

CONTRACT DE SERVICII

Nr. 136827 / 11.09.2025

1. PREAMBUL

Având ca temei legal: Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice cu modificările și completările ulterioare, Hotărârea Guvernului 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 prezentul contract de achiziție publică de servicii denumit în continuare "Contractul", **între:**

SECTORUL 2 al Municipiului București prin Primăria Sectorului 2 cu sediul în București, str. Chiristigiilor, nr. 11-13, Sector 2, telefon: 021.209.60.00; fax: 021.209.60.00, cod fiscal: 4204038, cont trezorerie: **RO37TREZ7025006XXX000197** Trezorerie sector 2, reprezentata prin: **PRIMAR Rares Hopincă**, în calitate de **Autoritate contractantă**, denumita în continuare **Autoritatea**, *pe de o parte*,

și

TOUCH HARDWARE S.R.L., cu sediul în București, str. Pictor Nicolae Grigorescu nr.47, reprezentată prin Administrator [REDACTED], telefon: 0 [REDACTED], înmatriculată la Oficiul Registrului Comerțului sub numărul J40/8469/2012, Cod Unic de Înregistrare RO 30461294, cont trezorerie RO81 [REDACTED], reprezentată prin Administrator [REDACTED], în calitate de **Prestator**, denumit în continuare **Prestator**, *pe de altă 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** - activitățile a căror prestare face obiectul contractului
- e. **forța majoră** - un eveniment mai presus de controlul părților, care nu se datorează greșelii sau vinei acestora, care nu putea fi prevăzut 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 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;
- f. **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 forma 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 zile calendaristice dacă nu se specifică în mod diferit.

4. OBIECTUL PRINCIPAL AL CONTRACTULUI

4.1. „Servicii de mentenanță și asistență tehnică pentru programul informatic de evidență a locurilor de parcare de reședință”, cod CPV: 72267000-4 Servicii de întreținere și reparații de software (Rev.2),

conform anexei 1 parte integrantă din prezentul contract, în perioada convenită și în conformitate cu obligațiile asumate prin prezentul contract.

4.2- Achizitorul se obligă să achiziționeze aceste servicii, respectiv să cumpere și să plătească prețul lunar convenit în prezentul contract.

5. PREȚUL CONTRACTULUI

5.1. Prețul convenit pentru îndeplinirea contractului, plătit Prestatorului de către Achizitor este de 4.167,00 lei (fără T.V.A.) /lună.

5.2. Prețul total al contractului, respectiv prețul serviciilor prestate este de 20.168,28 lei din care 16.668,00 lei fără T.V.A., la care se adaugă T.V.A. în cuantum de 21% în valoare de 3.500,28 lei, conform anexei 1 parte integrantă din prezentul contract.

5.3. Prețul total al contractului este ferm, în lei și nu se modifică pe toată perioada de derulare a contractului.

6. DURATA CONTRACTULUI

6.1- Prezentul contract intră în vigoare la data semnării de către ambele părți și **până la data de 31.12.2025**, cu posibilitatea de prelungire a contractului, prin act adițional dar care nu va putea depăși o durată de 4 luni de la data expirării duratei inițiale, conform prevederilor art. 165 alin.(1) din HG nr. 395/2016. Achizițiile facute în această perioadă, respectiv primele 4 luni ale anului 2025, se vor efectua în funcție de necesitățile și resursele financiare ale Achizitorului.

7. EXECUTAREA CONTRACTULUI

7.1- Executarea contractului, implicit prestarea serviciilor respective, începe la data intrării în vigoare a prezentului contract.

8. DOCUMENTELE CONTRACTULUI

8.1 Contractul cuprinde prezentele condiții contractuale, precum și următoarele documente, care fac parte integrantă din contract:

- a) Caietul de sarcini
- b) Achiziție SEAP DA 38798829/04.09.2025
- c) Garanția de bună execuție.
- d) alte documente, dacă este cazul.

9. GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE A CONTRACTULUI

9.1. Garanția de bună execuție este în procent de 5 % din valoarea contractului fără T.V.A.. Garanția de bună execuție se va constitui în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data semnării contractului.

9.2. Garanția de bună execuție a contractului se va prezenta în original.

9.3. Modul de constituire a garanției de bună execuție

Garanția de bună execuție se va constitui conform prevederilor art. 154 din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice cu modificările și completările ulterioare.

