

SECȚIUNEA III

CONTRACT DE SERVICII

CONTRACT DE SERVICII
nr. S-CA_____ din_____

1. PARTILE CONTRACTANTE

Societatea CONPET S.A. cu sediul in PLOIESTI, str. Anul 1848, nr. 1-3, Ploiești, jud. Prahova, telefon 0244/401330, fax 0244/516451, 402304, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J29/6/1991, cod fiscal RO 1350020, capital social subscris și vărsat: 28.569.842,4 lei, cod IBAN RO38 RNCB 0205 0448 6570 0001, deschis la Banca Comercială Română – Sucursala Ploiești, reprezentată prin ing. Liviu Ilasi – Director General și ec. Sanda Toader – Director economic în calitate de **ACHIZITOR**

Si

PRESTATOR.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Prestatorul se obliga sa presteze pentru Achizitor, **Servicii de mentenanță și suport tehnic pentru Sistemul informatic integrat (SII)**, in perioadele convenite si in conformitate cu prevederile din propunerea tehnico-economica (anexa 1), Caietul de sarcini (anexa 2) si cu obligatiile asumate prin prezentul contract.

2.2. Pentru indeplinirea obiectului contractului definit la art 2.1, Prestatorul va asigura furnizarea urmatoarelor servicii

- Suport pentru respectarea politicilor de back-up;
- Suport pentru activitatea de restore;
- Menținerea securității si funcționarii bazei de date;
- Monitorizarea și optimizarea performanțelor bazei de date si aplicațiilor;
- Troubleshooting – diverse erori ce pot apărea;
- Aplicarea patch-urilor pentru produsele Oracle;
- Rezolvarea problemelor apărute la sistemul de operare al serverelor cu sistem de operare HP-UX, pe care sunt instalate bazele de date si aplicațiile;
- Îmbunătățirea sistemului de operare HP-UX, pentru creșterea performanței bazei de date;
- Îmbunătățirea fluxurilor de lucru;
- Suport pentru modificări ale aplicațiilor în scopul adaptării lor la cerințele legislației în evoluție;
- Suport pentru modificări ale aplicațiilor implementate, potrivit solicitărilor Achizitorului. Această cerință nu implică implementarea de noi module;
- Clonarea aplicațiilor;
- Suport pentru modificări rapoarte;
- Suport pentru creare noi rapoarte;
- Suport pentru configurare de noi organizații, magazii etc., în concordanță cu eventualele modificări organizatorice ale CONPET;
- Suport pentru realizare situații prin crearea de scripturi, conform solicitării Achizitorului CONPET.

3. VALOAREA CONTRACTULUI

3.1. Prețul contractului, plătit Prestatorului de catre Achizitor, pentru indeplinirea integrala si corespunzatoare a obiectului contractului, este de _____ **lei** fara TVA. Pretul este ferm, pe toata durata contractului, și include toate costurile prestatorului, directe și indirecte, legate de execuția contractului, de prestarea serviciilor ce fac obiectul prezentului contract, conform propunerii tehnico-economice, anexa 1 la prezentul contract

3.2 Valoarea contractului, va fi achitată in 24 tranșe egale lunare, de _____ fara TVA, sub forma de abonament.

4. DURATA CONTRACTULUI

4.2. Contractul intră în vigoare la data semnării de către ambele părți contractante.

4.1. Durata prezentului contract este de 24 luni de la data constituirii garanției de buna executie.

5. DEFINITII

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

a) Achizitor și Prestator - părțile contractante, așa cum sunt acestea numite în prezentul contract;

b) prețul contractului - prețul plătit prestatorului de către Achizitor, în baza contractului, pentru îndeplinirea integrală și corespunzătoare a tuturor obligațiilor asumate prin contract;

c) servicii – servicii de mentenanță și suport pentru sistemul informatic al -Conpet SA, descrise la art. 2 din contract, care se vor executa în perioadele convenite și în conformitate cu prevederile din Caietul de sarcini (anexa nr.2), propunerea tehnico financiară (anexa 1) și cu obligațiile asumate prin prezentul contract.

d1) Timpul de răspuns la incidente -este intervalul de timp între momentul semnalării unui incident pe platforma de tichetare și preluarea acestuia de către un specialist desemnat de prestator.

d2) Timpul de rezolvare este intervalul de timp între momentul preluării unui incident semnalat pe platforma de tichetare, de către un specialist al prestatorului, până la rezolvarea acestuia, confirmată de un reprezentant al Achizitorului.

