



SECTORUL 6 AL MUNCIIPIULUI BUCUREȘTI
DIRECȚIA GENERALĂ DE IMPOZITE ȘI
TAXE LOCALE SECTOR 6

Biroul Achiziții și Urmărire Contracte

CONTRACT DE SERVICII

nr. 2935 dată 29.05.2020

1. Părțile contractante

În temeiul Legii nr. 98/2016 privind achizițiile publice și a H.G. nr. 395/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/acordului - cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare, s-a încheiat, în urma achiziției directe, prezentul contract de servicii,

între

Autoritatea contractantă, **DIRECȚIA GENERALĂ DE IMPOZITE ȘI TAXE LOCALE SECTOR 6**, cu sediul în București, Drumul Taberei nr 18, Complex Orizont, Sector 6, telefon 021/413.77.90, fax 021/413.77.89, cod fiscal 12380248 cont trezorerie RO09TREZ24A510103200130X Trezoreria Sector 6 reprezentată prin **Director General Văideanu Alin Mihai**, în calitate de **achizitor**, pe de o parte,

și

Operatorul economic, **SC ZIPPER SERVICES SRL**, cu sediul în Str. Fabricii nr. 93-103, Cluj Napoca, Jud. Cluj, cod poștal 400632 și adresa de corespondență în București, B-dul. 1 Decembrie 1918 nr. 1G, Sector 3, telefon +40 213404638, fax: +40 213404636 e-mail: office@ezipper.ro, număr de înmatriculare la Oficiul Registrului Comerțului J12/3166/2004, având codul fiscal RO16723187, contul RO09TREZ2165069XXX015946, deschis la Trezoreria Municipiului Cluj Napoca, reprezentată prin **Director General** [REDACTED] și prin **Director Operațional** [REDACTED], în calitate de **prestator**, pe de alta parte.

2. Definiții

2.1 - În prezentul contract următorii termeni vor fi interpretați astfel:

- a) **Contract** - prezentul contract și toate anexele sale;
- b) **achizitor și prestator** - părțile contractante, așa cum sunt acestea numite în prezentul contract;
- c) **prețul contractului** - prețul plătit prestatorului de către achizitor, în baza contractului, pentru îndeplinirea integrală și corespunzătoare a tuturor obligațiilor asumate prin contract;
- d) **servicii** - activități a căror prestare face obiect al contractului;
- e) **produse** - echipamentele, mașinile, utilajele, piesele de schimb și orice alte bunuri cuprinse în anexa/anexele la prezentul contract și pe care prestatorul are obligația de a le furniza aferent serviciilor prestate conform contractului;
- f) **forță majoră** - reprezintă o împrejurare de origine externă, cu caracter extraordinar, absolut imprevizibilă și inevitabilă, care se afla în afara controlului oricărei părți, care nu se datorează greșelii sau vinii acestora, și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea contractului; sunt considerate asemenea evenimente: războaie, revoluții, incendii, inundații sau orice alte catastrofe naturale, restricții apărute ca urmare a unei carantine, embargou, enumerarea nefiind exhaustivă, ci enunțiativa. Nu este considerat forță majoră un eveniment asemenea celor de mai sus care, fără a crea o imposibilitate de executare, face extrem de costisitoare executarea obligațiilor uneia din părți;
- g) **operator** – înseamnă persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenția sau alt organism

care, singur sau împreună cu altele, stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal, atunci când scopurile și mijloacele prelucrării sunt stabilite prin dreptul Uniunii sau dreptul intern, operatorul sau criteriile specifice pentru desemnarea acestuia pot fi prevăzute în dreptul Uniunii sau în dreptul intern;

h) **persoană împuternicită de operator** – înseamnă persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenția sau alt organism care prelucrează datele cu caracter personal în numele operatorului;

i) **zi** - zi calendaristică; **an** - 365 de zile.

3. Interpretare

3.1 - În prezentul contract, cu excepția unei prevederi contrare, cuvintele la forma singular vor include formă de plural și vice versa, acolo unde acest lucru este permis de context.

3.2 - Termenul “zi”sau “zile” sau orice referire la zile reprezintă zilele calendaristice dacă nu se specifică în mod diferit.

Clauze obligatorii

4. Obiectul și prețul contractului

4.1. Prestatorul se obligă să presteze servicii de Mentenanță pentru soft Registratură Generală, soft Managementul Documentelor și soft Arhivare Electronică, în perioada convenită și în conformitate cu obligațiile asumate prin prezentul contract, conform Anexei nr. 1 la contract.

