

PROCEDURĂ DE SUPORT TEHNIC

Sistem de Recunoaștere Facială (FRS)

Cognitec FaceVACS-DBScan ID versiunea 5.9.x

Document elaborat în conformitate cu cerințele ToR – SP-022, SP-023, SP-024, CA-O08, CA-O09 (Anunț de participare ASP 2026). Versiune 1.0 – Confidențial.

1. INTRODUCERE

1.1. Scopul documentului

Prezentul document definește Procedura de Suport Tehnic pentru sistemul de recunoaștere facială (FRS) Cognitec FaceVACS-DBScan ID versiunea 5.9.x, oferit la Agenția Servicii Publice (ASP) în cadrul ofertei depuse la procedura [ocds-b3wdp1-MD-1774854415222](#).

Procedura acoperă serviciile de suport tehnic L2/L3, mentenanță preventivă și update-uri software post-implementare, pentru 12 luni din data lansării în producție, conform cerințelor ToR – SP-022, SP-023, SP-024, CA-O08, CA-O09.

Notă. Documentul folosește ca ipoteză faptul că se va asigura acces remote securizat (VPN/SSH) pentru diagnosticare și rezolvare rapidă, cu aprobarea prealabilă a echipei de securitate ASP.

1.2. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică sistemului FRS Cognitec FaceVACS-DBScan ID v5.9.x instalat în infrastructura ASP și tuturor componentelor sale, pe durata perioadei de suport și mentenanță post-implementare (12 luni din data lansării în producție).

1.3. Entități implicate

Beneficiar – ASP (Agenția Servicii Publice): utilizatorul final al sistemului FRS; raportează incidentele prin canalele dedicate de suport.

S&T MD – Operator L2: asigură suportul tehnic L2 conform SP-022 pentru aplicarea procedurilor operaționale standard (SOP-uri) pentru toate procesele sistemului FRS, elaborate și aprobate conform cerinței CA-O05 din ToR.

QBS – Partener autorizat Cognitec / Operator L3: asigură suportul tehnic L3 conform SP-022; intervine pentru incidentele care depășesc cadrul SOP-urilor L2, prin ingineri certificați Cognitec; deține acces la portalul de suport al producătorului Cognitec GmbH, utilizat după caz.

1.4. Documente de referință

- Termeni de Referință (ToR) – Anexa nr. 1 la Anunțul de participare (ASP, 2026)
- Ghid pentru Operatorii Economici – Anexa nr. 2 la Anunțul de participare
- Cognitec FaceVACS-DBScan Administrator Guide v5.9.x

2. MODELUL DE SUPORT L2 / L3

2.1. Descriere generală

Conform cerinței SP-022 din ToR, se asigură suport tehnic L2/L3 pentru 12 luni de la data lansării în producție. Modelul de suport cuprinde două niveluri de intervenție tehnică. Beneficiarul ASP are rol de raportare a incidentelor.

2.1.1. Nivelul 2 – Intervenție pe baza SOP (S&T MD)

Responsabil: S&T MD

S&T MD aplică procedurile operaționale standard (SOP-uri) documentate pentru toate procesele critice ale sistemului FRS. SOP-urile sunt elaborate în cadrul proiectului și aprobate de managementul ASP conform cerinței CA-O05 din ToR.

Atribuții L2:

- Înregistrarea incidentului raportat de ASP în sistemul de ticketing și clasificarea pe niveluri de severitate (Critical, Major, Minor).
- Aplicarea procedurilor SOP pentru remedierea incidentelor uzuale ale platformei FaceVACS-DBScan ID v5.9.x.
- Comunicarea statusului și a soluției aplicate către beneficiarul ASP.
- Escaladarea la L3 (QBS) atunci când incidentul depășește cadrul SOP-urilor disponibile.

2.1.2. Nivelul 3 – Suport tehnic avansat (QBS)

Responsabil: QBS, prin ingineri certificați Cognitec

QBS asigură suportul tehnic pentru incidentele escaladate de la L2, care depășesc cadrul SOP-urilor, inclusiv probleme tehnice complexe ale platformei Cognitec FaceVACS-DBScan ID v5.9.x.

Atribuții L3:

- Preluarea incidentelor escaladate de L2 cu toate informațiile colectate.
- Diagnosticarea și rezolvarea incidentelor tehnice complexe ale platformei FaceVACS-DBScan ID v5.9.x.
- Aplicarea patch-urilor și update-urilor critice disponibile (SP-024).
- Accesarea portalului oficial de suport Cognitec GmbH, după caz, atunci când incidentul necesită intervenția producătorului (defect de produs confirmat, livrare patch/hotfix).
- Comunicarea cu beneficiarul ASP și cu S&T MD pe durata rezolvării incidentului.