d3). specificații tehnice - specificațiile, cerințele tehnice sau altele asemenea prevăzute în Caietul de sarcini și în propunerea tehnică;

d4) standarde - standardele, reglementările tehnice sau altele asemenea prevăzute în Caietul de sarcini și în propunerea tehnică;

e) forța majoră – orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, mai presus de controlul părților, care nu se datorează greșelii sau vinerei acestora, care nu putea fi prevăzut la momentul încheierii contractului și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea contractului;

f.1) Probleme critice: date corupte, sistemul se blochează, sistemul are întârzieri inacceptabile

f.2) Probleme ne-critice, dar esențiale: În cazul în care avem disfuncționalități severe și nu există o soluție disponibilă dar se poate lucra într-un mod limitat.

f.3) Probleme minore: Disfuncționalități minore care necesită soluții pentru a rezolva problema punctuală.

6. EXECUTAREA CONTRACTULUI

6.1. Executarea contractului începe odata cu constituirea garanției de buna executie;

7. ANEXELE CONTRACTULUI

7.1. Anexele contractului sunt:

a) Propunerea tehnico-economică - Anexa nr. 1;

b) Caietul de sarcini - Anexa nr. 2;

c) Dovada constituirii garanției de buna executie – Anexa nr. 3;

d) Convenția SSM-SU-PM-Managementul Energiei - Anexa nr. 4.

e) Acord de confidențialitate Anexa 5

f) Acte adiționale, dacă este cazul

7.2. Anexele contractului fac parte integrantă din acesta.

8. CARACTERUL CONFIDENȚIAL AL CONTRACTULUI

8.1.(1) O parte contractantă nu are dreptul, fără acordul scris al celeilalte părți:

a) de a face cunoscut contractul sau orice prevedere a acestuia unei terțe părți, în afara acelor persoane implicate în îndeplinirea contractului;

b) de a utiliza informațiile și documentele obținute sau la care are acces în perioada de derulare a contractului, în alt scop decât acela de a-și îndeplini obligațiile contractuale.

(2) Dezvăluirea oricărei informații față de persoanele implicate în îndeplinirea contractului se va face confidențial și se va extinde numai asupra acelor informații necesare în vederea îndeplinirii contractului.

8.2. O parte contractantă va fi exonerată de răspunderea pentru dezvăluirea de informații referitoare la contract dacă:

- a) informația a fost dezvăluită după ce a fost obținut acordul scris al celeilalte părți contractante pentru asemenea dezvaluire; sau
b) partea contractantă a fost obligată în mod legal să dezvăluie informația.

9. DREPTURI DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ

9.1. Prestatorul are obligația de a despăgubi Achizitorul pentru orice daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente oricăror reclamații și acțiuni în justiție ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau programele folosite pentru ori în legătură cu prestarea serviciilor.

9.2. Orice rapoarte și date precum hărți, diagrame, schițe, instrucțiuni, planuri, statistici, rapoarte, calcule, baze de date, software și înregistrări justificative ori materiale achiziționate și puse în operă pentru contract, compilate ori elaborate de către Prestator sau de către personalul său salariat ori contractat, pentru executarea obiectului contractului, vor deveni proprietatea exclusivă a Achizitorului. După încetarea contractului, Prestatorul va remite toate aceste documente și date Achizitorului. Prestatorul nu va păstra copii ale acestor documente ori date și nu le va utiliza în scopuri care nu au legătură cu contractul fără acordul scris prealabil al Achizitorului.

9.3. Prestatorul nu va publica articole referitoare la obiectul prezentului contract și nu va face referire la acesta în cursul prestării serviciilor pentru terți și nu va divulga nicio informație furnizată de Achizitor, fără acordul scris prealabil al acestuia.

10. MODALITATI DE PLATA

10.1. Prestatorul va emite factură conform art. 319 alin. 1 din Legea 227/2015 privind Codul Fiscal. Achizitorul are obligația de a efectua plata facturilor cu ordin de plată în lei. Termenul de plată a facturii este de 30 de zile calendaristice de la data primirii facturii sau a oricărei altei cereri echivalente de plată

10.2. Valoarea contractului va fi achitată în lei, în 24 tranșe egale lunare, sub forma de abonament. Prestatorul va emite factura lunară în prima decada a lunii următoare celei în care s-au prestat serviciile. La factura trebuie atasat procesul verbal lunar care va cuprinde raportul de activitate al incidentelor, schimbărilor și rapoartele de monitorizare ale indicatorilor de performanță.

11. GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE A CONTRACTULUI (CONSTITUITA PRIN SCRISOARE DE GARANȚIE BANCARĂ)

11.1. (1) Garanția de bună execuție a contractului se constituie de către executant în scopul asigurării Achizitorului de îndeplinirea cantitativă, calitativă și în perioada convenită a contractului.

(2) Garanția de bună execuție se constituie prin scrisoare de garanție bancară emisă de către o bancă agreată de ambele părți, în favoarea Achizitorului, în condițiile prevăzute la art. 9.3. Scrisoarea de garanție bancară de bună execuție este în cuantum de 10% din valoarea totală, fără TVA a contractului, respectiv, în cuantum de _____ lei. În cazul în care valoarea contractului se modifică, executantul are obligația de a actualiza cuantumul garanției de bună execuție în funcție de valoarea totală a contractului.

(3) Scrisoarea de garanție bancară de bună execuție se va prezenta de către executant Achizitorului, în original, în termen de 10 zile de la data semnării contractului și va avea o valabilitate de cel puțin 24 de luni de la data emiterii. Prelungirea termenului contractului prevăzut obligă executantul la extinderea valabilității scrisorii de garanție bancară prezentate inițial cu minimum 6 luni de la data expirării scrisorii de garanție prezentate inițial. Din Scrisoarea de garanție bancară de bună execuție trebuie să reiasă, fără echivoc, că societatea bancară va plăti Achizitorului, suma solicitată, la prima și simplă cerere a Achizitorului în care se menționează obligațiile nerespectate de Executant.

(4) Achizitorul se obligă să elibereze garanția pentru participare numai după ce executantul a prezentat Scrisoarea de garanție de bună execuție, emisă conform prevederilor prezentului capitol.

11.2. (1) Achizitorul are dreptul de a emite pretenții asupra garanției de bună execuție, în limita prejudiciului creat, dacă executantul nu își îndeplinește și/sau își îndeplinește în mod necorespunzător obligațiile asumate prin contract. Anterior emiterii unei pretenții asupra garanției de bună execuție, Achizitorul are obligația de a notifica pretenția sa executantului și emitentului SGB precizând obligațiile care nu au fost respectate, precum și modul de calcul al prejudiciului.

(2) Achizitorul are dreptul de a emite pretenții asupra garanției de bună execuție, oricând pe parcursul îndeplinirii contractului, în limita prejudiciului creat, în cazul în care contractantul nu își îndeplinește sau își îndeplinește în mod necorespunzător obligațiile asumate prin contract. Anterior

emiterii unei pretentii asupra garanției de bună execuție CONPET are obligația de a notifica pretentia atât contractantului cât și emitentului Scrisorii de garanție, precizând obligațiile care nu au fost respectate, precum și modul de calcul al prejudiciului.

(3) În situația executării garanției de bună execuție, parțial sau total, contractantul are obligația de a reintregi garanția în cauza raportat la restul rămas de executat

11.3. Garanția de bună execuție aferentă achiziției, se va restitui de către beneficiar prestatorului, în termen de 14 zile de la data achitării ultimei facturii acceptate la plată, dacă beneficiarul nu a ridicat Până la acea data pretentii asupra ei

11.4. Garanția tehnică este distinctă de garanția de bună execuție a contractului.

SAU

11. GARANȚIA DE BUNA EXECUȚIE A CONTRACTULUI (CONSTITUITĂ PRIN RETINERİ SUCCESIVE DIN SUMELE DATORATE PENTRU FACTURI PARTIALE)

11.1. (1) Garanția de bună execuție a contractului se constituie de către Executant în scopul asigurării Achizitorului de îndeplinirea cantitativă, calitativă și în perioada convenită a contractului, și este în cuantum de 10% din valoarea totală, fără TVA, a contractului respectiv suma de _____ lei.

Cuantumul garanției de bună execuție se actualizează automat în funcție de valoarea totală reală a contractului.

(2) Garanția se constituie prin rețineri succesive (9%) din valoarea fără TVA a facturilor acceptate pentru plată, astfel încât valoarea totală a garanției de bună execuție reținute să reprezinte 10% din valoarea reală totală fără TVA a contractului.

11.2. La întocmirea facturii, Executantul va scrie pe factura, în mod distinct:

- lucrările efectuate și valoarea acestora;
- obiectivul pentru care s-au efectuat;
- valoarea garanției de bună execuție, calculată după specificația de la alineatul precedent;
- numărul contului de garanții de bună execuție și bancă.

