

EXEMPLU AFER
C-552/04.01.2018

CONTRACT DE SERVICII
nr.1020/2 din data 08.01.2018

1. Părțile contractante

AUTORITATEA FEROVIARĂ ROMÂNĂ - AFER, cu sediul în București, Calea Griviței nr. 393, sector 1, cod poștal 010719, telefon 021.3076850, fax 021.3076809, înregistrată prin HG 626/1998, cod fiscal RO4283163, cont IBAN RO61TREZ23F845000200130X deschis la Trezoreria sector 1, reprezentată legal prin Marin PREDA - Director General și Gabriela BLAGA - Director Economic, în calitate de **Achizitor**, pe de o parte și

Societatea "Informatică Feroviară" - S.A. cu sediul în București, str.Gării de Nord nr.1, sector 1, cod poștal 010855, telefon 021.2232778, fax 021.2232779, nr.înregistrare la Registrul Comerțului J40/10636/2002, cod fiscal RO14966210, cont IBAN RO50TREZ7005069XXX002272 deschis la Trezoreria Municipiului București, reprezentată legal prin Andy-Sergiu ȚICMEANU - Director General și Elena VÎLCU - Director Economic, în calitate de Prestator, pe de altă parte

2. Definiții

2.1 În prezentul contract următorii termeni vor fi interpretați astfel:

- a. **contract** - reprezintă 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 fac obiect al 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 enunciativă. 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. **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 contractului

4.1 Prestatorul se obligă să asigure pachetul de *servicii informatice WEB-PARC*, sub forma de abonament lunar.

4.2 Achizitorul se obligă să plătească prețul convenit în prezentul contract pentru serviciile prestate.

5. Prețul contractului

5.1 Prețul convenit pentru îndeplinirea contractului, plătit Prestatorului de către Achizitor, este de **2.500 lei/lună** la care se adaugă TVA, respectiv **30.000 lei/an** la care se adaugă TVA.

5.2 Plata se va face cu ordin de plată, în cel mult 15 zile de la data primirii facturii.

6. Durata contractului

6.1 Durata prezentului contract este de 12 luni, începând cu luna ianuarie 2018.

6.2 Prezentul contract încetează să producă efecte la data la care părțile și-au îndeplinit obligațiile asumate prin prezentul contract.

7. Obligațiile Prestatorului

7.1 Prestatorul se obligă să presteze serviciile prevăzute în contract cu profesionalismul și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat.

7.2 Prestatorul este responsabil pentru calitatea serviciilor, conform descrierilor tehnice menționate în Anexa 1 la prezentul contract.

7.3 Prestatorul va asigura adaptarea serviciilor în funcție de modificările legislației și reglementărilor în vigoare, cu excepția situațiilor în care aceste modificări implică o reproiectare sau înlocuire a unei aplicații incluse în serviciile contractate.

7.4 Prestatorul va pune la dispoziția Achizitorului instrucțiuni de utilizare/manuale corespunzătoare serviciilor contractate.

7.5 Prestatorul va asigura suport pentru serviciile contractate, dacă incidentele sunt raportate și înregistrate la Help Desk "Informatică Feroviară".

7.6 Prestatorul acordă Achizitorului dreptul de utilizare pentru aplicația asupra căreia Prestatorul deține drept de autor și care este inclusă în serviciile informatice ce fac obiectul prezentului contract.

7.7 Dreptul de autor pentru documentele, produsele program de aplicație, codul sursă, alte materiale ce conțin date și informații furnizate Achizitorului de către Prestator vor rămâne în drept la Prestator.

8. Obligațiile Achizitorului

8.1 Achizitorul se obligă să plătească către Prestator prețul convenit în prezentul contract pentru serviciile prestate, prin ordin de plată, în termenul precizat la pct.5.2 din prezentul contract.

8.2 Dacă Achizitorul nu onorează facturile în termen de 14 zile de la expirarea perioadei convenite, Prestatorul are dreptul de a sista prestarea serviciilor și de a beneficia de reactualizarea sumei de plată la nivelul corespunzător zilei de efectuare a plății. Imediat ce Achizitorul onorează factura, Prestatorul va relua prestarea serviciilor în cel mai scurt timp posibil.