4.2. Achizitorul se obligă să plătească prestatorului prețul convenit pentru îndeplinirea contractului de servicii de Mentenanță pentru soft Registratură Generală, soft Managementul Documentelor și soft Arhivare Electronică, conform Anexei nr. 1 la contract.

4.3. Prețul convenit pentru îndeplinirea contractului, respectiv prețul serviciilor prestate plătitibil prestatorului de către achizitor este de 8.300 lei/lună, la care se adaugă TVA.

4.4. Valoarea contractului este de 66.400 lei, la care se adaugă TVA, conform Anexei nr. 1 la prezentul contract.

5. Durata contractului

5.1 – Durata prezentului contract începe de la data semnării acestuia de către ambele părți, până la 31.12.2020, cu posibilitatea de prelungire conform prevederilor legale in vigoare.

6. Executarea contractului

6.1 – Executarea prezentului contract începe de la data semnării acestuia de către ambele părți.

7. Documentele contractului

7.1 - Documentele contractului sunt:

- a) oferta prestatorului;
- b) caietul de sarcini nr. 2551/20.05.2020;
- c) achizitia din SEAP nr. DA25713669/29.05.2020;
- d) anexa nr. 1 la prezentul contract;
- e) alte anexe la prezentul contract;

8. Obligațiile principale ale prestatorului

8.1 - Prestatorul se obligă să presteze serviciile care fac obiectul prezentului contract în perioada convenită, la standardele și performanțele prezentate în oferta sa, în anexa 1 de la contract și în conformitate cu obligațiile asumate.

8.2 - Prestatorul se obligă să despăgubească achizitorul împotriva oricărui:

reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale privind prestarea serviciilor de Mentenanță pentru soft Registratură Generală, soft Managementul Documentelor și soft Arhivare Electronică, și

i) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea cerințelor solicitate de către achizitor.

8.3 - Prestatorul este pe deplin responsabil pentru prestarea serviciilor în conformitate cu oferta sa, pe toată perioada de derulare a prezentului contract. Totodată, este răspunzător atât de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679, cât și de calificarea personalului folosit pe toată perioada contractului.

8.4 - Persoanele desemnate pentru derularea contractului din partea prestatorului sunt:

Departament Comercial: [REDACTED]

9. Obligațiile principale ale achizitorului

9.1 Achizitorul se obligă să plătească prețul convenit în prezentul contract pentru serviciile prestate în termen de 30 zile de la primirea facturii, însoțită de procesul verbal de recepție a serviciilor, semnat de reprezentantul achizitorului și al prestatorului.

9.2 - Achizitorul se obligă să recepționeze serviciile prestate în termenul convenit.

10. Sancțiuni pentru neîndeplinirea culpabilă a obligațiilor

10.1 - În cazul în care prestatorul nu reușește să își îndeplinească obligațiile asumate prin contract, atunci autoritatea contractantă are dreptul de a aplica, cu titlu de penalități de întârziere, dobânda legală penalizatoare care se stabilește la nivelul ratei dobânzii de referință plus 8 puncte procentuale, conform art. 8 și art. 20 din Legea nr. 72/2013, coroborat cu art. 3 alin. (2¹) din O.G. nr. 13/2011, pentru fiecare zi de întârziere raportat la contravaloarea obligației neexecutate.

10.2 - În cazul în care autoritatea contractantă, din vina sa exclusivă, nu onorează facturile în termenul prevăzut de lege, atunci prestatorul are dreptul de a solicita ca penalități de întârziere, dobânda legală penalizatoare care se stabilește la nivelul ratei dobânzii de referință plus 8 puncte procentuale, conform art. 8 și art. 20 din Legea nr. 72/2013, coroborat cu art. 3 alin. (2¹) din O.G. nr. 13/2011, pentru fiecare zi de întârziere raportat la suma restantă de plată .

10.3 Nerespectarea obligațiilor asumate prin prezentul contract de către una dintre părți, în mod culpabil, dă dreptul părții lezate de a considera contractul reziliat de drept fără a mai fi necesară punerea în întârziere și de a pretinde plata de daune-interese.

11. Încetarea contractului

11.1 - (1) Prezentul contract încetează de drept:

- Prin ajungerea la termen;
- Prin acordul de voință al părților;
- Prin reziliere în condițiile art. 10.3.