11.3. Executantul are obligația de a deschide un cont de disponibil distinct la dispoziția Achizitorului, la o bancă agreată de ambele părți. În termen de 10 zile de la data semnării contractului, Executantul va prezenta Achizitorului adresa de confirmare din partea băncii, prin care aceasta îi comunică Achizitorului codul IBAN al contului deschis în vederea virării sumelor reținute drept garanție de bună execuție. Suma inițială care se depune de către Executant în contul astfel deschis este de 1% din valoarea totală a contractului, respectiv suma de _____ lei.

(2) Pe parcursul îndeplinirii contractului, Achizitorul va alimenta acest cont de disponibil prin rețineri succesive din sumele datorate și convenite Executantului, până la concurența sumei stabilite drept garanție de bună execuție menționată la art. 9.1, respectiv raportată la valoarea totală reală a contractului. Achizitorul va înștiința Executantul despre varsamentul efectuat, precum și despre destinația lui. Contul astfel deschis este purtător de dobândă în favoarea Executantului.

(3) Achizitorul se obligă să elibereze garanția pentru participare numai după ce executantul a prezentat documentul justificativ din care să rezulte constituirea garanției de bună execuție, emisă conform prevederilor prezentului capitol.

11.4. (1) Achizitorul are dreptul de a emite pretentii asupra garanției de bună execuție, în limita prejudiciului creat, dacă Executantul nu își îndeplinește și/sau își îndeplinește în mod necorespunzător obligațiile asumate prin contract. Anterior emiterii unei pretentii asupra garanției de bună execuție, Achizitorul are obligația de a notifica pretentia Executantului, precizând obligațiile care nu au fost respectate.

(2) Achizitorul are dreptul de a emite pretentii asupra garanției de bună execuție, pentru recuperarea penalităților de întârziere și/sau a daunelor interese, datorate ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor la termenele stabilite prin contract. Achizitorul are obligația de a notifica pretentia sa executantului, precizând obligațiile care nu au fost respectate.

11.5. Garanția de bună execuție aferentă achiziției, se va restitui de către beneficiar prestatorului, în termen de 14 zile de la data achitării ultimei facturii acceptate la plată, dacă beneficiarul nu a ridicat Până la acea data pretentii asupra ei

11.6. Garanția tehnică este distinctă de garanția de bună execuție a contractului.

SAU

11 GARANTIA DE BUNA EXECUTIE A CONTRACTULUI (CONSTITUITA PRIN VIRAMENT BANCAR)

11.1. (1) Garantia de buna executie a contractului se constituie de catre Executant in scopul asigurarii Achizitorului de indeplinirea cantitativa, calitativa si in perioada convenita a contractului, si este in cuantum de 10% din valoarea totală, fara TVA, a contractului respectiv suma de _____ lei.

Cuquantumul garantiei de buna executie se actualizeaza automat in functie de valoarea totala reala a contractului.

(2) Garantia de buna executie se constituie prin virament bancar prin deschiderea unui cont la dispozitia Achizitorului, la o bancă agreată de ambele părți. In termen de 10 zile de la data semnarii contractului, Executantul va prezenta Achizitorului adresa de confirmare din partea bancii, prin care aceasta ii comunica Achizitorului codul IBAN al contului deschis in vederea virarii sumei retinute drept garantie de buna executie.

(3) Achizitorul se obligă să elibereze garanția pentru participare numai după ce executantul a prezentat documentul justificativ din care sa rezulte constituirea garantiei de bună execuție, emisă conform prevederilor prezentului capitol.

11.4. (1) Achizitorul are dreptul de a emite pretentii asupra garantiei de buna executie, in limita prejudiciului creat, daca Executantul nu isi indeplineste si/sau isi indeplineste in mod necorespunzator obligatiile asumate prin contract. Anterior emiterii unei pretentii asupra garantiei de buna executie, Achizitorul are obligatia de a notifica pretentia Executantului, precizand obligatiile care nu au fost respectate, precum si modul de calcul al prejudiciului .

(2) Achizitorul are dreptul de a emite pretentii asupra garantiei de buna executie, pentru recuperarea penalitatilor de intarziere si/sau a daunelor interese, datorate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor la termenele stabilite prin contract. Achizitorul are obligatia de a notifica pretentia sa executantului, precizand obligatiile care nu au fost respectate.