Notă. Nivelul 2 este punctul unic de contact pentru toate sesizările primite din partea beneficiarului, indiferent de nivelul de severitate.

3. ACORDUL DE NIVEL AL SERVICIULUI (SLA)

3.1. Timpii de răspuns

Conform Secțiunii 10.2 din ToR și criteriului de acceptanță CA-O09, timpii de răspuns obligatorii sunt:

Nivel Severitate	Descriere	Timp de Răspuns	Timp de Rezolvare / scădere nivel severitate
------------------	-----------	-----------------	--

Critical	Incident cu impact major asupra funcționării sistemului FRS	2 ore	6 ore
Major	Incident cu impact semnificativ asupra unor funcționalități ale sistemului FRS	4 ore	12 ore
Minor	Incident cu impact redus asupra funcționalității sistemului FRS	8 ore	24 ore

3.2. Disponibilitate suport

Conform Secțiunii 10.2 din ToR: disponibilitate suport obligatoriu minim 8x5, cu 24x7 pentru incidente critice.

- Suport L2 (S&T MD): minim 8x5; 24x7 pentru incidente de severitate Critical.
- Suport L3 (QBS): minim 8x5; 24x7 pentru incidente de severitate Critical.

3.3. Canal dedicat de suport

Conform Secțiunii 10.2 din ToR, se asigură canal dedicat de suport prin:

- Telefon.
- Email.
- Web-portal cu ticketing (Help-desk funcțional cu ticketing operațional – CA-O08).

3.4. Disponibilitate sistem

Conform criteriilor din milestone M4 al ToR: disponibilitate sistem $\geq 99,9\%$ pe trimestru; zero incidente critice nerezolvate la finalul fiecărui trimestru.

4. FLUXUL DE GESTIONARE A INCIDENTELOR

Pas	Acțiune	Responsabil	Termen
1	ASP raportează incidentul prin canalele dedicate de suport (portal ticketing, email sau telefon)	Operator ASP	Imediat la detectare
2	S&T MD (L2) înregistrează incidentul, clasifică severitatea și aplică procedura SOP corespunzătoare	S&T MD – Operator L2	Cf. timp de răspuns SLA
3	Dacă SOP-ul L2 rezolvă incidentul: S&T MD confirmă rezolvarea cu ASP și închide tichetul	S&T MD – Operator L2	La rezolvare

4	Dacă incidentul depășește cadrul SOP-urilor disponibile: S&T MD escalează la QBS (L3) cu toate informațiile colectate	S&T MD – Operator L2	Cf. timp de răspuns SLA
5	QBS (L3) preia incidentul, efectuează diagnosticarea avansată și implementează soluția tehnică	QBS – Inginer certificat Cognitec (L3)	Cf. timp de răspuns SLA de la escaladare
6	Dacă incidentul necesită intervenția producătorului: QBS accesează portalul de suport Cognitec GmbH și coordonează rezolvarea	QBS – L3 (după caz)	La confirmare defect de produs
7	Incidentul este rezolvat și închis; beneficiarul ASP este notificat	QBS – L3 (sau S&T MD – L2)	La rezolvare

4.1. Escaladare L2 → L3

S&T MD escalează la QBS (L3) atunci când incidentul nu poate fi rezolvat prin aplicarea SOP-urilor disponibile sau depășește competența tehnică a nivelului L2.

4.2. Implicarea producătorului Cognitec GmbH

QBS accesează portalul de suport Cognitec GmbH după caz, atunci când rezolvarea incidentului necesită intervenția producătorului (defect de produs confirmat, livrare patch/hotfix). Beneficiarul ASP este informat cu privire la această situație și la termenele estimate de rezolvare.

5. MATRICEA DE ESCALADARE

Nivel	Organizație	Rol	Disponibilitate
L2	S&T MD	Operator sistem – intervenție pe baza SOP-urilor pentru toate procesele critice (CA-O05)	8x5 standard; 24x7 pentru incidente Critical
L3	QBS (Partener autorizat Cognitec)	Suport tehnic avansat prin ingineri certificați Cognitec; acces portal Cognitec GmbH după caz	8x5 standard; 24x7 pentru incidente Critical

Notă. Contactele specifice (numere de telefon, adrese email, URL portal ticketing) vor fi comunicate beneficiarului ASP înainte de lansarea în producție.

