Contract de inchiriere produse informatice

nr. 2608/01.07.2020

Partile contractului:

SOFTEH PLUS S.R.L. adresă: Str. Popa Stoica Farcas nr. 39, sector 3, Bucuresti, telefon/fax 021.323.78.37, număr de înregistrare J40/18323/1993, cod fiscal RO 4381714, cont RO 75 TREZ 7035 069X XX00 8717, deschis la Trezoreria Sector 3 reprezentată prin Ing. Mihail Calu, Director General în calitate de **LOCATOR**

si

SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICA-GINECOLOGIE PROF. DR. PANAIT SIRBU cu sediul în Calea Giulesti, nr. 5, sector 6, Bucuresti, telefon (021)316.12.81, fax (021)316.12.80, Cod fiscal 4316295, Cont IBAN nr RO86TREZ7065041XXX000227 deschis la Trezoreria Sector 6, reprezentata prin Manager - Dr. Marcel Ovidiu Moisa si Director Financiar - Contabil - Ec. Dorina Lungu in calitate de **LOCATAR**

au convenit de comun acord incheierea prezentului contract, dupa cum urmeaza:

1. OBIECTUL CONTRACTULUI

Locatorul se obliga sa inchirieze locatarului sisteme informatice (denumite in cele ce urmeaza produse), in conformitate cu anexa 1 la prezentul contract si in conformitate cu obligatiile asumate prin prezentul contract si sa ofere acestor sisteme informatice asistenta tehnica.

2. PRETUL CONTRACTULUI

2.1. In perioada 01.07.2020 – 31.12.2020, ca urmare a go - live-ului pentru sistemul informatic Power Hospital, aplicatiile: MedicalCM, MEDIS (ambulator & laborator) si PAA – Sigma, pretul contractului, platibil Locatorului de catre Locatar, este 10.651 RON (fara TVA)/luna si reprezinta valoare chirie licente & service pentru aplicatiile Power Hospital sus mentionate.

3. DURATA CONTRACTULUI

Durata prezentului contract este de la 01.07.2020 pana la data de 31.12.2020 cu posibilitate de prelungire prin act aditional.

Prezentul contract produce efecte din momentul semnarii sale.

4. DOCUMENTELE CONTRACTULUI

Documentele contractului sunt reprezentate de Anexa 1 si Anexa 2

5. OBLIGATIILE PRINCIPALE ALE LOCATORULUI

5.1. Locatorul se obliga:

1) Pe toata durata contractului, locatorul se obliga sa realizeze adaptarile sistemelor

informatice, rezultate in versiuni noi si imbunatatite de aplicatii si pentru alinierea la modificarile legislative. Orice modificare a sistemului va fi însoţită de instrucţiuni de utilizare precum şi de recomandări privind modul în care se operează cu acea modificare, respectiv descrierea modului în care programul operează după respectiva modificare.

Alinierea sistemului informatic la modificarile legislative se refera la adaptarea aplicatiei si a raportarilor pentru a intruni conditiile impuse de catre organismele oficiale abilitate. In ceea ce priveste crearea rapoartelor, locatorul se angajeaza sa asigure realizarea strict a rapoartelor specificate in modificarile legislative aparute la un moment dat, in timpul derularii prezentului Contract.