11.5. Garantia de buna executie aferenta achiziției, se va restitui de catre beneficiar prestatorului, in termen de 14 zile de la data achitării ultimei facturii acceptate la plată, dacă beneficiarul nu a ridicat până la acea data pretentii asupra ei

11.6. Garanția tehnică este distinctă de garanția de bună execuție a contractului.

12. OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI

12.1 Prestatorul se obligă să presteze următoarele servicii:

- Suport pentru respectarea politicilor de back-up;
- Suport pentru activitatea de restore;
- Menținerea securității si funcționarii bazei de date;
- Monitorizarea și optimizarea performanțelor bazei de date si aplicațiilor;
- Troubleshooting – diverse erori ce pot apărea;
- Aplicarea patch-urilor pentru produsele Oracle;
- Rezolvarea problemelor apărute la sistemul de operare al serverelor cu sistem de operare HP-UX, pe care sunt instalate bazele de date si aplicațiile;
- Îmbunătățirea sistemului de operare HP-UX, pentru creșterea performanței bazei de date;
- Îmbunătățirea fluxurilor de lucru;
- Suport pentru modificări ale aplicațiilor în scopul adaptării lor la cerințele legislației în evoluție;
- Suport pentru modificări ale aplicațiilor implementate, potrivit solicitărilor Achizitorului. Această cerință nu implică implementarea de noi module;
- Clonarea aplicațiilor;
- Suport pentru modificări rapoarte;
- Suport pentru creare noi rapoarte;
- Suport pentru configurare de noi organizații, magazii etc., în concordanță cu eventualele modificări organizatorice ale CONPET;
- Suport pentru realizare situații prin crearea de scripturi, conform solicitării Achizitorului CONPET.
- Rapoarte lunare legate de tichetele rezolvate (incidente si cereri), care sa cuprinda informatii legate de SLA-urile mentionate la punctul: 10.5.

- Rapoarte lunare legate de evolutia indicatorilor de performanta ai bazei de date indicati in anexa. Forma rapoartelor va trebui agreata intre prestator si achizitor.
- Prestatorul va pune la dispozitie o platforma de tichetare, cu istoric pe toata perioada contractului, din care sa se poata extrage rapoarte de activitate privind numarul, tipul, timpul de raspuns si de rezolvare al problemelor semnalate. Aceasta platforma trebuie sa permita achizitorului sa deschida, analizeze in timp real tichetele si sa-si genereze singur rapoarte leagate de tichete.
- Prestatorul va pune la dispozitie o matrice de escaladare a tichetelor.
- Prestatorul va pune la dispozitie un numar de contact tip call center pentru contact in cazul in care apar nevoi de informatii suplimentare si/sau informatii legate de stadiul tichetelor.

12.2. Prestatorul se obligă să presteze serviciile cel puțin la standardele și performanțele prezentate în propunerea tehnică și în conformitate cu caietul de sarcini, anexă la contract.

12.3. Prestatorul va alocă un Responsabil de contract având ca principala atribuție coordonarea și supervizarea activităților desfășurate de Prestator în executarea contractului, care vor răspunde la solicitările de mentenanță și suport. Responsabilul în derularea contractului, din partea Prestatorului este dl/dna.....

12.4. Prestatorul își asumă înțelegerea sistemului și a modificărilor implementate față de versiunile standard ale aplicațiilor.

12.5.(1) Timpul de răspuns la incidente este de maxim 30 minute de luni-vineri în intervalul orar 08.00 -16.30. În afara orelor de program achizitorul se obligă să notifice prestatorul și telefonic la numărul tip call center furnizat de prestator. Timpul de răspuns pentru înregistrarea tichetelor în afara orelor de program este de maxim 60 minute.

Răspunsul la tichete este considerat momentul în care în aplicația de tichetare apare timpul estimativ de rezolvare și numele inginerului/tehnicianului care a preluat tichetul.

(2) Prestatorul va asigura Servicii de mentenanță și suport ce vor acoperi următoarele niveluri de rezolvare a problemelor, funcție de tipul acestora, așa cum sunt definite în caietul de sarcini:

- Probleme critice – 4 ore
- Probleme ne-critice dar esențiale – 8 ore;
- Probleme minore – 24 ore.

12.6 Prestatorul va adopta următoarele modalități minime de soluționare a problemelor: După momentul înregistrării problemei sesizate și primul răspuns, se va lucra permanent până la rezolvarea erorii.

Suportul pentru problemele critice, va fi asigurat 24*7 zile până la găsirea unei soluții.

Suportul pentru problemele ne-critice și minore, va fi asigurat în timpul programului normal de lucru (Luni – Vineri în intervalul orar 08.00 – 16:30).