9.4. Achizitorul are dreptul de a emite pretenții asupra garanției de bună execuție, în limita prejudiciului creat, dacă Prestatorul:

- nu își îndeplinește obligațiile de remediere a serviciilor prestate necorespunzător, în perioada de garanție,
- nu începe prestarea serviciilor la termenele fixate prin contract din culpa sa;
- nu finalizează prestarea serviciilor la termenul stabilit și nu are motive temeinice pentru prorogarea lor.

Anterior emiterii unei pretenții asupra garanției de bună execuție, Achizitorul are obligația de a notifica acest lucru Prestatorului, precizând totodată obligațiile care nu au fost respectate. În această situație, Achizitorul va reține din contul bancar deschis cu titlu de garanție bancară, fără a fi necesar acceptul Prestatorului, sumele pe care le consideră satisfăcătoare în vederea acoperirii prejudiciului creat.

9.5. Garanția de bună execuție se restituie de către autoritatea contractantă în cel mult 14 zile de la data îndeplinirii de contractant a obligațiilor asumate prin prezentul contract, dacă nu a ridicat până la acea dată pretenții asupra ei, conform prevederilor art. 154² din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice cu modificările și completările ulterioare.

10. OBLIGAȚIILE PRINCIPALE ALE ACHIZITORULUI

10.1 - Achizitorul se obligă să recepționeze serviciile, în conformitate cu obligațiile asumate în contract.

10.2 - Achizitorul se obligă să plătească prețul corespunzător către Prestator în termenul de 30 de zile calendaristice de la înregistrarea facturii fiscale (RO e-Factura) la registratura Achizitorului și întocmirea Procesului verbal de recepție calitativă și cantitativă.

10.3- Procesele verbale de recepție se vor semna de către comisia de recepție alcătuită din reprezentanți desemnați de Achizitor.

10.4- Prestatorul va emite factura după efectuarea recepției, întocmirea și semnarea Proceselor verbale de recepție cantitativă și calitativă.

11. OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI

11.1- Prestatorul se obligă să presteze serviciile prevăzute în contract cu profesionalismul, eficiența, promptitudinea și diligența cuvenite angajamentului asumat, la standardele și/sau performanțele solicitate prin specificațiile tehnice din Caietul de sarcini. Prestatorul este pe deplin responsabil pentru activitatea prestată. Dacă pe parcursul îndeplinirii contractului intervin circumstanțe, care nu se datorează Prestatorului, care îl pun pe acesta în imposibilitatea de a respecta termenele de prestare, acesta are obligația de a notifica acest lucru, în timp util, Achizitorului. În afara cazului în care Achizitorul acceptă, în scris și expres, revizuirea acestora, pe baza justificărilor furnizate de contractant, orice întârziere în îndeplinirea contractului dă dreptul Achizitorului de a pretinde Prestatorului majorări de întârziere.

11.2.- Prestatorul are obligația de a începe prestarea serviciilor la data stabilită.

11.3.- Prestatorul are obligația de a asigura prestarea serviciilor în conformitate cu cerințele solicitate în caietul de sarcini.

11.4.- Prestatorul se obliga sa despăgubească Achizitorul împotriva oricărui:

a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezulta din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.) legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu serviciile achiziționate;

b) daune-interese, costuri, taxe si cheltuieli de orice natura, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea caietului de sarcini întocmit de Achizitor.

11.5- Prestatorul va asigura suport tehnic, oferit telefonic, de luni până vineri între orele 08:00-17:00. in cazul problemelor tehnice, intervenția trebuie să se facă în cel mai scurt timp posibil de la raportarea problemei.

11.6- Prestatorul va desemna o persoană care va asigura gestionarea contractului, pe întreaga perioadă de derulare a acestuia.

11.7- Prestatorul se obligă să asigure resursele umane, materialele, 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, astfel încât să se asigure derularea eficientă a activităților. Prestatorul este răspunzător atât de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate, cât și de calificarea personalului folosit pe toată durata contractului.

12. SANCTIUNI PENTRU NEÎNDEPLINIREA CULPABILĂ A OBLIGAȚIILOR

12.1- În cazul în care, din vina sa exclusivă, Prestatorul nu reușește să-și execute obligațiile asumate prin contractul de prestari servicii, atunci Achizitorul are dreptul de a deduce din prețul contractului, ca penalități, o sumă echivalentă cu o cotă procentuală de 0,1% / zi din valoarea serviciilor neefectuate.