8.3 Achizitorul se va asigura că personalul propriu care utilizează aplicațiile informatice a fost instruit și a luat la cunoștință de instrucțiunile de utilizare/manualele corespunzătoare puse la dispoziție de către Prestator.

8.4 Achizitorul se obligă să păstreze confidențialitatea documentelor, informațiilor și datelor puse la dispoziție de către Prestator pentru îndeplinirea obiectului contractului și să nu le transmită către terți fără acordul acestuia.

8.5 Achizitorul se obligă să respecte legislația în vigoare privind drepturile de autor referitoare la producția și utilizarea de programe de calculator.

8.6 Achizitorul va anunța telefonic la departamentul Help-Desk al Prestatorului orice incident care are legătură cu serviciile informatice furnizate prin prezentul contract sau în scris, pe adresa acestuia.

9. Sancțiuni pentru neîndeplinirea culpabilă a obligațiilor

9.1 În cazul în care Achizitorul nu onorează facturile în termenul prevăzut la pct.5.2, atunci acesta are obligația de a plăti, ca penalități, o sumă echivalentă cu o cotă procentuală din plata neefectuată, respectiv 0,03%/zi de întârziere din valoarea neachitată, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor.

9.2 În cazul în care, din vina sa exclusivă, Prestatorul nu reușește să-și îndeplinească obligațiile asumate prin contract, atunci Achizitorul are dreptul de a deduce din prețul contractului, ca daune-interese, o sumă echivalentă cu 0,03% din prestația neefectuată până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor.

9.3 Nerespectarea obligațiilor asumate prin prezentul contract de către una dintre părți, în mod culpabil și repetat, dă dreptul părții lezate de a considera contractul de drept reziliat și de a pretinde plata de daune-interese.

9.4 Achizitorul își rezervă dreptul de a renunța oricând la contract, printr-o notificare scrisă adresată Prestatorului, fără nici o compensație, dacă acesta din urmă dă faliment, cu condiția ca această anulare să nu prejudicieze sau să afecteze dreptul la acțiune sau despăgubire pentru Prestator. În acest caz, Prestatorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din contract îndeplinită până la data denunțării unilaterale a contractului.

10. Garanția de bună execuție

10.1 Prestatorul se obligă să constituie garanția de bună execuție a contractului în cuantum de 5% din valoarea totală a contractului fără TVA, adică 1.500 lei, pentru toată perioada de derulare a contractului, până la intrarea în efectivitate a contractului. Garanția de bună execuție se va constitui prin virament bancar, în contul de garanții al AFER, RO18TREZ7015005XXX005986 deschis la Trezoreria sector 1 București.

10.2 Achizitorul are dreptul de a emite pretenții asupra garanției de bună execuție, în limita prejudiciului creat, dacă Prestatorul nu își execută, execută cu întârziere sau execută necorespunzător obligațiile asumate prin prezentul contract. 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.

10.3 Achizitorul se obligă să restituie garanția de bună execuție în termen de 14 zile de la îndeplinirea obligațiilor asumate, în baza solicitării scrise a Prestatorului.

11. Începere, finalizare, întârzieri, sistare

11.1 Prestatorul are obligația de a începe prestarea serviciilor în timpul cel mai scurt posibil după semnarea contractului și constituirea garanției de bună execuție.

11.2 În cazul în care Prestatorul suferă întârzieri și/sau suportă costuri suplimentare, datorate în exclusivitate Achizitorului, părțile vor stabili de comun acord prelungirea perioadei de prestare a serviciului și totalul cheltuielilor aferente, dacă este cazul, care se vor adăuga la prețul contractului.

11.3 Prezentul contract va putea fi reziliat de drept, fără intervenția instanței, în următoarele situații: neîndeplinirea obligațiilor contractuale de către una din părți; cesionarea drepturilor și obligațiilor ce decurg din prezentul contract; în situația în care onorarea obligațiilor contractuale devine imposibilă din cauze întemeiate și imprevizibile la data semnării contractului; una din părți a intrat în procedură de lichidare, faliment, reorganizare prin comasare, fuziune, desființare.

11.4 Partea care invocă rezilierea contractului va notifica celeilalte părți cauza de reziliere cu 30 de zile calendaristice înainte de data la care urmează să-și producă efectele. Prevederile acestui articol nu înlătură răspunderea părții care în mod culpabil a cauzat încetarea prezentului contract.