12.7 La împlinirea termenelor prevăzute la art.12.5.Prestatorul este de drept în întârziere cu privire la obligațiile care devin scadente.

12.8 Prestatorul este răspunzător atât de siguranța tuturor operațiunilor și metodele utilizate, cât și de calificarea personalului folosit pe toată durata contractului.

12.9. Prestatorul nu va utiliza informațiile și documentele obținute sau la care are acces în perioada de derulare a contractului, în alt scop decât acela de a-și îndeplini obligațiile contractuale. Prestatorul nu va permite accesul terților la informațiile și documentele obținute sau la care are acces în perioada de derulare a contractului. Se va păstra confidențialitatea datelor și după încheierea contractului urmând a fi semnat un acord de confidențialitate întrec cele două părți.

12.10 Obligații de bună conduită ale Prestatorului

(1). Prestatorul va acționa întotdeauna loial și imparțial și ca un consilier de încredere pentru Achizitor conform regulilor și/sau codului de conduită al activității sale, precum și cu discreția necesară. Se va abține să facă afirmații publice în legătură cu serviciile prestate fără să aibă aprobarea prealabilă a Achizitorului, precum și să participe în orice activități care sunt în conflict cu obligațiile sale contractuale în raport cu acesta.

(2) În cazul în care Prestatorul sau oricare din subcontractanții săi, se oferă să dea, ori sunt de acord să ofere ori să dea, sau dau oricărei persoane, mită, bunuri în dar, facilități ori comisioane în scopul de a determina ori recompensa îndeplinirea ori neîndeplinirea oricărui act sau fapt privind contractul de servicii sau orice alt contract încheiat cu Achizitorul, ori pentru a favoriza sau defavoriza orice persoană în legătură cu Contractul sau cu orice alt contract încheiat cu acesta,

Achizitorul poate decide rezilierea Contractului fara indeplinirea vreunei formalitati și fără intervenția vreunei autorități sau instanțe de judecată.

(3). Plățile către Prestator aferente Contractului vor constitui singurul venit ori beneficiu ce poate deriva din Contract, și atât Prestatorul cât și personalul său salariat ori contractat, inclusiv conducerea sa și salariații din teritoriu, nu vor accepta niciun comision, discount, alocație, plată indirectă ori orice altă formă de retribuție în legătură cu sau pentru executarea obligațiilor din Contract.

(4) Prestatorul nu va avea niciun drept, direct sau indirect, la vreo redevență, facilitate sau comision cu privire la orice bun sau procedeu brevetat sau protejat utilizate în scopurile Contractului, fără aprobarea prealabilă în scris a Achizitorului.

(5) Prestatorul și personalul său vor respecta secretul profesional, pe perioada executării Contractului, inclusiv pe perioada oricărei prelungiri a acestuia, precum și după încetarea Contractului. În acest sens, cu excepția cazului în care se obține acordul scris prealabil al Achizitorului, Prestatorul și personalul său, salariat ori contractat de acesta, incluzând conducerea și salariații din teritoriu, nu vor comunica niciodată oricărei alte persoane sau entități, nicio informație confidențială divulgată lor sau despre care au luat cunoștință și nu vor face publică nicio informație referitoare la recomandările primite în cursul sau ca rezultat al derulării Serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract. Totodată, Prestatorul și personalul său nu vor utiliza în dauna Achizitorului informațiile ce le-au fost furnizate sau rezultatul studiilor, testelor, cercetărilor desfășurate în cursul sau în scopul executării Contractului.

(6) Executarea Contractului nu va genera sub nicio formă cheltuieli comerciale neuzuale:

Sunt considerate cheltuieli comerciale neuzuale :

i. comisioanele care nu sunt menționate în Contract sau care nu rezultă dintr-un contract valabil încheiat referitor la prezentul Contract,

ii. comisioanele care nu corespund unor servicii executate și legitime,

iii. comisioanele plătite unui destinatar care nu este în mod clar identificat sau

iv. comisioanele plătite unei persoane care potrivit tuturor aparențelor este o persoană interpusă.

(7) Prestatorul va furniza Achizitorului, la cerere, documente justificative cu privire la condițiile în care se execută Contractul. Achizitorul va efectua orice documentare sau cercetare la fața locului pe care o consideră necesară pentru strângerea de probe în cazul oricărei suspiciuni cu privire la existența unor cheltuieli comerciale neuzuale.

13. OBLIGAȚIILE ACHIZITORULUI

13.1. Achizitorul se obligă să recepționeze, potrivit art. 14, serviciile prestate în termenul convenit.

13.2. Achizitorul se obligă să plătească prețul serviciilor prestate de către Prestator în conformitate cu prevederile contractuale.