2) Sa asigure asistenta tehnica telefonica (numar nelimitat de apeluri), mail si prin conectare remote (asigurarea de catre locatar a posibilitatii de conectare remote – asistarea pentru conectare remote va fi asigurata de catre locator daca statia de lucru este conectata la internet). Nu se exclude interventia la sediul locatarului, dar aceasta se va realiza doar in cazuri exceptionale, cand pentru rezolvarea sesizarilor nicio alta forma de asistenta nu a dat rezultate.
3) Sa puna la dispozitia locatarului procedura de suport si escaladare solicitari tehnice, conform Anexa 2 la contract;
4) Locatorul va desemna o persoana care va asigura interfatarea in relatia cu locatarul. Reprezentantul locatorului va asigura si urmarirea derularii acestui contract.
5) Locatorul garanteaza locatarului ca materialele, analiza, datele, programele si serviciile ce urmeaza sa fie livrate vor fi de tipul si in cantitatea definita si vor fi efectuate de personal calificat.
6) Să se prezinte în maxim 2 zile lucrătoare la orice solicitare a locatarului care utilizeaza sistemele informatice livrate de locator si care necesita prezenta locatorului la sediul locatarului. Dacă acestea **au caracter de urgenţă** si daca celelalte modalitati de service (mail, telefon, conecare remote) nu au dat rezultate atunci locatorul se va prezenta în **maxim 4 ore**. Caracterul de urgenta al solicitarilor se apreciaza exclusiv de catre locatar. Interventia on-site se va realiza numai in cazul in care nu pot fi folosite alte mijloace de interventie (conexiune VPN, e-mail, telefon). Pentru alte locatii decât Bucuresti termenele de prezentare definite anterior se majoreaza cu 24 de ore pentru fiecare cuanta de 300 km departare de Bucuresti.
7) Să asigure reinstalarea programului şi a bazei de date în cazul în care este necesar acest lucru (calculator defect, înlocuirea acestuia cu altul mai performant etc.)
8) Sesizarile locatarului pot fi realizate in timpul programului de lucru al locatorului, de luni pana vineri, intre orele 9-17.
9) In pretul abonamentului nu sunt incluse modificarile si/sau dezvoltarile solicitate de locatar, daca acestea se asimilieaza personalizarilor, se vor face pe baza unor estimari de timp realizate impreuna cu locatarul (IT manager) care se vor materializa intr-o comanda, decontarea facandu-se pe baza de deviz, la tariful stabilit.
10) Sa asigure estimarea de timp pentru proiectarea modificarilor solicitate de locatar şi să comunice locatarului data la care vor fi livrate modificările solicitate.

11)Locatorul va asigura recupererea bazelor de date in situatiile in care s-a produs un incident care provoaca astfel de anomalii. Recuperarea va fi asigurata conform conditiilor detaliate in Art. 6 alin. 10 si 11.

12)Locatarul va asigura toate echipamentele hardware, software si consumabile necesare realizarii serviciilor de catre locator.

13)Locatorul declara ca produsele mentionate in Anexa 1 indeplinesc toate conditiile legale (licente, drept de autor etc) si ca detine toate avizele si autorizatiile necesare pentru indeplinirea atributiilor din prezentul contract.

14)Pentru neindeplinirea sau indeplinirea cu intarzierea a obligatiilor asumate prin contract locatorul va plati penalitati de 0,02% pe zi de intarziere din valoarea contractului.

5.2. Locatorul se obliga sa despagubeasca locatarul impotriva oricaror reclamatii si actiuni in justitie, ce rezulta din incalcarea unor drepturi de proprietate intelectuala (brevete, nume, marci inregistrate etc.), legate de echipamentele, materiale, instalatiile sau utilajele folosite pentru sau in legatura cu produsele inchiriate.

6. OBLIGATIILE LOCATARULUI

1) Locatarul se obliga sa receptioneze, potrivit Art.8, produsele informatice in termenul convenit.

2) Locatarul se obliga sa plateasca pretul convenit in prezentul contract pentru produsele inchiriate.

3) Locatarul se obliga sa plateasca pretul catre locatar in termen de maxim 30 de zile de la primirea facturii lunare. Pentru depasirea termenului de plata cu mai mult de 30 de zile, locatarul este pasibil de a plati penalitati de 0,02% pe zi din valoarea lunara a contractului.

4) Locatarul se obliga sa puna la dispozitia locatorului orice facilitati si/sau informatii pe care acesta le considera necesare indeplinirii contractului.

5) Să asigure colaborarea personalului său cu personalul locatorului.

6) Locatarul va desemna o persoana, sau mai multe persoane, fiecare cu atributiuni pentru domenii de activitate diferite, care il vor reprezenta pe durata derularii prezentului contract. Aceste persoane vor fi denumite in continuare "Persoana de contact a locatarului". Persoana de contact a locatarului va reprezenta principalul contact pe durata contractului, si va fi autorizata pentru semnarea proceselor verbale de receptie a fazelor de proiectare.

