:** 069770088 (disponibil în zile lucrătoare, între orele 09:00 - 18:00).

Toate solicitările vor fi înregistrate și tratate conform gravității problemelor raportate.

Răspunderea Smartika Group SRL:

Compania își asumă întreaga responsabilitate pentru:

- Corectarea problemelor apărute în cadrul specificațiilor contractuale.
- Respectarea termenelor de intervenție stabilite.
- Asigurarea conformității cu standardele tehnice și cerințele de securitate.

6 Aprilie 2025



Ion Donica
Administrator