13.3. Achizitorul se obligă să pună la dispoziția Prestatorului orice facilități și/sau informații pe care acesta le-a cerut în propunerea tehnică și pe care le considera necesare îndeplinirii contractului.

13.4. Achizitorul se obliga sa notifice Prestatorul cu privire la persoanele imputernicite pentru mentinerea legaturii cu reprezentantii Prestatorului, in vederea executarii cu operativitate si in mod eficient a contractului.

13.5. Achizitorul se obligă să livreze matricea de escaladare internă pentru tichete

13.6. Achizitorul se obliga sa puna la dispozitia prestatorului orice informatie necesara acestuia pentru rezolvarea tichetului in timp util. Prestatorul poate seta tichetul in asteptare pana primeste informatiile cerute de la achizitor.

14. RECEPȚIA

14.1. Achizitorul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor. În funcție de rezultatele verificării, va accepta sau nu va accepta rezolvarea și închiderea fiecărui tichet deschis în aplicația de tichetare. La sfârșitul fiecărei luni de contract se va semna un proces verbal care va cuprinde raportul de activitate al incidentelor, schimbărilor și rapoartele de monitorizare ale indicatorilor de performanță.

Procesul verbal va fi încheiat și semnat în original, în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, înainte de termenul de emitere a facturii de către Prestator.

14.2. Verificările vor fi efectuate în conformitate cu prevederile din prezentul contract. Achizitorul are dreptul de a notifica, în scris, Prestatorului, la cererea acestuia, identitatea reprezentanților săi împuterniciți pentru acest scop.

15. NEINDEPLINIREA OBLIGATIILOR DE CATRE PRESTATOR.PENALITATI.

15.1. În cazul în care, Prestatorul nu își îndeplinește, în termenele prevăzute la art. 12.5 al prezentului contract obligațiile asumate, Achizitorul va calcula penalități în cuantum de 0,02%/ora (0,5%/zi:24h) din valoarea abonamentului lunar, începând cu prima ora de întârziere. Timpul de întârziere se calculează la sfârșitul fiecărei luni de contract, însumând toate întârzierile înregistrate pentru tichetele finalizate în luna în curs.

15.2. Penalitățile calculate vor fi notificate către Prestator. Prestatorul are obligația de a achita penalitățile în termen de 3 (trei) zile lucrătoare de la data înregistrării notificării. După încasarea sumelor reprezentând penalități, Achizitorul transmite factura Prestatorului. Neplata penalităților de întârziere în termenul de 3 (trei) zile lucrătoare de către prestator da dreptul Achizitorului de a emite pretenții asupra garanției de bună execuție, pentru recuperarea penalităților de întârziere, datorate ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor la termenele stabilite prin contract. Achizitorul are obligația de a notifica penalitățile prestatorului, precizând obligațiile care nu au fost respectate

15.3. În cazul în care Achizitorul nu onorează facturile în termen de 30 de zile de la expirarea perioadei prevăzute la clauza 10.1, acesta are obligația de a plăti penalități în cuantum de 0,5% pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de la scadență.

16. INCEPERE, FINALIZARE, INTARZIERI, SISTARE

16.1. (1) Prestatorul are obligația de a începe prestarea serviciilor imediat după constituirea garanției de bună execuție.

16.2. (1) Serviciile prestate în baza contractului sau, dacă este cazul, orice fază a acestora prevăzută să fie terminată într-o perioadă stabilită în caietul de sarcini și în oferta prezentată trebuie finalizată în termenul convenit de părți, termen care se calculează de la data începerii prestării serviciului.

(2) În cazul în care:

a) orice motive de întârziere ce nu se datorează Prestatorului; sau
b) alte circumstanțe neobișnuite, susceptibile de a surveni altfel decât prin încălcarea contractului de către Prestator, îndreptătesc Prestatorul să solicite prelungirea perioadei de intervenție (reparație), iar părțile vor revizui, de comun acord, perioada de prestare.

16.3. Cu excepția prevederilor art.18 și în afara cazului în care Achizitorul este de acord cu o prelungire a termenului de prestare a serviciilor, conform articolului 16.2.(2), orice întârziere în îndeplinirea contractului da dreptul Achizitorului de a solicita penalități Prestatorului potrivit prevederilor art. 15.