11.5 Rezilierea nu va avea nici un efect asupra obligațiilor deja scadente între părți.

11.6 Denunțarea unilaterală a contractului de către Achizitor, în cursul perioadei de valabilitate, se poate face cu notificare prealabilă de 30 de zile și numai după plata facturilor restante și a penalităților calculate la acestea. Încetarea contractului se va produce de la data la care Achizitorul face dovada plății către Prestator a tuturor sumelor restante.

12. Amendamente

12.1 Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, de a conveni modificarea clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului.

13. Cesiunea

13.1 Este permisă doar cesiunea creanțelor născute din acest contract, obligațiile născute rămânând în sarcina părților contractante, astfel cum au fost stipulate și asumate inițial.

14. Forța majoră

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

14.2 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.

14.3 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.

14.4 Dacă forța majoră acționează sau se estimează că va acționa o perioadă mai mare de 6 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 părți daune-interese.

15. Soluționarea litigiilor

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

15.2 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 instanța competentă de la sediul Achizitorului.

16. Limba care guvernează contractul

16.1 Limba care guvernează contractul este limba română.

17. Comunicări

17.1 Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie transmisă în scris. Orice document scris trebuie înregistrat atât în momentul transmiterii cât și în momentul primirii.

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

18. Clauza anticorupție și de evitare a conflictului de interese

18.1 Achizitorul se obligă să ia toate măsurile necesare și rezonabile pentru a evita corupția și mita. În consecință, acesta nu va oferi, promite sau acorda și nu va determina un terț să ofere, să promită sau să acorde, prin intermediul angajaților, membrilor din conducerea acestora sau terților, beneficii sau alte avantaje (respectiv numerar, cadouri de valoare sau invitații care nu au în principal scopuri profesionale, cum ar fi: evenimente sportive, concerte, evenimente culturale, vacanțe și alte asemenea) angajaților sau membrilor din conducerea Prestatorului, inclusiv rudelor acestora și altor persoane aflate în relații strânse similar acestora.

18.2 Părțile vor lua toate măsurile necesare pentru a preveni ori stopa orice situație care ar putea compromite executarea obiectivă și imparțială a prezentului contract. Conflictele de interese pot apărea în mod special ca rezultat al intereselor economice, afinităților politice ori de naționalitate, al legăturilor de rudenie ori afinitate, sau al oricăror alte legături ori interese comune. Orice conflict de interese apărut în timpul executării prezentului contract trebuie notificat în scris, în termen de 3 zile de la apariția acestuia.

18.3 Prestatorul își rezervă dreptul de a verifica dacă măsurile luate sunt corespunzătoare și dacă este necesar, poate solicita măsuri suplimentare. Achizitorul se va asigura că personalul său, salariat sau contractat de el, inclusiv conducerea și salariații din teritoriu, nu se află într-o situație care ar genera un conflict de interese. Achizitorul va înlocui, în 3 zile și fără vreo compensație din partea Prestatorului, orice membru al personalului său salariat ori contractat, inclusiv conducerea ori salariații din teritoriu, care se regăsește într-o astfel de situație.

18.4 Achizitorul trebuie să evite orice contact care ar putea să-i compromită independența ori pe cea a personalului său, salariat sau contractat, inclusiv conducerea și salariații din teritoriu. În cazul în care Achizitorul nu-și menține independența, Prestatorul, fără a afecta dreptul acestuia de a obține repararea prejudiciului ce i-a fost cauzat ca urmare a situației de conflict de interese, va putea decide încetarea deplin drept și cu efect imediat a prezentului contract.

18.5 Prestatorul are dreptul de a angaja sau încheia orice înțelegeri privind prestarea de servicii, direct ori indirect, în scopul îndeplinirii contractului cu persoane fizice sau juridice care au fost implicate în procesul de verificare/evaluare a ofertelor depuse în cadrul procedurii de atribuire ori angajați ai Achizitorului sau implicați în procedura de atribuire cu care Prestatorul a încetat relațiile contractuale ulterior atribuirii contractului, pe parcursul unei perioade de cel puțin 12 luni de la încheierea contractului.