12.2- În cazul în care Achizitorul nu onorează facturile în termenul convenit, atunci prestatorul are dreptul de a deduce ca penalități, o sumă echivalentă cu o cotă procentuală de 0,1% din plata neefectuată, pentru fiecare zi de întârziere.

13. RECEPȚIE, SERVICII

13.1- Achizitorul are dreptul de a verifica prestarea serviciilor pentru conformitatea lor cu specificațiile din caietul de sarcini, într-un termen de maxim 15 zile.

13.2- Achizitorul are dreptul de a formula obiecțiuni la Procesele verbale de recepție cantitativă și calitativă prezentate de Prestator.

13.3- În situația în care un serviciu este respins, Achizitorul, după caz, va stabili o perioadă pentru livrarea serviciilor solicitate, având obligația de a transmite în termen de 3 zile lucrătoare de la primirea documentelor modificate, conform celor solicitate Prestatorului, decizia finală cu privire la serviciile revizuite.

14. AJUSTAREA PREȚULUI CONTRACTULUI

13.1- Pentru serviciile prestate, plățile datorate de Autoritate, Contractantului sunt tarifele declarate în detaliul de achiziție DA 38798829/04.09.2025, anexă la contract.

13.2- Valoarea contractului este fermă și nu se ajustează.

15. AMENDAMENTE

15.1- Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, de a conveni modificarea clauzelor contractului, prin act adițional, în condițiile precizate de art. 221 din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare.

16. SUBCONTRACTANȚI

16.1 (1) Prestatorul este obligat, cel mai târziu la momentul începerii activităților care fac obiectul prezentului contract, să indice Achizitorului numele, datele de contact și reprezentanții legali ai subcontractanților săi implicați în executarea contractului, în măsura în care aceste informații sunt cunoscute la momentul respectiv.

(2) Prestatorul are obligația de a notifica Achizitorului orice modificări ale informațiilor prevăzute la alin. (1) pe durata derulării contractului.

(3) Prestatorul are dreptul de a implica noi subcontractanți, pe durata executării contractului, cu condiția ca nominalizarea acestora să nu reprezinte o modificare substanțială a contractului, astfel cum sunt prevăzute la art. 221 din Legea nr. 98/2016, cu modificările și completările ulterioare.

(4) În situația prevăzută la alin. (3), Prestatorul va transmite Achizitorului informațiile prevăzute la alin. (1) și va obține acordul Achizitorului privind eventualii noi subcontractanți implicați ulterior în executarea Contractului.

16.2 Prestatorul are obligația de a încheia contracte cu subcontractanții declarați, în aceleași condiții în care s-a semnat contractul cu Achizitorul și de a prezenta aceste contracte Achizitorului.

16.3 (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.

16.4 (1) În cazul subcontractării, Prestatorul rămâne pe deplin răspunzător față de Achizitor de modul îndeplinirii contractului.

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

16.5 (1) Achizitorul efectuează plăți corespunzătoare părții/părților din contract îndeplinite de către subcontractanți, dacă aceștia solicită, pentru activitățile executate în beneficiul *Prestatorului* potrivit contractului dintre *Prestator* și subcontractant în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile și dacă subcontractanții propuși și-au exprimat opțiunea în acest sens.

(2) În sensul alin. (1), subcontractanții își vor exprima la momentul încheierii contractului sau la momentul introducerii acestora în contract, după caz, opțiunea de a fi plătiți direct de către Achizitor. Achizitorul efectuează plățile directe către subcontractanții agreeți doar atunci când prestația acestora este confirmată prin documente agreeate de toate cele trei părți, respectiv Achizitor, Prestator și Subcontractant.

(3) Atunci când un subcontractant își exprimă opțiunea de a fi plătit direct, Achizitorul are obligația de a stabili în cadrul contractului clauze contractuale obligatorii ce prevăd transferul de drept al obligațiilor de plată către subcontractant pentru partea/părțile din contract aferentă/aferente acestuia, în momentul în care a fost confirmată îndeplinirea obligațiilor asumate prin contractul de subcontractare, în conformitate cu prevederile alin. (2).

(4) Achizitorul va solicita, la încheierea contractului sau atunci când se introduc noi subcontractanți, prezentarea contractelor încheiate între Prestator și subcontractant/subcontractanți nominalizați în ofertă sau declarații ulterior, astfel încât activitățile ce revin acestora, precum și sumele aferente prestațiilor, să fie cuprinse în contract sau în acte adiționale la acest contract.