Clauze specifice

12. Garanția de bună execuție a contractului

12.1 Nu se constituie garanție de bună execuție a contractului.

13. Alte responsabilități ale prestatorului

13.1 - (1) Prestatorul are obligația de a presta serviciile prevăzute în contract cu profesionalismul și promptitudinea convenite angajamentului asumat, în conformitate cu oferta sa.

(2) Prestatorul se obligă să supravegheze prestarea serviciilor, să asigure resursele umane, materialele, instalațiile, echipamentele și orice alte asemenea, fie de natură provizorie, fie definitivă,

cerute de și pentru contract, în măsura în care necesitatea asigurării acestora este prevăzută în contract sau se poate deduce în mod rezonabil din contract.

13.2 Prestatorul este pe deplin responsabil pentru execuția serviciilor în conformitate cu oferta sa. Totodată, este răspunzător atât de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate, cât și de calificarea personalului folosit pe toată durata contractului.

14. Alte responsabilități ale achizitorului

14.1 Achizitorul se obligă să pună la dispoziția prestatorului orice facilități și/sau informații pe care acesta le-a cerut și/sau pe care le consideră necesare îndeplinirii contractului.

14.2. Sa asigure cooperarea dintre personalul său și cel al prestatorului în timpul derulării contractului, pe toată durata acestuia și să răspundă prompt cererilor prestatorului privind această colaborare.

15. Recepție și verificări

15.1 Achizitorul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor pentru a stabili conformitatea lor cu prevederile din oferta prestatorului și din caietul de sarcini.

15.2 Verificările vor fi efectuate în conformitate cu prevederile din prezentul contract. Achizitorul are obligația de a notifica, în scris, prestatorului identitatea reprezentanților săi împuterniciți pentru acest scop.

15.3. Recepția se va face în baza procesului verbal de recepție a serviciilor prestate, semnat de reprezentantul achizitorului și al prestatorului.

16. Începere, finalizare, întârzieri, sistare

16.1 - Prestatorul are obligația de a începe prestarea serviciilor în cel mai scurt timp posibil de la data semnării contractului de către ambele părți.

16.2 - (1) Serviciile prestate în baza contractului sau, dacă este cazul, oricare fază a acestora prevăzută a fi terminată într-o perioadă stabilită, trebuie finalizată în termenul convenit de părți, termen care se calculează de la data începerii prestării serviciilor.

(2) În cazul în care:

i) orice motive de întârziere, ce nu se datorează prestatorului, sau

ii) alte circumstanțe neobișnuite susceptibile de a surveni, altfel decât prin încălcarea contractului de către prestator,

îndreptățesc prestatorul de a solicita prelungirea perioadei de prestare a serviciilor sau a oricărei faze a acestora, atunci părțile vor revizui, de comun acord, perioada de prestare și vor semna un act adițional.

16.3 Dacă pe parcursul îndeplinirii contractului prestatorul nu respectă perioadă stabilită în contract, acesta are obligația de a notifica acest lucru, în timp util, achizitorului. Modificarea datei/perioadelor de prestare asumate în contract se face cu acordul părților, prin act adițional.

16.4 În afara cazului în care achizitorul este de acord cu o prelungire a termenului de execuție, orice întârziere în îndeplinirea contractului din culpa exclusivă a prestatorului, dă dreptul achizitorului de a solicita penalități prestatorului. La sfârșitul contractului, factura fiscală va fi însoțită de procesul verbal de recepție a serviciilor prestate, semnat de către ambele părți contractante.

17. Ajustarea prețului contractului

17.1 Pentru serviciile prestate, plățile datorate de achizitor prestatorului sunt tarifele declarate în oferta din SEAP, anexă la contract.

17.2 Prețul contractului este ferm și nu se ajustează.

18. Subcontractanți

18.1 Prestatorul are obligația, în cazul în care subcontractează părți din contract, de a încheia contracte cu subcontractanții desemnați.

18.2 - (1) Prestatorul are obligația de a prezenta la încheierea contractului toate contractele încheiate cu subcontractanții desemnați.

(2) Lista subcontractanților, cu datele de recunoaștere ale acestora, cât și contractele încheiate cu aceștia se constituie în anexe la contract.

18.3 - (1) Prestatorul este pe deplin răspunzător față de achizitor de modul în care îndeplinește contractul.

(2) Subcontractantul este pe deplin răspunzător față de prestator de modul în care își îndeplinește partea sa din contract.