   Persoana de contact a locatarului va participa la toate intalnirile desfasurate in perioada derularii prezentului contract si se va ocupa de organizarea acestora.

   Un alt angajat al locatarului va avea aceasta autoritate cu conditia informarii prealabile in scris a locatorului.

7) Să achite cu regularitate valoarea serviciilor efectuate de locator, în cuantumul şi condiţiile stabilite de prezentul contract;

8) Să nu permita persoanelor neautorizate sa intervina in vreun fel asupra sistemelor

informatice fara acceptul locatorului.

9) Să sesizeze locatorul despre problemele pe care le are in folosirea programului.

10) Sa respecte conditiile de utilizare ale programului (salvarea periodica a datelor, evitarea introducerii pe calculator a surselor de virusare a acestora etc). Sa efectueze cu regularitate operatiunile de backup ale versiunilor de aplicatie si ale bazei de date. Ultima salvare efectuata este cea de la care se va porni refacerea datelor in caz de pierdere a acestora.

11) In cazul utilizarii necorespunzatoare, locatorul nu poate garanta recuperarea integrala a datelor, completarea acestora urmand a se face de catre locatar prin reintroducere.

12) Sa permita inventarierea licentelor instalate pentru sistemele informatice din anexa 1 de doua ori pe an.

13) Sa insoteasca cererile de modificare de o documentatie scrisa (aceasta obligatie ii revine locatarului si in cazul modificarilor legislative. Daca modificarile legislative necesita interpretare, ace asta va fi realizata impreuna cu locatarul pentru stabilirea solutiei de implementare dorita de acesta.

14) Locatarul intelege si este de acord ca locatorul isi rezerva dreptul de a determina metoda, modalitatea si felul in care serviciile vor fi executate. Locatorul nu este obligat sa efectueze activitatile privind dezvoltarea si personalizarea sistemului in conformitate cu cerintele locatarului in timpul programului de lucru al locatarului sau la sediul acestuia, cu exceptia sedintelor de analiza, implementare si instruire. Pentru toate celelalte activitati care se desfasoara in mod obligatoriu la sediul locatarului, locatorul se va incadra in programul de lucru agreat de locatar, zi lucratoare interval 09:00-17:00.

7. Sanctiuni pentru neindeplinirea culpabila a obligatiilor

7.1. În cazul în care una din Părți nu își îndeplinește sau își îndeplinește în mod necorespunzător obligațiile asumate prin prezentul contract, aceasta se obligă să îi plătească celeilalte Părți penalități în valoare de 0,02% pe zi de întârziere din valoarea debitului aferent obligației asumate și neexecutate sau executate în mod necorespunzător. Cuantumul penalizărilor ca urmare a neîndeplinirii sau a îndeplinirii defectuoase a obligațiilor asumate prin prezentul Contract nu poate depăși valoarea contractului.

7.2. In cazul in care prin aceste actiunile locatorului s-au produs prejudicii locatarului, locatorul este obligat la plata daunelor interese. Locatorul isi asuma plata aferenta daunelor interese doar in conditiile in care se poate determina cu certitudine prejudiciul creat. Locatorul nu va fi raspunzator insa pentru pierderi, costuri, cheltuieli sau, in general, orice prejudicii determinate de neglijența, omisiunea, interpretarea greșita sau rezultand din erori ale inregistrarilor Locatarului, din orice documente sau prezentări eronate care provin de la Locatar și sunt puse la dispoziția Locatorului în vederea executarii obligatiilor sale contractuale

7.3. Nerespectarea obligatiilor asumate prin prezentul contract de catre una dintre parti, in mod culpabil si repetat, da dreptul partii lezate de a considera contractul de drept reziliat

si de a pretinde plata de daune-interese

8. RECEPTIA PRODUSELOR

8.1. Receptia produselor se va face la sediul locatarului, la data predarii si punerii in functiune, de o comisie de receptie, in prezenta reprezentantului locatorului. Receptia se va face atat cantitativ cat si calitativ si se va finaliza prin Procesul verbal de receptie.