(5) Contractele prezentate conform prevederilor alin. (4) trebuie să fie în concordanță cu oferta și se vor constitui în anexe la prezentul *Contract*.

(6) Dispozițiile prevăzute la alin. (1) - (5) nu diminuează răspunderea Prestatorului în ceea ce privește modul de îndeplinire a prezentului contract.

16.6 Prestatorul poate schimba subcontractantul în condițiile legii. Schimbarea subcontractantului nu va modifica prețul contractului și va fi notificată Achizitorului.

16.7 În cazul în care prezentul contract va fi executat de către un grup de operatori, asociații sunt responsabili solidar și nelimitat pentru executarea contractului.

17. CESIUNEA

17.1- În condițiile prezentului contract, Prestatorul **nu are dreptul** de a transfera total sau parțial obligațiile sale, acestea rămânând în sarcina părților, așa cum au fost stipulate și asumate inițial.

17.2- Prestatorul poate cesiona dreptul de încasat aferent prestării serviciilor, către alți operatori economici sau alte instituții de credit, numai cu acordul prealabil al Achizitorului, exprimat în scris, sumele reprezentând contravaloarea serviciilor prestate, în condițiile prevăzute de lege.

17.3- Suma care face obiectul cesionării se achită de către Achizitor în contul indicat de cesionar, deschis la Trezoreria Statului, numai dacă Prestatorul nu are obligații de plată către bugetul de stat, bugetul asigurărilor sociale de stat și bugetele fondurilor speciale, Achizitorul având obligația de a verifica și de a înștiința părțile cu privire la quantumul acestor obligații, urmând a vira în contul concesionarului, numai diferența dintre suma cesionată și suma reprezentând obligații către bugetele mai sus indicate.

18. FORȚA MAJORA

18.1- Forța majoră este constatată de o autoritate competentă.

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

18.3- 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.

18.4- 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.

18.5- Dacă forța majoră acționează sau se estimează că va acționa o perioadă mai mare de 5 luni, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea deplin drept a

prezentului contract, fără ca vreuna din părți să poată pretinde celeilalte daune-interese.

19. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

19.1- Achizitorul și Prestatorul vor face 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.

19.2- 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 competente din România.

20. ÎNCEPERE, MODIFICARE, INTARZIERE ȘI REZILIEREA CONTRACTULUI

20.1- Prestatorul are obligația de a începe prestarea serviciilor la primirea Ordinului de începere emis de Achizitor cu respectarea pct. 7.1 din prezentul contract.

20.2- Modificarea prezentului Contract se poate face numai cu acordul scris al ambelor Părți sub forma unui act adițional.

20.3- Neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale de către una din Părți, dau celeilalte Părți dreptul de a rezilia Contractul și de a pretinde plata de daune-interese.

20.4- În situația în care Prestatorul nu îndeplinește întocmai și la termen oricare dintre obligațiile asumate prin Contract, nu remediază încălcarea în termen de 15 zile calendaristice, Achizitorul are dreptul de a rezilia unilateral Contractul. Rezilierea prevăzută de acest articol intervine de la data prevăzută în notificarea de reziliere emisă de către Achizitor.

20.5- Achizitorul își rezervă dreptul de a denunța unilateral Contractul cu notificarea prealabilă a Achizitorului, în cel mult 15 zile de la apariția unor circumstanțe care nu au fost cunoscute Achizitorului la data încheierii Contractului și care conduc la modificarea clauzelor contractuale în așa măsură încât îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul Contract ar fi contrară interesului public.

20.6- Rezilierea prezentului Contract nu va avea niciun efect asupra obligațiilor deja scadente între Părți.

20.7- Contractul poate înceta și în următoarele cazuri:

a) Părțile convin de comun acord încetarea Contractului;

b) la data expirării perioadei de valabilitate, dacă Părțile nu au convenit în scris prelungirea lui.

21. PREVEDERI PRIVIND PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

21.1- În scopul executării Contractului, fiecare Parte trebuie să prelucreze date cu caracter personal privind angajații și/sau reprezentanții celeilalte Părți.

21.2- Părțile au luat cunoștință că, la data de 25 mai 2018, Regulamentul nr. 679 din 27 aprilie 2016 al Parlamentului European și al Consiliului Uniunii Europene privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

20.3- Atunci când prelucrează date cu caracter personal în legătură cu prezentul contract, fiecare Parte se obligă să se conformeze cu legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal.