18.6 În cazul unei încălcări grave a prezentei clauze, Părțile au dreptul să rezilieze unilateral, instantaneu, contractul existent fără preaviz și fără intervenția instanțelor judecătorești, respectiv au dreptul de a sesiza organelor competente potrivit legii.

19. Legea aplicabilă contractului

19.1 Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Părțile au înțeles să încheie azi 25.01.2018 prezentul contract în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

**ACHIZITOR
AUTORITATEA FERROVIARĂ ROMÂNĂ**

Director General,
Marin PREDĂ

Director Economic,
Gabriela BLAGA

Director ONFR,
Vasile STĂNESCU

Șef SFSIA,
Ioana Maria MIHĂILESCU

Șef Biroul Juridic,
Mihaela AGIU

A F E R	Viză CFPP	
	VIZAT C.F.P.P.	
	Nr. 1	Data: 25.01.2018
	Nume: Rațiu Marineta	
Semnătura: [Signature]		

Responsabil contract,
Mihai SEBEȘAN

Responsabil achiziție,
Jalbă Sorina

**PRESTATOR
Societatea "Informatică Feroviară" S.A.**

Director General,
Andy-Sergiu ȚICMEANU

Director Economic,
Elena VILCU

Director Departament Informatică,
Dan Marin UDREA

AVIZAT Juridic,
Daniela DRĂGAN

Responsabil contract,
Florentina LEFTER

Aplicația informatică WEB-PARC

WEB-PARC este o aplicație dezvoltată de Informatică Feroviară special pentru AFER, pentru a facilita îndeplinirea atribuțiilor de autoritate feroviară ale Achizitorului, în conformitate cu prevederile Ordinului OMTCT nr.1193 din 30 iunie 2004, având ca rol principal atribuirea de numere noi pentru vagoanele de marfă și de călători, în concordanță cu reglementările naționale și internaționale referitoare la numerotarea și evidența vagoanelor de marfă și de călători.

La data de 03 decembrie 2014 a intrat în vigoare OMT nr.1484/2014 privind măsuri pentru aplicarea Deciziei 2007/756/CE a Comisiei din 9 noiembrie 2007 de adoptare a unei specificații comune a registrului național al vehiculelor prevăzut la articolul 14 alineatele (4) și (5) din Directivele 96/48/CE și 2001/16/CE care, prin art.12 alin. (1), abrogă OMTCT nr.1193/2004. Astfel, rolul aplicației WEB-PARC, pe lângă cel inițial, se completează cu prevederile pct.3.4. "Arhive istorice" din Anexa Deciziei 2007/756/CE a Comisiei de adoptare a unei specificații comune a registrului național al vehiculelor, modificată prin Decizia 2011/107/UE.

Cadrul legal în vigoare garantează accesul nediscriminatoriu la infrastructura feroviară tuturor operatorilor feroviari care dețin licență de operator feroviar și parc de material rulant propriu, ceea ce generează o piață feroviară, în care se modifică dinamic informațiile privind vehiculele feroviare înmatriculate la nivel național, deținătorii, numerele de circulație, coduri de identificare a deținătorului, marcajul capacității de interoperabilitate și alte date cu caracter tehnic.

În contextul celor prezentate, este absolut necesară înregistrarea și organizarea informațiilor în baze de date care să faciliteze Achizitorului activitatea de evidență a vehiculelor de transport feroviar înregistrate, precum și un istoric al acestora.

Descrierea aplicației

Aplicația este disponibilă prin intermediul unui browser Web, la adresa <http://appweb.infofer.ro>, iar accesul este securizat prin identificator de utilizator (user ID și parolă), stabilite de administratorul aplicației.

Funcționalități

Aplicația WEB Parc, dezvoltată ca o aplicație Web accesibilă printr-un browser de internet, utilizând o bază de date Oracle și mediul de dezvoltare .NET, prezintă următoarele funcționalități:

- interogarea bazei de date de numere disponibile, pentru obținerea unor numere în vederea alocării, cu contorizarea numărului de interogări;
- generarea numerelor noi de vagoane, în vederea înmatriculării/reînmatriculării unui vagon;
- verificarea corectitudinii numerelor nou atribuite, astfel încât să nu se genereze dubluri;
- datele introduse sau modificate sunt salvate în baza de date;
- exportul datelor afișate în tabelă xls.