8.2. Daca produsele inchiriate nu corespund specificaţiilor din oferta sau sunt improprii uzului potrivit destinatiei, locatarul are dreptul să receptioneze partial produsele livrate, iar locatorul are obligaţia, fără a modifica preţul contractului, de a modifica produsele nereceptionate, in termen de 96 ore de la data predarii, in caz contrar va suporta penalitati de intarziere de 0,02% pentru fiecare zi de intarziere calculata la valoarea contractului.

9. MODALITATI DE PLATA

9.1. **Locatarul** are obligaţia de a efectua plata in lei, prin O.P. către locator, în termen de 30 de zile de la comunicarea facturii si receptia produselor inchiriate.

10. REZILIEREA / INCETAREA CONTRACTULUI

10.1. Nerespectarea obligaţiilor asumate prin prezentul contract de către una dintre părţi dă dreptul părţii lezate de a cere rezilierea contractului de inchiriere şi de a pretinde plata de daune-interese.

10.2. Denuntarea unilaterala din partea locatorului/achizitor cu o notificare prealabila de 30 de zile.

11. FORTA MAJORA

Forţa majoră notificata celeilalte parti si constatată de o autoritate competentă exonerează părţile contractante de îndeplinirea obligaţiilor asumate prin prezentul contract, pe toată perioada în care aceasta acţionează.

12. SOLUTIONAREA LITIGIILOR

Partile vor depune diligente pentru rezolvarea pe cale amiabilă a neînţelegerilor ivite între ei, în cadrul sau în legătură cu executarea contractului, putandu-se adresa instantelor judecatoresti competente material si teritorial numai in situatia in care dupa 15 zile de negocieri nu au solutionat amiabil diferendele.

13. COMUNICARI

Orice comunicare între părţi, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie transmisă în scris. Corespondenta va fi inregistrata atât în momentul transmiterii, cât şi în momentul primirii de partile contractante.Comunicările dintre părţi se pot face şi prin, fax sau email, cu condiţia confirmării în scris a primirii comunicării.

14. Caracterul confidential al contractului

Fiecare parte este obligata sa pastreze caracterul confidential al contractului sub sanctiunea platii unor daune-interese.

14.1. O parte contractanta nu are dreptul, fara acordul scris al celeilate parti:

1) de a face cunoscut contractul sau orice prevedere a acestuia unei terte persoane, in afara acelor persoane implicate in indeplinirea contractului;
2) de a utiliza informatiile si documentele obtinute sau la care are acces in perioada de derulare a contractului, in alt scop decat acela de a-si indeplini obligatiile contractuale.

14.2. Dezvaluirea oricarei informatii fata de persoanele implicate in indeplinirea contractului se va face confidential si se va extinde numai asupra acelor informatii necesare in vederea indeplinirii contractului.

15. Dreptul de proprietate intelectuala

15.1 Termenul „**Drepturi de Proprietate Intelectuală**" din prezentul Contract de Licență Software, înseamnă: mărci, mărci de serviciu, drepturi în denumiri comerciale, denumiri oficiale, logo-uri sau forme de prezentare, brevete, modele de utilitate, drepturi asupra invențiilor, drepturi asupra programelor software, drepturi asupra desenelor înregistrare sau neînregistrate, drepturi de autor, drepturi asupra bazelor de date, drepturi asupra numelor de domenii sau URL-urilor, precum și orice alte drepturi similare în orice parte a lumii (inclusiv know-how și secrete comerciale) și orice alte drepturi de proprietate intelectuală, inclusiv toate aplicațiile (și drepturile de a solicita și de a fi acordat), reînnoiri sau prelungiri, și drepturi de a pretinde prioritate de la, asemenea drepturi și toate drepturile similare sau echivalente sau forme de protecție care subzistă sau vor subzista, acum sau în viitor, în orice parte a lumii.

15.2 Drepturile de Proprietate Intelectuală cu privire la Software și orice Mentenanță aparțin Locatorului, iar Locatarul Înregistrat are dreptul de a folosi Software-ul în conformitate cu termenii prezentului Contract de inchiriere produse informatice.

