

## CONTRACT DE PRESTARE DE SERVICII

Nr. ASSMB 3093 din 12.05.2015

In temeiul OUG nr.34/2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.337/2006, s-a încheiat prezentul contract de prestare de servicii, între :

**Art. 1. PĂRȚILE**

1.1. **ADMINISTRAȚIA SPITALELOR ȘI SERVICIILOR MEDICALE BUCUREȘTI**, cu sediul în București, Bd. Regina Elisabeta, Nr. 47, sector 5, tel/fax 0374.001.923/0758.710.045, cod fiscal 25502860, cont IBAN nr. RO53TREZ70024660220XXXXX, deschis la Trezoreria Operativa a Municipiului Bucuresti, legal reprezentată prin Director General Ec. Bogdan Gangură, parte denumită în cele ce urmează **BENEFICIAR**

și  
1.2. **INFO WORLD S.R.L.**, cu sediul în București, Sectorul 2, Intrarea Glucozei, Nr. 37 - 39, Tronson III, Parter și Etaj 1, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/8530/2000, cod fiscal RO13373052, capital social 1.000,00 lei, având contul curent nr. RO63TREZ7005069XXX002523 deschis la Trezoreria Operativă a Municipiului București (A.T.C.P.M.B.), reprezentată prin Dl. Daniel Nistor – Director Executiv și Ec. Ecaterina Ionescu – Contabil Șef, parte denumită în continuare **PRESTATOR**  
au convenit să încheie prezentul contract, cu respectarea următoarelor clauze:

**Art. 2. DEFINIȚII**

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

- a) Contract – prezentul contract și toate anexele sale;
- b) Beneficiar și Prestator – părțile contractante, așa cum sunt acestea numite în prezentul contract;
- c) Prețul contractului – prețul plătit Prestatorului de către Beneficiar, în baza contractului, pentru îndeplinirea integrală și corespunzătoare a tuturor obligațiilor asumate prin contract;
- d) Servicii – activități a căror prestare face obiectul contractului;
- e) Zi – zi calendaristică; an – 365 de zile;
- f) Neîndeplinire – orice nerespectare a obligațiilor oricărei părți (incluzând, dar nelimitându-se la, neîndepliniri ale unei obligații principale sau ale unui termen esențial) sau orice neîndeplinire, acțiune, omisiune, neglijență sau declarație a oricărei părți, a angajaților, agenților sau sub-contractanților săi, în legătură cu sau referitor la obiectul acestui Contract pentru care acea parte este răspunzătoare față de cealaltă;
- g) Sistem informatic – ansamblul destinat prelucrării automate a datelor, format din produse software aplicative (programe informatice) și mediul de utilizare (echipamente de calcul și de comunicație, conexiunile dintre acestea, produse software de bază);
- h) Suport hardware și software (Mediu de utilizare) – ansamblul format din echipamentele de calcul și de comunicație, conexiunile dintre acestea și produsele software de bază (sisteme de operare, servere de baze de date, etc.) necesar pentru funcționarea programului informatic;
- i) Stație de lucru – echipament pe care rulează programul informatic;
- j) Post de lucru – punct de lucru unde utilizatorii interacționează cu sistemul informatic (terminal);
- k) Forță majoră – un eveniment mai presus de controlul părților, care nu se datorează greșelii sau vinei acestora, care nu putea fi prevăzută la momentul încheierii contractului 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 enunțiativă; nu este considerat ca 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.

**Art. 3. OBIECTUL ȘI PREȚUL CONTRACTULUI**

3.1. Obiectul contractului îl constituie serviciile de asistenta informatica, stabilite în Anexa 2 (denumite în continuare Servicii) pentru sistemul informatic definit în Anexa 1 (denumit în continuare Sistem informatic).

3.2. Prețul contractului este de 4.000,00 lei/lună fără TVA respectiv 4.960,00 lei/lună cu TVA. Valoarea totală a contractului este de 39.680,00 lei, cu TVA, din care TVA 7.680,00 lei. Prețul rămâne nemodificat pe toată durata contractului.