6. MENTENANȚĂ PREVENTIVĂ ȘI UPDATE-URI SOFTWARE (SP-023 / SP-024)

6.1. Activități de mentenanță

Conform cerinței SP-023 din ToR, se efectuează verificări lunare și trimestriale ale sistemului FRS. Menținerea preventivă și upgrade-urile minore sunt incluse în perioada de suport post-implementare (12 luni), conform Secțiunii 10.3 din ToR.

Activitate	Descriere	Frecvență	Responsabil
Verificare sistem	Verificarea funcționării componentelor sistemului FRS și a indicatorilor de performanță	Lunar	S&T MD / QBS
Raport mentenanță preventivă	Raport lunar cu activitățile de mentenanță executate; raport trimestrial detaliat	Lunar și trimestrial	S&T MD / QBS
Patch-uri și update-uri critice (SP-024)	Aplicarea patch-urilor critice și update-urilor de securitate disponibile de la Cognitec	La apariție; max. 72h de la notificare pentru patch-uri critice de securitate (conf. M4 ToR)	QBS – L3
Update-uri software și upgrade-uri minore	Aplicarea upgrade-urilor minore incluse în perioada de suport post-implementare (conf. Secțiunea 10.3 ToR)	Conform plan agreat cu ASP	QBS – L3

7. RAPORTARE

Conform cerinței SP-023 (Livrabile: Rapoarte lunare/trimestriale mentenanță) și milestone M4 din ToR, se elaborează și se transmit beneficiarului ASP rapoarte de activitate cu următorul conținut:

Tip raport	Conținut (conform ToR – M4)	Frecvență
Raport de activitate suport și mentenanță	Evidența incidentelor, timpilor de răspuns și rezolvare, activităților de mentenanță preventivă și recomandărilor de optimizare	Trimestrial
Raport mentenanță preventivă	Activitățile de mentenanță preventivă executate și patch-urile critice aplicate	Lunar și trimestrial

Rapoartele trimestriale de activitate sunt supuse aprobării ASP și stau la baza recepției parțiale trimestriale, conform condițiilor de plată pentru milestone M4 din ToR.

8. GARANȚIE ȘI SUPORT (Secțiunea 10 ToR)

8.1. Licențe software

Conform Secțiunii 10.1 din ToR: licențele software Cognitec sunt perpetue (fără plăți recurente anuale de subscripție) – cheie de activare permanentă.

8.2. Garanția serviciilor

Conform Secțiunii 10.1 din ToR: perioada de garanție pentru serviciile profesionale este de 12 luni din data acceptării fără obiecții a punerii în funcțiune.

8.3. Suport post-implementare

Conform Secțiunii 10.2 din ToR: suport L2/L3 în perioada de garanție – 12 luni după lansarea în producție. Menținerea preventivă și upgrade-urile minore sunt incluse în această perioadă, conform Secțiunii 10.3 din ToR.

9. CORESPONDENȚA CU CERINȚELE ToR

Cod ToR	Cerință	Modalitate de îndeplinire
SP-022	Suport tehnic L2/L3 –12 luni din data lansării în producție. Livrabile: SLA suport, Help-desk.	S&T MD asigură suportul L2 prin aplicarea SOP-urilor (CA-O05). QBS asigură suportul tehnic L3 prin ingineri certificați Cognitec; accesează portalul Cognitec GmbH după caz. Timp de răspuns: Critical 2h, Major 4h, Minor 8h. Canal dedicat: telefon, email, web-portal cu ticketing (CA-O08).
SP-023	Mentenanță preventivă – verificări lunare/trimestriale. Livrabile: Rapoarte lunare/trimestriale mentenanță.	S&T MD / QBS efectuează verificări lunare și trimestriale ale sistemului FRS și elaborează rapoartele de mentenanță preventivă conform frecvențelor solicitate.
SP-024	Update-uri software – patch-uri și update-uri critice. Livrabile: Software actualizat.	QBS aplică patch-urile critice și update-urile de securitate disponibile de la Cognitec. Patch-urile critice de securitate se aplică în maximum 72 de ore de la notificare (conform M4 ToR).
CA-O08	Help-desk – portal suport cu ticketing funcțional.	S&T MD pune la dispoziție un web-portal cu ticketing funcțional, accesibil beneficiarului ASP, conform cerinței CA-O08.
CA-O09	SLA suport – clauze contractuale SLA pentru minim 12 luni, aprobate.	Clauze SLA incluse în contractul de suport: timp de răspuns Critical 2h, Major 4h, Minor 8h; disponibilitate sistem ≥99,9% pe trimestru; zero incidente critice nerezolvate la finalul fiecărui trimestru (conform M4 ToR).