15.3 In situatia in care Locatorul foloseste programele software pe o perioada neintrerupta de inchiriere de 48 de luni de la instalarea acestora, Locatorul, se obliga sa acorde cu titlul gratuit dreptul de utilizare neexclusiva a produselor inchiriate, autorizand si acordand Locatarului toate drepturile acordate prin prezentul contract. In situatia in care nu se va transfera, din diverse motive, dreptul de utilizare neexclusiva a licentelor inchiriate, Locatorul, garanteaza ca Locatarul se poate folosi de informatiile stocate si arhivate cu ajutorul programelor inchiriate, in aceeasi configuratie grafica (interfata) fara a putea insa interveni cu modificari/adaugiri asupra acestor sisteme informatice. Pentru aceasta situatie, accesarea informatiilor stocate si arhivate se va putea realiza de pe o singura statie de lucru, desemnata de catre Locatar, acesta din urma obligandu-se sa permita totodata accesul Locatorului

la toate celelelate statii pentru dezinstalarea sistemelor informatice prevazute la Art 1.

16. Limba care guverneaza contractul este limba romana.

16.1. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania .

16.2. Părţile contractante convin ca modificarea clauzelor contractuale sa se faca numai prin act adiţional. Intentia de modificare a contractului se notifica celeilalte parti cu cel putin 10 zile lucratoare inaintea datei de la care se doreste modificarea.

Partile au inteles sa incheie astazi, 01.07.2020, prezentul contract, in 2 (doua) exemplare, cate unul pentru fiecare parte

LOCATOR **LOCATAR**

Anonimizat

ANEXA 1
La contractul nr. 2608 /01.07.2020
Preturi

Total (Ron) fara TVA
Valoare chirie licente&service : - ***4.760 lei/luna – Servicii Asistenta tehnica <module: Spital (MCM), Ambulatoriu(Medis), Laborator (Medis MedLab), Farmacie CI (PAA Sigma)*** - ***5.891 lei /luna – Inchiriere sisteme informatice*** ***= 10651 lei/ luna fara TVA***

• *ExBuget Expert*	Abonament lunar	**GRATIS**
• *Indicatori Management*	Abonament lunar	**GRATIS**

Calculatie finala:

CHIRIE LICENTE APLICATII & ASISTENTA TEHNICA – 10.651lei fara TVA /lun

[redacted]

Anonimizat

F.

ANEXA 2
La contractul nr. 2608/01.07.2020

Procedura suport aplicatii si timpi de preluare solicitari

I. CONCEPT

Pentru a imbunatati preluarea si rezolvarea solicitarilor este important sa se urmareasca si sa se utilizeze procedura de lucru prezentata. Aceasta face referire la modalitatile de transmitere a solicitarilor, in functie de caracterul de urgenta al acestora si totodata, defineste caracterul de urgenta.
Utilizarea in exces a unei singure modalitati de comunicare (de exemplu cea telefonica) poate duce la nepreluarea solicitarilor si la blocarea accesarilor in caz de urgenta.
Ca urmare a necesitatii de trasabilitate a solicitarilor si de centralizare a suportului acordat, in scop de justificare a decontarilor, devine obligatorie utilizarea unor instrumente de centralizare si comunicare, de la nivelul carora sa rezulte astfel de situatii.
Suplimentar, se descrie si modalitatea de escaladare in context de nepreluare sau nerezolvare a solicitarilor in timp util sau pentru urgentarea anumitor solicitari.

II. TIPOLOGIE SOLICITARI

Suportul si asistenta asigurate de catre **Departamentul de Consultanta Softeh** fac referire la utilizarea aplicatiilor achizitonate si implementate de catre Softeh Plus SRL. In acest context, solicitarile privind suportul si asistenta pot fi pentru:

1. **Instalarea/Reinstalarea** BD si a aplicatiilor;
2. **Verificarea si Depanarea** conexiunilor aplicatiilor la BD;
3. **Instruire/Reinstruire** utilizare aplicatii;
4. **Rezolvarea disfunctionalitatilor** constatate ale aplicatiilor;
5. **Identificarea de solutii** pentru inregistrarea anumitor operatiuni;
6. **Identificarea rapoartelor** necesare, existente la nivelul aplicatiilor;
7. **Upgradarea versiunilor** de aplicatii;
8. **Implementarea de functionalitati noi,** livrate cu ocazia upgrade-urilor de aplicatii;
9. **Upgradarea legislativa** a aplicatiilor;
10. Primirea de **proceduri de lucru**;
11. **Dezvoltarea de rapoarte** NOI*;
12. **Dezvoltarea de functionalitati** NOI*;
13. **Suport in utilizarea aplicatiilor** in scop de raportare catre institutii;
14. **Reimplementarea/Reinitializarea** aplicatiilor;
15. **Conectarea/Reconectarea aparatelor** de laborator;
16. Primirea **manualelor de utilizare**;
17. **Importuri de date**;
18. **Auditarea modului de utilizare** a aplicatiilor**;
19. **Prezentarea de functionalitati noi** ale Aplicatiilor;

** Solicitarile de aceasta natura implica o analiza pentru determinarea posibilitatilor de realizare si o evaluare de efort decontabil. Solicitarile vor fi preluate, dar realizarea lor depinde de agrearea ofertei de dezvoltare;*

*** Solicitarile de aceasta natura se realizeaza contra cost si, in functie de solicitare, se va transmite oferta care va trebui agreata inainte de realizare.*

III. INCADRARE SOLICITARI

Orice solicitare transmisa poate fi incadrata din punct de vedere al caracterului de urgenta in:

1. ***Urgenta***

Solicitarile **cu caracter de Urgenta** fac referire la probleme care nu mai permit continuarea activitatii operationale sau care permit continuarea dar cu urmari grave asupra activitatii operationale.

2. ***Medie***

Solicitarile **cu caracter Mediu de Urgenta** fac referire la probleme cu impact major care permit continuarea activitatii operationale dar intr-o maniera neconstructiva si care pot afecta in timp productivitatea dar nu determina o oprire imediata a lucrului.

3. ***Normala***

Solicitarile **fara caracter de urgenta** fac referire la probleme care nu au un impact semnificativ asupra operatiunilor curente si nu pot afecta in timp productivitatea. Deasemnea, se incadreaza in aceasta categorie si acele probleme care necesita doar monitorizare in vederea luarii unor masuri, daca aceste masuri sunt necesare.

IV. TIMPI DE PRELUARE SOLICITARI

Numarul de ore de raspuns (**SLA**) de la momentul initierii solicitarii standard, in functie de caracterul de urgenta, este urmatorul:

1. Maxim **4** ore lucratoare pentru solicitarile URGENTE;
2. Maxim **12** ore lucratoare pentru solicitarile MEDII;
3. Maxim **24** ore lucratoare pentru solicitarile NORMALE;

NOTA: *Determinarea numarului de ore de raspuns – are ca SCOP Determinarea Zilei si a Orei Maxime pana la momentul de Preluare a unei Sesizari, tinand cont de:*
ZILE LUCRATOARE: *Luni -Vineri (exclus sarbatori legale)*
PROGRAM DE LUCRU declarat: *09:00 – 17:30*
MOMENTUL de Start Calcul: *De la Momentul initierii Sesizarii (in orele de Program)*
Exemplu de Determinare a Momentului Maxim:
SLA Preluare: 4 h
Moment Sesizare: *Vineri 03.07.2018, Ora 16:45*
Moment Maxim de Preluare – Calculat: *Luni 06.07.2018, Ora 12:15;*

NOTA: *In ceea ce priveste timpii de rezolvare a solicitarilor, acestia nu pot fi reglementati, din cauza diversitatii si complexitatii posibilelor actiuni necesare.*

V. CANALE DE COMUNICARE SOLICITARI

Utilizarea mai multor canale de comunicare, in functie de caracterul de urgenta al solicitarilor, imbunatateste procesul de preluare si rezolvare si pune in prim plan solicitarile

incadrate la cele cu caracter de Urgenta. Acestea sunt urmatoarele, in ordinea recomandarii de utilizare:

1. ***Ticketing***

Acest canal de comunicare implica utilizarea unei aplicatii livrate in mod gratuit de Softeh Plus, la nivelul careia orice utilizator cu drept poate initia solicitari. Aceasta modalitate are avantajul de centralizare si trasabilizare a rezolvarii solicitarilor, de la moment de initiere si pana la moment de inchidere, cu evidenta tuturor activitatilor implicate. Este de un real suport in extragerea informatiilor necesare, a justificarilor de decontare a valorilor lunare de suport si nu numai.
Se recomanda utilizarea acestui canal de comunicare indiferent de caracterul de urgenta al solicitarilor, chiar daca se dubleaza cu solicitari telefonice pentru acele solicitari incadrate in catagoria *Urgenta*.