3.3. Prețul Contractului nu acoperă intervențiile Prestatorului pentru remedierea defectelor determinate de exploatarea defectuoasă a Sistemului Informatic de către Beneficiar (a se vedea articolele 6.2.3, 6.2.6, 6.2.8, 6.2.11, 6.2.12). Aceste intervenții vor face obiectul unor noi negocieri.

**Art. 4. DURATA CONTRACTULUI**

4.1. Prezentul contract este valabil de la data 12.05.2015 până la data de 31.12.2015, cu posibilitatea prelungirii cu maxim 4 (patru) luni conform HG 925/2006, cu condiția existenței resurselor financiare alocate cu această destinație.

**Art. 5. DOCUMENTELE CONTRACTULUI**

5.1. Ca anexe ce devin parte integrantă a contractului se constituie următoarele documente:

- propunerea tehnică;
- propunerea financiară;
- caietul de sarcini.



## **Art. 6. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

### **6.1. Obligațiile PRESTATORULUI**

- 6.1.1. Prestatorul se obligă să presteze Serviciile la un înalt standard de calitate pentru a nu prejudicia Beneficiarul în nici un fel în folosirea normală a Sistemului informatic.
- 6.1.2. Prestatorul se obligă să asigure recepționarea sesizărilor de avarie și reacția la ele în condiții de urgență în conformitate cu prevederile prezentului contract.
- 6.1.3. Fără a aduce atingere angajamentelor asumate de către Prestator, acesta se angajează de asemenea că orice informație medicală sau financiară, aflată în posesia, custodia sau controlul său, va fi folosită în exclusivitate în scopul executării obligațiilor rezultate din contract. Totodată, Prestatorul se va supune legilor care privesc confidențialitatea datelor medicale/financiare.
- 6.1.4. Prestatorul are obligația de a asigura prestarea serviciilor din prezentul contract în termenii prevăzuți în Anexa 2, precum și la solicitarea achizitorului în termenul cerut de acesta din urma.
- 6.1.5. Prestatorul este pe deplin responsabil de operațiunile utilizate precum și de calificarea personalului folosit pentru îndeplinirea obligațiilor contractuale.

### **6.2. Obligațiile BENEFICIARULUI**

- 6.2.1. Beneficiarul are obligația de a desemna un reprezentant al său ca administrator de sistem, pentru a avea în permanență un partener tehnic direct în relația dintre Prestator și Beneficiar, pe toată perioada de derulare a contractului.
- 6.2.2. Beneficiarul se obligă să facă tot ce ține de atribuțiile sale de posesor al imobilului în care este amplasat Sistemul informatic, cum ar fi curățenia, siguranța, protecția contra intrușilor sau intemperiilor și incendiilor, asigurarea microclimatului și celorlalte condiții de mediu prevăzute prin normele tehnice comunicate de Prestator.
- 6.2.3. Beneficiarul se obligă să anunțe Prestatorul de îndată asupra defecțiunilor sau oricăror împrejurări care au întrerupt ori periclitează funcționarea Sistemului informatic.
- 6.2.4. Beneficiarul se obligă să permită accesul angajaților Prestatorului, legitimați ca atare, în spațiile și la facilitățile sale și să furnizeze toate informațiile necesare pentru îndeplinirea obligațiilor contractuale.
- 6.2.5. Beneficiarul se obligă să nu provoace stricăciuni prin intervenția nepermisă la informațiile stocate în urma utilizării Sistemului informatic sau dezafectarea programului pe calculator, prin fapta sa, a prepușilor săi ori a altora îngăduiți de el sau de prepușii lui.
- 6.2.6. Beneficiarul se obligă să numească responsabili de exploatare a Sistemului informatic.
- 6.2.7. Beneficiarul se obligă să întrețină Sistemul informatic în conformitate cu manualul de utilizare și instrucțiunile date de specialiștii Prestatorului.
- 6.2.8. Beneficiarul se obligă să nu permită accesul altor persoane sau personalului neautorizat din cadrul propriei unități la Sistemul informatic pe perioada derulării Contractului.
- 6.2.9. Beneficiarul poartă responsabilitatea introducerii datelor în program, a veridicității acestor date, a modificării și verificării rapoartelor sau documentelor sau a întocmirii greșite a acestora. Nerespectarea modului de utilizare a Sistemului informatic absolvă pe Prestator de orice răspundere privind activitatea de service.
- 6.2.10. Beneficiarul are obligația de a efectua salvări ale întregii baze de date, cel puțin o dată pe zi. În cazul în care Beneficiarul nu a dispus salvarea bazelor de date conform indicațiilor Prestatorului, acesta va fi absolvit de orice responsabilitate privind activitatea de service.

