**PERSOANE DE CONTACT AUTORIZATE ALE CLIENTULUI**

**ANEXA NR. \_\_\_\_ la**

**CONTRACTUL SaaS** **nr.** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Inregistrarea persoanelor de contact autorizate**
   1. Clientul poate solicita Suport tehnic prin email prin aplicatia ticketing, in conditiile mentionate in art. 6.4 si 6.5 din Contract, numai prin reprezentantii sai autorizati si mentionati in prezenta Anexa.
   2. Fiecare tichet va fi evaluat prin mijloace automatizate si ne-automatizate, in functie de tipul, continutul si autorul solicitarii.
   3. In functie de rolurile atribuite prin prezenta Anexa, reprezentantii autorizati ai Clientului pot avea acces la informatiile confidentiale si datele cu caracter personal prelucrate prin intermediul platformei Calltrack VoIP sau in legatura cu serviciul contractat de Client, precum si pot solicita modificari, transferuri sau stergeri de date, conform permisiunilor descrise in Tabelul 1.
   4. Clientul isi asuma intreaga responsabilitate privind atribuirea rolurilor pentru reprezentantii sai autorizati, intelegand si acceptand ca solicitarile acestora in aplicatia ticketing, in legatura cu serviciul ce face obiectul Contractului pot conduce la furnizarea de informatii confidentiale sau la modificari cu caracter definitiv in legatura cu datele Clientului.
   5. Clientul este de acord sa aplice masuri tehnice si organizatorice proprii, pentru a furniza, mentine si actualiza pe toata durata contractului o lista de persoane de contact autorizate adecvata.

1.6. Actualizarea listei de persoane de contact autorizate se poate face doar in scris, la solicitarea expresa a Clientului de a modifica lista din prezenta Anexa.

Noua Anexa se semneaza, se stampileaza si se retrimite in format fizic catre While1.

1.7. Accesul la <https://..........calltrack.ro/> este permis:

De la orice IP (acces pe baza de user si parola)

De la IP-urile declarate in centrala CallTrack (accesul este permis doar de la aceste IP-uri

1. **Evaluarea solicitarilor in aplicatia de ticketing**
   1. Reprezentantii autorizati ai Clientului sunt identificati automat in interfata de ticketing, conform nivelului de acces cu care au fost inregistrati si pot transmite solicitari in limita permisiunilor asociate rolurilor, conform Tabel 1.
   2. Utilizatorii neinregistrati vor fi identificati in aplicatie ca neautorizati si nu vor putea transmite solicitari in numele Clientului.
2. **Roluri si permisiuni in aplicatia de ticketing**

**Tabel 1.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tags & Permissions** | **Admin** | **Supervisor** | **User** |
| **Error Report** | Allow | Allow | Allow |
| **Support Request** | Allow | Allow | Deny |
| **Change IP Address** | Allow | Allow | Deny |
| **Change Credentials** | Allow | Deny | Deny |
| **Change Settings  (constants, IVR, audio files etc.)** | Allow | Deny | Deny |
| **Change / Transfer of personal data (name, telephone number, calls etc.)** | Allow | Deny | Deny |
| **Log Files Request** | Allow | Deny | Deny |
| **Backup files / Restore Data Request** | Allow | Deny | Deny |
| **Development / New Feature Request** | Allow | Deny | Deny |
| **Change Subscription Plan & Resource Scaling** | Allow | Deny | Deny |

1. **Persoane de contact autorizate in aplicatia de ticketing**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nume si Prenume** | **Rol\*** | **Functie** | **Email** | **Numar telefon** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

\* Rol = Admin, Supervisor sau User

**Prezenta anexa reprezinta vointa partilor, fiind intocmita si semnata in 2 (doua) exemplare, azi data de mai sus cate unul pentru fiecare parte contractanta.**