2. ***E-mail***

Acest canal de comunicare permite transmiterea unei solicitari catre o intreaga echipa de suport, asigurand vizualizarea de catre consultantii acesteia. Suplimentar, daca se utilizeaza sistemul de *Ticketing*, transmiterea unui mail catre o adresa de suport speciala va initia si o solicitare in aplicatia de *Ticketing* in numele expeditorului.
Utilizarea acestui canal de comunicare in detrimentul celui telefonic asigura transmiterea solicitarii indiferent daca destinatarul nu este in acel moment disponibil, urmand ca ulterior verificarii e-mail-urilor sa se preia si solicitarea transmisa. Un e-mail este si o proba a trimiterii unei solicitari, in cazul in care nu se utilizeaza sistemul de *Ticketing*, pe langa faptul ca detaliile solicitarii raman scrise si pot fi oricand reanalizate.
Aceasta modalitate de comunicare nu permite extragerea in mod facil a centralizatoarelor de activitate de suport necesare justificarii decontarilor.

3. ***Telefon Fix***

Acest canal de comunicare poate fi utilizat in orice context dar se supune limitarii accesului in perioadele solicitante. Este posibil ca apelul sa nu poata fi preluat imediat, sau chiar daca este preluat sa nu existe disponibilitatea imediata a Consultantului pentru acordarea suportului (*in acest context se va putea lasa un mesaj care sa fie initiat in sistemul de Ticketing*).

4. ***Telefon Mobil***

Acest canal de comunicare reprezinta o linie directa cu un consultant al echipei de Suport si este recomandat a se utiliza in cazuri de urgenta (cand nu se mai suporta amanare in rezolvarea solicitarii). Utilizarea in exces a acestui canal de comunicare pentru orice tip de solicitari poate duce la situatia de indisponibilitate a consultantului in preluarea apelurilor cu adevarat urgente. Este bine ca orice solicitare telefonica sa se regaseasca (sa fie dublata) si in sistemul de *Ticketing* sau pe mail.

5. ***Fax***

Acest canal de comunicare este utilizat, de obicei, in conditiile in care solicitarile au o importanta crescuta si sunt adresate conducerii Softeh Plus. Este un canal de comunicare atipic, utilizat in principiu in situatia prezentata anterior.

VI. MODALITATE DE INTERVENTIE PENTRU REZOLVAREA SOLICITARILOR

1. ***Remote***

De cele mai multe ori, ca urmare a solicitarilor initiate catre Departamentul de Suport Softeh (indiferent de canalul de comunicare utilizat), interventia in scop de rezolvare este una remote. In acest sens este contactat solicitantul, pentru primirea datelor de conectare si accept de conectare la server sau statie de lucru (dupa caz) si se realizeaza activitatile de suport (din cele descrise anterior.) Acest tip de interventie este cel mai facil si rapid, nefiind necesara deplasarea si putand fi accesat imediat.

2. ***Telefonic***

Anumite solicitari de suport (indiferent de canalul de comunicare utilizat in transmiterea solicitarilor) pot presupune doar indrumari in ceea ce priveste utilizarea sistemelor informatice, fara a fi necesara o interventie la nivel de aplicatii sau baze de date. De cele mai multe ori suportul remote este dublat de cel telefonic.

3. ***On-Site***

Anumite tipologii de solicitari presupun prezenta a cel putin unui consultant Softeh la sediul beneficiarului, neputand fi rezolvate prin alt tip de interventii (remote sau telefonic). Astfel de interventii presupun stabilirea impreuna cu responsabilii beneficiarului a momentului interventiei pentru asigurarea prezentei tuturor celor implicati. Orice interventie On-Site se finalizeaza cu agrearea unui PV intocmit intre parti. Aceste interventii se preteaza pentru activitati de Instruire, Analiza, Implementare functionalitati noi care impun cel putin o minima monitorizare si pentru cazul in care alte modalitati de interventie nu au avut rezultat.