## **Art. 7. CONFIDENȚIALITATE**

- 7.1. Partile nu au dreptul de a utiliza informațiile și documentele obținute sau la care au acces în perioada de derulare a Contractului, în alt scop decât acela de a-și îndeplini obligațiile contractuale.

## **Art. 8. ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

- 8.1. Contractul poate fi reziliat când una din părți nu își îndeplinește obligațiile contractuale. Partea care se considera nedreptătită va transmite celeilalte parti o notificare prin care anunța intenția sa de a rezilia contractul. În această situație contractul va fi reziliat în termen de 7 zile de la transmiterea notificării. Rezilierea operează de plin drept, fără intervenția instanței de judecată.
- 8.2. Achizitorul își rezervă dreptul de a denunța unilateral prezentul contract în cazul în care:
- a) Prestatorul intra în procedura de insolvență, iar Achizitorul a obținut denunțarea contractului de către Administratorul/lichidatorul judiciar, ori Administratorul judiciar /lichidatorul nu a răspuns în termen de 30 de zile de la primirea notificării Achizitorului prin care acesta solicita denunțarea contractului.
  - b) Prestatorul a fost condamnat pentru o infracțiune în legătură cu exercitarea profesiei printr-o hotărâre judecătorească definitivă;
  - c) Prestatorul se află în culpă profesională gravă ce poate fi dovedită prin orice mijloc de probă pe care achizitorul îl poate justifica;
  - d) în situația în care prestatorul cesionează drepturile sale izvorate din prezentul contract;
  - e) are loc orice modificare organizațională care implică o schimbare cu privire la personalitatea juridică, natura sau controlul prestatorului, cu excepția situației în care asemenea modificări sunt înregistrate într-un act adițional la contractul de servicii;
  - f) apariția oricărei alte incapacități legale care să împiedice executarea contractului de servicii.
- 8.3. În cazul prevăzut la clauza 8.2. Prestatorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea de contract îndeplinită până la data denunțării unilaterale a contractului.