20.4- Fiecare Parte va divulga celeilalte Părți date cu caracter personal privind angajații sau reprezentanții săi responsabili cu executarea prezentului contract.

Aceste date vor consta în: datele de identificare, poziție, angajator, număr de telefon, adresa de email a angajaților/reprezentanților legali.

20.5- Pentru evitarea oricărui dubiu, Părțile iau cunoștință și convin ca fiecare Parte să determine, în mod independent, scopul/scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal în legătură cu acest contract. Mai precis, Părțile convin prin prezenta și confirmă că nu o să acționeze ca operatori asociați sau să fie într-o relație de tip operator-persoană împuternicită de operator.

20.6- În cazul în care apar circumstanțe în care oricare dintre Părți acționează ca o persoană împuternicită a celeilalte Părți, sau ca un operator asociat împreună cu cealaltă Parte în legătură cu acest contract, Părțile se obligă să încheie un acord cu caracter obligatoriu în conformitate cu prevederile din articolele 26 și 28 din Regulamentul nr. 679/2016 și/sau din orice articol sau normă care înlocuiește sau completează aceste prevederi.

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, fax sau e-mail cu condiția confirmării în scris a primirii comunicării.

24. LEGEA APLICABILĂ CONTRACTULUI

24.1- Contractul de prestari servicii va fi interpretat conform legilor din România.

24.2- Părțile au înțeles să încheie prezentul contract de prestări servicii în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

AUTORITATEA CONTRACTANTĂ,
SECTORUL 2 al Municipi

PRIMAR
Rareș HOP

CONTRACTANT,
S.C. TOUCH HARDWARE S.R.L.

Administrator

Direcția Economică
Florentina Te

Direcția M
Marius LĂC

Direc
Măc **IAK**

Serviciul A **ublice**

Iulian D

Aviz
FINA

Avizat Legal
Claud **OGORAȘ**

Anexa nr. 1**PROPUNERE TEHNICO-FINANCIARĂ**

„Mentenanța și asistență tehnică pentru programul informatic de evidență a locurilor de parcare”
cod CPV: 72267000-4 Servicii de întreținere și reparații de software (Rev.2).

Nr crt	Denumire activitate	Preț unitar lei fără T.V.A./ lună	Număr luni	Total lei fără T.V.A.
1	Mentenanța și asistență tehnică pentru programul informatic de evidență a locurilor de parcare de reședință	4.167,00	4	16.668,00
Valoare totala contract, lei fără T.V.A.				16.668,00
Valoare T.V.A. 21%				3.500,28
Valoare totală contract, lei cu T.V.A.				20.168,28

Prestatorul va oferi următoarele servicii lunare:

- depanarea incidentelor cauzate de limbajul de programare
- solutionarea eventualelor erori care pot apărea în funcționarea programului informatic
- efectuarea în timp util a modificărilor în aplicație potrivit prevederilor legale conform solicitărilor responsabilului desemnat de Achizitor
- remedierea disfuncționalităților sesizate în utilizarea programului de către persoanele angajate de Achizitor
- asistența în exploatare prin asigurarea unei documentații de exploatare a programului
- depanarea incidentelor apărute din cauza sistemului de operare
- intervenții la sediul Achizitorului în baza unei solicitări din partea acestuia
- suport tehnic prin intermediul remote, e-mail, telefonic sau la fața locului
- monitorizarea accesului utilizatorilor pentru prevenirea incidentelor
- asistență în utilizarea softului de evidență a locurilor de parcare
- asistența tehnică pentru utilizatori în vederea rezolvării unor erori apărute în folosirea programului informatic de gestionare a locurilor de parcare
- update al aplicației printr-o procedură de auto-update în cazul versiunilor noi
- update al bazei de date în momentul apariției de modificări a acesteia
- verificarea ștergerii de date din baza de date și aducerea la cunoștință Achizitorului
- verificarea lunară a sistemului în vederea rezolvării unor probleme care pot apărea într-un viitor apropiat
- optimizarea continuă a bazei de date și a aplicației (programului) în vederea unei funcționări cât mai rapide și stabile
- oferirea de suport tehnic 24/24 ore, cu intervenție în cel mai scurt timp de la anunțarea unei probleme și rezolvarea acesteia în maxim 72 ore
- arhivarea bazei de date la cererea Achizitorului

ACHIZITOR,
SECTORUL 2 al Municipiului București

Direcția
Mădălina

PRESTATOR,
S.C. TOUCH HARDWARE S.R.L.