Aceste funcționalități se vor regăsi în noua versiune de aplicație ce se va implementa în cadrul contractului, aplicație dezvoltată care oferă și următoarele funcționalități adiționale:

- Câmpuri noi, corespunzătoare prevederilor pct.1. "Date" din Anexa Deciziei 2007/756/CE a Comisiei cu modificările ulterioare și asigurarea posibilității de încărcare a datelor aferente (prin fișier CSV), în scopul arhivării electronice conform pct.3.4. din Anexa Deciziei menționate
- Afișarea a 100 vagoane/pagină. Se va putea folosi facilitatea "Copy-Paste" (CTRL+C; CTRL+V) pentru coloanele actualizabile.
- Salvarea datelor se va efectua după finalizarea operării acestora, prin acționarea butonului "Salvare date operate". Durata de operare va fi stabilită la 60 min. pentru a se evita expirarea sesiunilor deschise.
- Modul „rezervare” ce permite marcarea și blocarea unui număr de vagon sau a unui grup de numere de vagoane, astfel încât să nu poată fi atribuite nici unui proprietar până la deblocare.

- Modul de interogări diverse ale bazei de date cu numere vechi de vagoane care va permite afișarea istoricului alocării unui număr, prin crearea unei liste dublu înlănțuite de vagoane.
- Filtrarea și generarea de rapoarte în format electronic (Excel) după diferite criterii de selecție:
 - afișarea/listarea tuturor modificărilor de date efectuate de către un anumit utilizator (sau toți) într-o anumită perioadă de timp;
 - afișarea/listarea informațiilor din tabela de alocare (număr actual, număr vechi, an fabricație, serie literară, proprietar) care să nu depășească capacitatea maximă de prelucrare a datelor.

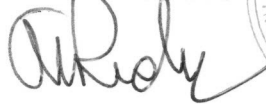
Funcționalitățile suplimentare celor de mai sus se vor specifica și realiza pe bază de comandă și deviz.

În cadrul abonamentului lunar de servicii se vor asigura:

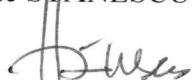
- funcționarea în exploatare a aplicației pe resurse hardware și software alocate de Informatică Feroviară;
- configurare și administrare drepturi de acces și politici de securitate pentru utilizatori;
- adăugare, modificare roluri utilizatori;
- rapoarte de administrare;
- suport pentru utilizatori, prin serviciul de Help Desk.

ACHIZITOR
AUTORITATEA FERROVIARĂ ROMÂNĂ

Director General,
Marin PREDA




Director ONFR,
Vasile STĂNESCU



Responsabil contract,
Mihai SEBEȘAN



PRESTATOR
Societatea "Informatică Feroviară" S.A.

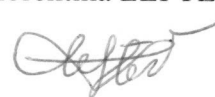
Director General,
Andy-Sergiu ȚICMEANU




Director Departament Informatică,
Dan Marin UDREA



Responsabil contract,
Florentina LEFTER



Procedura de Help Desk

Asistența și suportul pentru utilizatorii aplicației informatice WEB-PARC permit un singur punct de contact de tip „Help-Desk”, pentru anunțarea incidentelor în funcționarea serviciilor, respectiv pentru transmiterea de solicitări de asistență în utilizare. Pentru utilizatorii aplicației informatice WEB-PARC, Serviciul de “Help-Desk” va fi disponibil în regim normal de lucru (8 ore pe zi, în zilele lucrătoare).

Remediarea incidentelor se realizează în zilele de lucru, program normal.

Timpul de remediere a incidentelor raportate este de tipul: “next business day”.