(3) Prestatorul are dreptul de a pretinde daune-interese subcontractanților dacă aceștia nu își îndeplinesc partea lor din contract.

18.4 Prestatorul poate schimba oricare subcontractant numai dacă acesta nu și-a îndeplinit partea sa din contract. Schimbarea subcontractantului nu va schimba prețul contractului și va fi notificată achizitorului.

19. Caracterul confidențial al contractului

19.1 – O parte contractantă nu are dreptul, fără acordul scris al celeilalte părți:

- de a utiliza informațiile și documentele obținute sau la care are acces în perioada de derulare a contractului, cum ar fi informații tehnice, comerciale, surse de program, baze de date, arhive, informații administrative, în alt scop decât acela de a-și îndeplini obligațiile contractuale.
- de a face cunoscut contractul sau orice prevedere a acestuia unei terțe părți, în afara acelor persoane implicate în îndeplinirea prezentului contract de prestări servicii.

19.2. Dezvăluirea oricărei informații față de persoanele implicate în îndeplinirea contractului se va face confidențial și se va extinde numai asupra acelor informații necesare în vederea îndeplinirii contractului.

19.3 – O parte contractantă va fi exonerată de răspunderea pentru dezvăluirea de informații referitoare la contract dacă:

- a) informația era cunoscută părții contractante înainte ca ea să fi fost primită de la cealaltă parte contractantă;
- b) informația a fost dezvăluită după ce a fost obținut acordul scris al celeilalte părți contractante pentru asemenea dezvăluire;
- c) partea contractantă a fost obligată în mod legal să dezvăluie informația.

19.4. Prestatorul se obligă ca în executarea prezentului contract să respecte obligațiile de confidențialitate asumate.

19.5. Datele cu caracter personal furnizate prestatorului în temeiul prezentului contract pot fi prelucrate doar cu scopul îndeplinirii obligațiilor contractuale.

19.6. Prestatorul se obligă să păstreze confidențialitatea datelor și a informațiilor cu care intră în contact, în caz contrar urmând a suporta daune-interese pentru eventualele pagube suferite de achizitor din nerespectarea acestei obligații.

19.7. Securitatea datelor

Părțile se angajează să respecte dispozițiile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului European din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul General privind Protecția Datelor).

În înțelesul Regulamentului (UE) 2016/679 prestatorul are calitatea de persoană împuternicită de operator pentru prelucrarea datelor cu caracter personal. Prelucrarea datelor se face cu respectarea confidențialității și securității datelor. Prestatorul se obligă să aplice măsurile tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, în special dacă prelucrarea respectivă comporta transmisii de date în cadrul unei rețele, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegală.

Pe durata derulării prezentului contract achizitorul și prestatorul își asumă următoarele responsabilități referitoare la securitatea informațiilor vehiculate în vederea îndeplinirii obligațiilor ce revin fiecărei părți:

- Securitatea Transmiterii Informațiilor

Transmiterea informațiilor între achizitor și prestator se face prin documente suport electronic sau suport hârtie. Toate datele personale colectate, stocate și prelucrate se supun principiilor de prelucrare stipulate în Regulamentul (UE) 2016/679.

- Transmiterea electronică a informațiilor

Informațiile în format electronic se transmit numai prin email. Pentru transmiterea și primirea informațiilor achizitorul va utiliza o singură adresă de email, și anume:

- Imprimarea datelor

Imprimarea datelor cu caracter personal se va realiza numai de utilizatori autorizați de către prestator pentru această operațiune.

- Transmiterea informațiilor suport hârtie

Toate documentele pe suport hârtie transmise între achizitor și prestator vor fi predate în plicuri sigilate, prin reprezentant, curier sau prin poștă, cu confirmare de primire. Plicurile vor indica clar adresa de livrare și numele persoanei destinate. Transmiterea documentelor format hârtie prin curier sau posta se anunță prin e-mail destinatarului. După primirea documentelor prin curier sau poștă, achizitorul/prestatorul confirmă prin e-mail primirea în bune condiții a documentelor.

20. Forța majoră

20.1 Forța majoră este constatată de o autoritate competentă.

20.2 Forța majoră exonerează părțile contractante de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul contract, pe toată perioada în care aceasta acționează.

20.3 Îndeplinirea contractului va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia.

20.4 Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, producerea acesteia și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor.

20.5 Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți încetarea cauzei acesteia în maximum 15 zile de la încetare.