- 8.4. Contractul încetează de plin drept în următoarele situații:  
- la sfârșitul perioadei pentru care a fost încheiat  
- în caz de forță majoră  
- prin acordul părților.
- Art. 9. MODALITĂȚI DE PLATĂ**
- 9.1. Plata serviciilor de asistență informatică se va face numai pentru serviciile prestate efectiv de prestator și menționate în fișele de activitate, avizate de către Achizitor, în caz contrar încheierea prezentului contract negenerând nicio obligație financiară pentru Achizitor.
- 9.2. Achizitorul va efectua plata către prestator în termen de 60 zile de la data primirii facturii.
- 9.3. Dacă Achizitorul nu onorează factura în termen de 14 zile de la expirarea perioadei prevăzute la clauza 9.2, Prestatorul are dreptul de a sista prestarea serviciilor. Imediat ce onorează factura, Prestatorul este obligat să reia de îndată prestarea serviciilor.
- Art. 10. ÎNTÂRZIERI ÎN ÎNDEPLINIREA CONTRACTULUI**
- 10.1. (1) Serviciile prestate în baza Contractului sau, dacă este cazul, orice fază a acestora trebuie finalizată în termenul stabilit, termen care se calculează de la data solicitării Achizitorului.  
(2) În cazul în care există orice motive de întârziere ce nu se datorează Prestatorului, susceptibile de a surveni, ce îndreptățesc Prestatorul să solicite prelungirea perioadei de prestare a Serviciilor sau a oricărei faze a acestora, părțile vor revizui, de comun acord, perioada de prestare.
- 10.2. Dacă pe parcursul îndeplinirii Contractului Prestatorul nu respectă perioadele stabilite, din motive neimputabile lui, acesta are obligația de a notifica în timp util acest lucru Beneficiarului. Modificarea datei/perioadelor de prestare asumate se face cu acordul părților, prin act adițional.
- 10.3. Cu excepția prevederilor Art. 12 și în afara cazului în care Beneficiarul este de acord cu o prelungire conform clauzei 10.2, o întârziere în îndeplinirea Contractului dă dreptul Beneficiarului de a solicita penalități de 0,05% pe zi din valoarea contractului, până la îndeplinirea obligației.
- Art. 11. CESIUNEA**  
Părțile au obligația de a nu transfera total sau parțial drepturile sau obligațiile asumate prin Contract.
- Art. 12. FORȚA MAJORĂ**
- 12.1. Forța majoră reprezintă acel eveniment mai presus de voința părților și care nu se datorează greșelii sau vinii acestora, care nu putea fi prevăzut în momentul încheierii contractului și care face imposibilă executarea/îndeplinirea contractului. Sunt considerate asemenea evenimente: războaie, revoluții, incendii, inundații sau orice alte catastrofe naturale, restricții apărute ca urmare a unei carantine, embargo, etc. Nu este considerată forță majoră un eveniment asemenea celor de mai sus care, fără a crea o imposibilitate de executare, face extrem de costisitoare executarea obligațiilor contractuale.
- 12.2. Forța majoră exonerează părțile contractante de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul contract, pe toată perioada în care aceasta acționează.
- 12.3. Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, producerea acesteia și de a lua orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor.
- 12.4. Dacă forța majoră acționează sau se estimează că va acționa o perioadă mai mare de o (1) lună, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea de plin drept a prezentului contract, fără ca vreuna dintre părți să poată pretinde celeilalte daune-interese.
- Art. 13. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**
- 13.1. Părțile vor face toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ele în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea Contractului.
- 13.2. În cazul în care diferendul ivit între părți nu se rezolvă pe cale amiabilă, acesta se va soluționa de către instanțele judecătorești competente în a căror rază teritorială își are sediul Achizitorul.
- Art. 14. LIMBA CARE GUVERNEAZĂ CONTRACTUL**
- 14.1. Limba care guvernează Contractul este limba română.
- Art. 15. COMUNICĂRI**
- 15.1. (1) Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea Contractului, trebuie să fie transmisă în scris sau prin mijloace electronice ce vor fi ulterior confirmate în scris, semnate de către un reprezentant autorizat al părții care a trimis înscrisul și înregistrate la sediul acesteia.  
(2) Orice document scris trebuie înregistrat atât în momentul transmiterii, cât și în momentul primirii.
- 15.2. Comunicările dintre părți făcute prin telefon se consideră a fi cu titlu neoficial, neavând nici un fel de înrăurire asupra clauzelor contractuale, inclusiv a anexelor, părți integrante ale Contractului.
- Art. 16. LEGEA APLICABILĂ CONTRACTULUI**
- 16.1. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.
- Art. 17. CLAUZE REFERITOARE LA SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ, PROTECȚIA MEDIULUI, APĂRAREA ÎMPOTRIVA INCENDIILOR ȘI PREGĂTIREA PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ**