Serviciile de suport se prestează în urma unui apel la Help Desk la numerele de telefon:

- **CFR 288;**
- **Orange 0374.670670, tasta 2;**
- **Lync 288.**

Procedura de lucru la Help-Desk este următoarea:

- a. La recepționarea unui apel din partea unui utilizator, operatorul de Help Desk va înregistra data și ora apelului și detalii asupra problemei. După rezolvarea problemei, operatorul de Help Desk va înregistra detaliile privind modul de rezolvare, data și ora rezolvării și le va comunica utilizatorului. Incidentul nu va fi închis până când nu se va primi confirmarea din partea utilizatorului că poate lucra în continuare. Fiecare apel va primi un Număr de Incident care va fi transmis utilizatorului pentru a-l putea urmări până la rezolvare.
- b. La primirea unui apel de la un utilizator, operatorul de Help Desk va realiza o diagnosticare preliminară a incidentului. Acolo unde va fi posibil se va furniza imediat o soluție pentru rezolvarea incidentului.
- c. Operatorul de Help Desk trebuie să stabilească gravitatea incidentului împreună cu reprezentantul Achizitorului.
- d. Pentru defectele acceptate, operatorul de Help Desk va sugera acțiuni temporare, care pot fi întreprinse de utilizator pentru a-și desfășura în continuare activitatea până la rezolvarea completă a problemei. Pentru situațiile critice, Prestatorul și Achizitorul vor stabili de comun acord un set minimal de acțiuni alternative care să fie realizate în caz de întrerupere a unui serviciu. Aceste acțiuni vor fi cuprinse în Procedurile de exploatare ale Achizitorului (Instrucții).
- e. Se vor păstra înregistrări pentru toate incidentele semnalate pe perioada de derulare a contractului.

Procedura de urmărire a incidentelor este următoarea:

- a) Toate incidentele trebuie transmise la Help Desk. Incidentul va fi escaladat în funcție de diagnosticarea inițială și de prioritatea acordată.
- b) Desfășurarea activităților de rezolvare a incidentului va fi înregistrată în Sistemul de urmărire a incidentelor după cum urmează:
 - ☐ Incidentele care sunt în investigare vor fi marcate ca „în curs”;
 - ☐ Orice incident marcat „în curs de rezolvare” va fi monitorizat pe baza timpului de rezolvare și se va raporta permanent cu detalii asupra progreselor înregistrate;
 - ☐ Incidentele rezolvate, dar ne-transmise încă la utilizator, vor fi marcate „Rezolvat”;
 - ☐ Incidentele rezolvate și confirmate la utilizator vor fi marcate „Închis”;
 - ☐ Închiderea incidentului se va comunica printr-un mesaj electronic la adresa de mail precizată prin contract.
- c) Dacă incidentul se datorează unor probleme generale de exploatare a sistemelor, operatorul de Help Desk va furniza instrucțiunile necesare pentru a permite utilizatorului să folosească sistemul conform instrucțiunilor standard sau manualului de utilizare.

Va fi urmărită rezolvarea următoarelor tipuri de incidente:

- ☐ Căderea serviciului, până în momentul în care este dovedită responsabilitatea;
- ☐ Cădere hardware, dacă problema apare la postul de lucru sau la alte echipamente puse la dispoziție de Prestator prin alte servicii;
- ☐ Defecte identificate în sistemele în exploatare, înainte de a apărea probleme sau de a fi raportate la Help Desk;
- ☐ Îmbunătățiri ale serviciilor funcționale sau de fiabilitate, sau alte acțiuni de scădere a duratelor de întrerupere;
- ☐ Introducerea de îmbunătățiri tehnologice, identificate de Prestator, care pot conduce la îmbunătățirea serviciilor;
- ☐ Asistență pentru utilizatorii Achizitorului în vederea utilizării corecte a serviciilor.

Procedura de escaladare

În cazul în care unele probleme nu au fost rezolvate în conformitate cu așteptările, puteți adresa o sesizare la adresa: office@infofer.ro.

Dacă în termen de 5 zile de la acest demers sunteți în continuare nemulțumiți, vă puteți adresa:

Responsabilului de contract din partea S.C. Informatică Feroviară S.A.

Nume: Florentina LEFTER

Adresa: Str. Gării de Nord 1, sector 1, cod poștal 010855, București, România

Tel.: (40 21) 223 27 78

Fax.: (40 21) 223 27 79

Mobil: 0751.150.380

E-mail: florentina.lefter@infofer.ro

sau

Directorului Departament Informatică

Nume: Dan Marin UDREA

Adresa: Str. Gării de Nord 1, sector 1, cod poștal 010855, București, România

Tel.: (40 21) 223 27 78

Fax.: (40 21) 223 27 79

Mobil: 0744.336.596

E-mail: dan.udrea@infofer.ro