4. ***Ticketing***

In urma interventiilor, se impune completarea activitatilor realizate si in cadrul sistemului de *Ticketing* pentru acele sesizari care au fost initiate prin acest canal de comunicare. Suplimentar, multe dintre solicitari pot fi rezolvate prin completarea activitatilor direct in sistemul de *Ticketing*, impreuna cu observatiile si indrumarile pe care trebuie sa le urmeze solicitantul pentru rezolvarea sesizarilor. La nivelul activitatilor se pot regasi atasamente cu versiuni noi de aplicatii, fisiere, rapoarte, proceduri de lucru si manuale de utilizare, care sa ajute in rezolvarea solicitarilor. Utilizarea sistemului de *Ticketing* poate face ca anumite solicitari cu caracter repetitiv sa isi gaseasca raspuns in rezolvarile unor solicitari anterioare.

5. ***Mail***

Aceasta modalitate de interventie este foarte utilizata in transmiterea de documentatii, manuale de utilizare, proceduri de lucru si indrumari in ceea ce priveste modul in care pot fi rezolvate anumite solicitari. Are dezavantajul ca nu centralizeaza si nu inregistreaza statusul unei solicitari si activitatile desfasurate in rezolvarea ei. Se utilizeaza de multe ori in scop de informare si dublare a activitatilor realizate.

VII. ADRESE DE MAIL SUPORT

1. ***Echipa PAA*** - suport.paa@softeh.ro
   a. *Team Leader :* Ramona Burduf – ramona.burduf@softeh.ro

2. ***Echipa WINSAL***
   b. Consultanti : Georgiana Bratu – georgiana.bratu@softeh.ro

c. Consultanti: Marius Mierlea Patrau – marius.mierlea@softeh.ro

3. ***Echipa MEDIS*** – suport.medis@softeh.ro
   d. *Team Leader:* Razvan Haures

4. ***Echipa MCM & FARMACIE CIRCUIT INCHIS-*** suport.spitale@softeh.ro
   e. *Team Leader :* Alex Iliu – alex.iliu@softeh.ro

VIII. NUMERE DE TELEFON FIX & FAX

a. Nr Telefon Fix: *021 323 78 37; 021 323 78 38*

b. Fax:

IX. ADRESE DE MAIL & NUMARE DE TELEFON CONSULTANTI

1. Echipa PAA
2. Echipa WINSAL
3. Echipa MEDIS
4. Echipa MCM & FARMACIE CIRCUIT INCHIS

X. PROCEDURA DE ESCALADARE

Pentru escaladarea solicitarilor in scop de urgentare, de rezolvare mai rapida sau pentru comunicarea anumitor neajunsuri in ceea ce priveste colaborarea cu Departamentul de Suport, se poate utiliza urmatoarea procedura, care propune accesarea in ordinea organigramei prezentate a urmatoarelor persoane de decizie:

a. *Team Leader Echipa Suport:*
   i. **PAA @ WINSAL:** Ramona Burduf
      1. Mail: ramona.burduf@softeh.ro
      2. Telefon: 0746 089 959

   ii. **MEDIS:** Razvan Haures
      1. Mail: razvan.haures@softeh.ro
      2. Telefon: 0752 270 183

iii. **MCM:** Alexandru Iliu
   1. Mail: alex.iliu@softeh.ro
   2. Telefon: 0755 742 159

b. *Director Departament Consultanta:* Ilie Adrian
   i. Mail: adi.ilie@softeh.ro
   ii. Telefon: 0746 089 931

c. *Mail & Fax Office Softeh*
   i. Mail
   ii. Nr. Fax

Se va utiliza ordinea mentionata si se va escalada pana la nivel de conducere in contextul in care rezultatul asteptat nu a fost atins.

LOCATOR	**LOCATAR**
SC SOFTEH PLUS SRL	SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICA- GINECOLOGIE PROF. DR. PANAIT SIBIU

Anonimizat