*Tou*

- 17.1. Prestatorul se obligă:
- să respecte, prin personalul său, pe toată perioada desfășurării lucrărilor în locațiile Beneficiarului, toate cerințele legale aplicabile precum și cerințele specifice activității unității Beneficiarului referitoare la sănătatea și securitatea ocupațională, protecția mediului, apărarea împotriva incendiilor și pregătirea pentru situații de urgență,
  - să acorde lucrătorilor proprii echipamentul individual de protecție – EIP – adecvat factorilor de risc și să urmărească folosirea acestuia de către personalul propriu pe tot parcursul executării lucrărilor,
  - să pună la dispoziția personalului propriu sculele, uneltele și echipamentele de lucru în stare bună de funcționare, complete, verificate și controlate înainte de darea în folosință și să instruiască personalul cu privire la mănuirea și folosirea acestora,
  - să utilizeze de către personalul propriu pe parcursul executării lucrărilor numai căile de acces și circulație puse la dispoziție, de către beneficiar,
  - să asigure în permanență, pe toată durata execuției lucrărilor, curățenia și deblocarea căilor de acces și a locurilor de muncă prin înlăturarea materialelor și deșeurilor rezultate din activitatea proprie,
  - să oprească imediat lucrarea și să anunțe de îndată Beneficiarul la constatarea existenței unui loc de muncă cu pericol grav și iminent de accidentare,
  - să elimine în cel mai scurt timp posibil neconformitățile constatate de Beneficiar în domeniile securității și sănătății ocupaționale respectiv al situațiilor de urgență.
  - să asigure luarea tuturor măsurilor ce se impun, în cazul producerii unui accident de muncă: raportarea acestuia, cercetarea, respectiv înregistrarea acestuia, pe perioada executării contractului.
- 17.2. Beneficiarul se obligă:
- să comunice Prestatorului, înainte de începerea lucrărilor, condițiile de lucru în incinta sa, factorii de risc la care pot fi expuși atât lucrătorii proprii cât și cei ai Prestatorului,
  - să efectueze o instruire introductivă generală privind specificul activității din locația respectivă și a prevederilor din Regulamentul propriu de Organizare și Funcționare/Regulamentului Intern (ROF/RI).
  - să informeze Prestatorul cu privire la orice modificări ale acestor condiții survenite pe parcursul derulării contractului.
- 17.3. În condițiile producerii unor evenimente (accidente/incidente) de muncă, părțile au obligația de a anunța imediat producerea accidentului, de „a nu modifica starea de fapt și împrejurările care au condus la producerea accidentului” (cu excepția cazurilor când menținerea acestora ar conduce la alte accidente, ar periclita viața accidentaților sau securitatea unității).

**Art. 18. CLAUZE FINALE**

- 18.1. Modificarea Contractului se face numai prin act adițional încheiat între părțile contractante.
- 18.2. Contractul este indivizibil, obligațiile asumate de ambele părți condiționându-se reciproc și în integralitatea lor.
- 18.3. Contractul reprezintă voința părților, înlăturând orice altă înțelegere scrisă sau verbală între acestea, anterioară încheierii lui.

Contractul a fost încheiat astăzi 12.05.2015, într-un număr de 2 exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte, fiecare exemplar având 2 copii care sunt parte integrantă a Contractului.

Pentru  
BENEFICIAR,  
DIRECTOR GENERAL  
Ec. Bondan Gărgură  
DIRECTOR  
PRIMĂRIA GENERALĂ  
MUNICIPALITĂȚII BUCUREȘTI  
SERVICIUL DE SALUBRITATE ȘI ÎNCĂLZIRE

DIRECTOR ECONOMIC,  
Ec. Sorin Guruianu

VIZA C.F.P  
Ec. Luminita Galca

AVIZAT JURIDIC,  
C.J. Alina Tonca

SERVICIU ACHIZITII,  
Ec. CALINESCU VIRGINIA

C.F.P NR. 1

NUME \_\_\_\_\_

SEMNATURA \_\_\_\_\_

DATA 07/05/2015

Pentru  
PRESTATOR,

DIRECTOR EXECUTIV,  
Daniel Nistor

CONTABIL ȘEF,  
Ecaterina Ionescu



Anexa 1 la contractul nr. .... / .....