20.6 Dacă forța majoră acționează sau se estimează ca va acționa o perioadă mai mare de 6 luni, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea de drept a prezentului contract, fără ca vreuna din părți să poată pretindă celeilalte daune-interese.

21. Soluționarea litigiilor

21.1 Achizitorul și prestatorul vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului.

21.2 Dacă, după 15 zile de la începerea acestor tratative, achizitorul și prestatorul nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare poate solicita ca disputa să se soluționeze de către instanțele judecătorești din România.

22. Limba care guvernează contractul

22.1 Limba care guvernează contractul este limba română.

23. Comunicări

23.1 - (1) Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie transmisă în scris.

(2) Orice document scris trebuie înregistrat atât în momentul transmiterii, cât și în momentul primirii.

23.2 - Comunicările între părți se pot face și prin telefon, telegramă, telex, fax sau e-mail cu condiția confirmării în scris a primirii comunicării.

24. Legea aplicabilă contractului

24.1 - Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Părțile au înțeles să încheie azi prezentul contract în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Achizitor
D.G. I.T.L. Sector 6
Director General

Prestator
SC ZIPPER SERVICES SRL
Director General

Vizat C.F.P.P.

Director Operațional

Serviciul Economic

Director Vânzări

Serviciul Juridic

Șef Birou Achiziții și Urmărire Contracte

Șef Birou Prelucrarea Automata a Datelor

Anexa nr. 1 la contractul de servicii nr..... data.....

Serviciile de Mentenanță pentru soft Registratură Generală, soft Managementul Documentelor și soft Arhivare Electronică constau în:

1. Asistență telefonică și remote între orele 9:00 - 18:00 de luni până vineri;
2. Acordarea de drepturi utilizatori, configurări utilizatori, verificare notificări, alte activități de administrare funcțională și tehnică specifică;
3. Comunicarea directă cu departamentul IT și cu utilizatorii de business ai aplicației în vederea funcționării optime a aplicației în cadrul companiei;
4. Alte activități de configurare specifice, implementarea de documente, formulare și fluxuri noi în conformitate cu cerințele de business;
5. Lunar, se solicită un raport detaliat cu orele consumate.
6. Acțiuni scolarizare personal – training, ori de câte ori este necesar.

Asistență tehnică și suport

Prestatorul trebuie să ofere servicii de tip call center săptămânale (Luni - Vineri) în intervalul orar 9:00 – 17:00, prin care să asigure suportul tehnic necesar utilizatorilor.

Definirea nivelurilor de suport

1. Serviciile de suport trebuie să asigure:

- * Activități continue de suport nivel 1, 2 și 3, realizate pe întreaga perioadă de derulare a contractului;
- * Activități ocazionale, realizate când este necesar pentru buna funcționare a sistemului informatic.

2. Obiectivele activității de suport:

- * Asigurarea nivelelor 1, 2 și 3 de suport tehnic;
- * Preluarea proactivă și asumarea responsabilității pentru problemele semnalate în cererile de suport;
- * Asigurarea respectării SLA-ului (timp de răspuns și timp de remediere);
- * Cunoaștere și aplicare proces de rezolvare cerere de suport client;
- * Analizare, planificare, administrare, rezolvare, monitorizare a progresului, prioritizarea cererilor de suport;
- * Managementul procesului de suport Nivel 1, Nivel 2 și Nivel 3, conform procedurii de suport agreeate cu achizitorul și a instrucțiunilor de lucru asociate, generale sau specifice fiecărui sistem informatic. În acest flux sunt incluse activitățile de: monitorizare și întreprindere acțiuni necesare pentru rezolvarea problemelor conform SLA, monitorizare și întreprindere acțiuni pentru actualizarea continuă a stării problemei și activitățile executate în aplicația de urmărire a tichetelor, transmiterea rezultatelor achizitorului, actualizarea continuă a achizitorului continuu despre starea problemei, verificarea rezolvării problemei și confirmarea de către achizitor a rezolvării ei, închiderea problemei;
- * Identificarea și propunerea de soluții pentru probleme;
- * Cunoașterea foarte bună a domeniului de activitate a achizitorului de care răspunde și înțelegerea a ceea ce dorește să facă acesta. Identificarea celei mai bune rezolvări pentru problemele sesizate de către achizitor și propunerea de alte soluții decât cele solicitate de către achizitor pentru procesele de lucru aferente.