Sistemul informatic menționat la Art. 3, pentru care Prestatorul va presta serviciile enumerate în Anexa 2, este compus din:

1. Software

Program informatic	Module / Componente	Nr. posturi de lucru pentru care este valabilă licența
<b>BUDGET MANAGER</b> Programul informatic este proprietate a INFO WORLD conform înregistrării la Oficiul Român pentru Drepturile de Autor cu Seria S5003258, Nr. 06406/07.02.2014	- Achiziții, Contracte, Comenzi - Contabilitate - Gestiune	7

Pentru  
BENEFICIAR,

DIRECTOR GENERAL,  
Ec. Bogdan Găgura



DIRECTOR ECONOMIC,  
Ec. Sorin Guruianu

SERVICIU ACHIZITIIL,  
Ec. CALINESCU VIRGINIA

Pentru  
PRESTATOR,

DIRECTOR EXECUTIV,  
Daniel Nistor



CONTABIL ȘEF,  
Ecaterina Ionescu

Serviciile prestate în conformitate cu Art. 3 sunt următoarele:

Denumire serviciu	Descriere	Condiții
<b>Asistență tehnică off site</b>	Se oferă asistență utilizatorilor prin telefon sau mesageria online. Utilizatorii sunt asistați să rezolve singuri situațiile prezentate sau li se oferă informații despre utilizarea aplicațiilor sau echipamentelor hardware.	<b>Disponibilitate:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la cerere</li> <li>▪ Luni – Duminică 24 ore x 7 zile</li> </ul>
<b>Asistență tehnică on site</b>	Se oferă asistență utilizatorilor la sediul clientului. Utilizatorii sunt asistați să rezolve singuri situațiile prezentate sau li se oferă informații despre utilizarea aplicațiilor sau echipamentelor hardware.	<b>Disponibilitate:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la cerere</li> <li>▪ în limita a 10 ore/luna</li> <li>▪ Luni – Vineri 8 – 17</li> </ul>
<b>Mentenanță software off site</b>	Rezolvarea defectelor descoperite în funcționare (incidentelor) la sediul Info World sau prin intermediul VPN: -identificarea și înregistrarea incidentelor, -clasificarea și prioritizarea incidentelor, -investigarea și diagnosticarea problemelor, -stabilirea și implementarea soluțiilor de remediere, -închidere (inclusiv reinstalarea aplicației, instalarea patch-urilor / versiunilor modificate)	<b>Timp de răspuns:</b> în funcție de urgența problemei
<b>Mentenanță software on site</b>	Rezolvarea defectelor descoperite în funcționare (incidentelor) la sediul clientului: -identificarea și înregistrarea incidentelor, -clasificarea și prioritizarea incidentelor, -investigarea și diagnosticarea problemelor, -stabilirea și implementarea soluțiilor de remediere -închidere (inclusiv reinstalarea aplicației, instalarea patch-urilor / versiunilor modificate)	<b>Timp de răspuns:</b> în funcție de urgența problemei, la solicitarea Achizitorului
<b>Verificare periodică software</b>	Verificarea funcționării corespunzătoare a aplicației pe server și pe stațiile de lucru	<b>Frecvență:</b> lunar
<b>Update legislativ aplicație</b>	Instalarea la client de actualizări ale aplicației în urma modificărilor legislației. Clientul are obligația de a anunța Info World în timpul optim necesar intervenției/modificării produsului software, în legătură cu modificările legislative și de raportare standard intervenite, astfel încât să permită realizarea acestora în cel mai scurt timp posibil. <b>În cazul oricărui alte modificari se va aplica art. 3.4.</b>	<b>Frecvență:</b> la cerere / de câte ori este necesar
<b>Upgrade aplicație</b>	Instalarea la client de versiuni noi care încorporează modificările cerute de clienți sau ultimele facilități dezvoltate de Info World.	<b>Frecvență:</b> de maxim 2 ori pe an

**Condiții generale de furnizare a serviciilor**

Info World preia solicitările și asigură asistența tehnică pentru utilizarea aplicațiilor furnizate prin următoarele mijloace:

- preluare solicitări (Call center)
- asistență tehnică telefonică
- asistență tehnică prin comunicare online (mesagerie instant)
- asistență tehnică prin acces remote (de la distanță, prin intermediul conexiunii internet)
- asistență tehnică on-site (la cerere).