Cerințele pentru nivelele de suport sunt descrise mai jos:

- Serviciile de suport **nivel 1** trebuie să asigure:
 - Asistență în utilizarea corectă a aplicației;

- Verificări pas cu pas prin intermediul aplicației pentru furnizarea serviciilor;
- Aplicarea de corecții prin intermediul aplicației;
- Înregistrarea de configurări necesare achizitorului prin intermediul aplicației;
- Administrarea aplicației, conturilor, drepturilor, funcționalităților;
- Rezolvarea de incidente utilizând baza de cunoștințe și rezolvările diferitelor tipuri de incidente cunoscute;
- Verificarea și interpretarea informațiilor istorice conform bazei de cunoștințe;
- Menținerea în permanență a legăturii cu achizitorul;
- Gestionarea trasabilității informațiilor asociate unei sesizări (într-o aplicație de gestionare a incidentelor).
- Serviciile oferite **nivel 2** suport trebuie să asigure:
 - Activități de reproducere a incidentului;
 - Monitorizarea aplicației;
 - Verificări - verificări periodice a funcționalității sistemului;
 - Verificări asupra stării serverelor în vederea identificării din timp a posibilelor probleme (lipsă spațiu hard disk, memorie insuficientă, capacitate insuficientă procesor);
 - Escaladarea sesizării;
 - Testarea soluției sesizării;
 - Configurări;
- Serviciile oferite **nivel 3** suport trebuie să asigure:
 - Clarificări de business;
 - Probleme de infrastructură software de sistem;
 - Intervenții în locație dacă este cazul;
 - Erori de aplicație;
 - Rezolvarea incidentului în suport la nivelul bazelor de date;
 - Executarea de modificări;
 - Instalarea versiunilor noi aplicație.

Definirea timpilor de răspuns și remediere

Prevedere din cadrul contractului care specifică timpii de răspuns și timpii de remediere asigurați de către prestator pe perioada prestării serviciilor, conform priorității fiecărui incident. Definirea timpilor s-a făcut luând în considerare programul de lucru de Luni până Vineri, în intervalul orar 9:00 – 17:00.

Timpii de răspuns (recepționare) sunt măsurați din momentul notificării unei solicitări valide transmise de către achizitor și înregistrate la prestator.

Timpii de implementare soluție provizorie sau remediere sunt măsurați din momentul notificării de recepționare transmise de către prestator și înregistrate la achizitor, exceptând timpul de așteptare în care achizitorul furnizează informații suplimentare necesare rezolvării incidentului.

Nivel de severitate	Descriere	Timp de răspuns inițial	Timp de rezoluție	Timp maxim pentru remediere
Critică (nivel 1)	Sistem total nefuncțional	30 minute lucrătoare	2 ore lucrătoare	2 ore lucrătoare
Mare (nivel 2)	Eroare ce afectează majoritatea funcționalităților sistemului	1 oră lucrătoare	8 ore lucrătoare	8 ore lucrătoare
Mediu (nivel 3)	Eroare apărută la o funcție, proces sau componentă, sistem parțial nefuncțional.	4 ore lucrătoare	1 săptămână	1 săptămână

Timpii de răspuns și remediere sunt definiți astfel:

- Timpul de Răspuns – timpul în care prestatorul va transmite confirmarea primirii notificării și înregistrarea apelului achizitorului;
- Timpul pentru soluția provizorie – timpul necesar până când prestatorul transmite pașii de implementare soluție provizorie sau implementează soluția provizorie;
- Timpul de remediere, soluție finală – timpul necesar până când prestatorul transmite pașii de implementare soluție finală sau implementează soluția finală sau, în cazul necesității modificării aplicației, până când prestatorul transmite și agreează cu achizitorul planul de realizare a modificării într-o versiune ulterioară.

Pentru cerințele suplimentare efectuate (rapoarte, crearea de fluxuri noi, etc) se va aloca un număr de 24 ore pe lună. În măsura în care se depășește numărul de ore contractat, respectiv 24 ore/h pentru asistență tehnică și suport, se va achita un tarif orar de 250 lei fără TVA, separat, pe bază de deviz agreeat de către achizitor.

Achizitor
D.G. I.T.L. Sector 6
SRL
Director General

Prestator
SC ZIPPER SERVICES
Director General

Vizat C.F.P.P.

Director Operațional

Serviciul Economic

Director Vânzări

Serviciul Juridic

Șef Birou Achiziții și Urmărire Contracte

Șef Birou Prelucrarea Automata a Datelor