Call center-ul reprezintă punctul de contact între utilizatorii finali ai sistemului și Info World, pe toată durata contractului, în scopuri de asigurare a serviciilor de garanție sau suport tehnic.

Angajații serviciului de call center:

- vor prelua problemele tehnice și le vor transmite mai departe personalului de specialitate, pentru soluționare
- nu vor răspunde la întrebări cum ar fi cele specific medicale, legate de modul de prescriere
- nu vor răspunde pentru indisponibilitatea furnizării serviciului de acces internet.

Accesibilitate:

- Telefon: **021.243.05.77**
- Fax: **021.243.05.78**
- Email: **asistenta@infoworld.ro**
- Disponibilitate: **conform condițiilor fiecărui tip de serviciu**



Pentru rezolvarea solicitărilor clienților, Info World va desfășura următoarele activități:

- Preluarea solicitărilor și clasificarea acestora în funcție de gravitate:
  - *problemă critică*: probleme care împiedică funcționarea corespunzătoare a sistemului informatic (de exemplu: blocarea aplicației, nefuncționare server, imposibilitatea conectării la baza de date etc.),
  - *problema majoră*: probleme care permit funcționarea sistemului informatic, dar care în timp pot afecta funcționarea corespunzătoare a sistemului,
  - *problemă de gravitate medie*: probleme care permit funcționarea sistemului informatic, dar care ar putea crea prin repetarea lor periodică dificultăți în exploatarea corespunzătoare a sistemului,
  - *problemă minoră*: probleme care nu se încadrează în categoriile anterioare.
- Diagnosticare și comunicarea posibilităților și a termenului de rezolvare; timpii de răspuns sunt în funcție de gravitatea problemei, astfel:
  - *problemă critică*: **30 minute**,
  - *problema majoră*: **2 ore**,
  - *problemă de gravitate medie*: **48 ore**,
  - *problemă minoră*: **72 ore**.
- Rezolvare: rezolvarea solicitărilor clienților, într-un termen ce depinde de gravitatea problemei, astfel:
  - *probleme critice*: se vor rezolva în **maxim 48 de ore** (2 zile lucrătoare) de la data comunicării către client a soluției de rezolvare identificate,
  - *probleme majore*: se vor rezolva în **maxim 4 zile lucrătoare** de la data comunicării către client a soluției de rezolvare identificate,
  - *probleme de gravitate medie*: se vor rezolva în **maxim 15 zile lucrătoare** de la data comunicării către client a soluției de rezolvare identificate,
  - *probleme minore*: se vor rezolva în termen de **maxim 30 zile lucrătoare** de la data comunicării către client a soluției de rezolvare identificate.

*Tipul de intervenție în cazul mentenanței (on-site sau off-site) va fi hotărât de către Prestator în funcție de gravitatea problemei și de gradul de complexitate estimat pentru soluționarea acesteia.*

*Termenele de rezolvare a solicitărilor nu includ durata deplasării personalului de mentenanță până la sediul clientului.*

Pentru  
BENEFICIAR,

DIRECTOR GENERAL  
Ec. Bogdan Ganguș

DIRECTOR ECONOMIC,  
Ec. Sorin Guruianu

SERVICIU ACHIZITII,  
Ec. CALINESCU VIRGINIA

Pentru  
PRESTATOR,

DIRECTOR EXECUTIV,  
Daniel Nistor

CONTABIL ȘEF,  
Ecaterina Ionescu