17. REZILIEREA CONTRACTULUI. INCETAREA CONTRACTULUI

17.1. Rezilierea unilaterală. Achizitorul va putea rezilia unilateral contractul în oricare dintre următoarele situații :

a) Autorizațiile, certificările Prestatorului expiră iar acesta nu depune diligențele pentru reautorizare sau sunt anulate în perioada de derulare a contractului. În această situație Prestatorul este de drept în întârziere de la data la care autorizațiile/ certificările și-au pierdut valabilitatea. Data la care rezilierea unilaterală produce efecte este data la care notificarea scrisă de reziliere a fost comunicată Prestatorului.

b) Prestatorul a cesionat obligațiile asumate prin contract sau a subcontractat o parte din contract fără acceptul Achizitorului. În această situație Prestatorul este de drept în întârziere de la data cesiunii sau a subcontractării. Data la care rezilierea unilaterală produce efecte este data la care notificarea scrisă de reziliere a fost comunicată Prestatorului.

c) Furnizorul nu constituie garanția de bună execuție în termenul convenit prin prezentul contract. Data la care rezilierea unilaterală produce efecte este data la care notificarea scrisă de reziliere a fost comunicată Prestatorului.

d) Prestatorul depășește cu 10 zile termenele stabilite la art. 12.5.(1) și 12.5.(2). În această situație, Achizitorul are obligația să îl pună în întârziere pe Prestatorul pentru neîndeplinirea obligației și să stabilească prin notificarea scrisă de punere în întârziere un termen în care Prestatorul urmează să-și îndeplinească obligația. Neexecutarea obligației, în termenul fixat de Achizitor prin punerea în întârziere, are ca efect rezilierea de drept a contractului la împlinirea termenului respectiv.

17.2. Rezilierea unilaterală prevăzută pentru oricare dintre situațiile prevăzute la art. 17.1. din contract se sancționează cu obligarea Prestatorului la plata de daune interese către Achizitor în

procent de 20% din valoarea serviciilor neindeplinite, la care se adaugă contravaloarea prejudiciilor înregistrate de Achizitor după caz.

17.3. (1) Creanțele reprezentând daunele interese stipulate la art. 17.2. din contract, devin certe, lichide și exigibile începând cu data la care notificarea scrisă de reziliere a fost comunicată Prestatorului.

(2) Creanțele menționate la art. 17.3. (1) din contract vor fi notificate de către Achizitor Prestatorului, precizând în notificare obligațiile care nu au fost respectate, cuantumul daunelor interese și modalitatea de calcul.

(3) Prestatorul are obligația de a achita daunele interese notificate, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii notificării. După încasarea daunelor interese, Achizitorul va transmite factura Prestatorului.

18. FORTA MAJORA

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

18.2. 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.

18.3. 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.

18.4. 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 de plin drept a prezentului contract, fără ca vreuna dintre părți să poată pretinde celeilalte daune-interese.

19. LITIGII

19.1. În cazul în care nu este posibilă rezolvarea neînțelegerilor pe cale amiabilă, părțile se vor adresa instanțelor de judecată, competente, teritorial și material.

20. COMUNICARI

20.1. (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.

(3) Pe parcursul derulării prezentului contract, toate documentele aferente acestuia, inclusiv corespondența între părți, vor fi elaborate în limba română.

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

21. CESIUNEA SI SUBCONTRACTAREA

21.1. Cesiunea obligațiilor născute din prezentul contract nu este permisă.

21.2. (1) Prestatorul nu poate subcontracta decât subcontractanților declarați în propunerea tehnico-economică sau numai după obținerea acordului scris din partea Achizitorului. Schimbarea subcontractantului nu va schimba prețul contractului.

(2) Prestatorul răspunde în mod direct față de Achizitor pentru orice neconformitate apărută în prestarea serviciilor și care se datorează unui subcontractant precum și pentru orice pretenție ridicată de un terț ca urmare a unei acțiuni sau inacțiuni a unui subcontractant.

21.3. (1) Prestatorul are obligația de a prezenta la data semnării prezentului contract toate contractele încheiate cu subcontractanții desemnați.

(2) Lista subcontractanților, cu datele de recunoaștere ale acestora, precum și contractele încheiate cu aceștia se constituie în anexe la contract.

21.4. Prestatorul este pe deplin răspunzător față de Achizitor de modul în care îndeplinește contractul.

22. CLAUZE FINALE

22.1. Modificarea prezentului contract se face numai prin act adițional încheiat în formă scrisă între părțile contractante.

22.2. Presentul contract, împreună cu anexele sale care fac parte integrantă din cuprinsul său, reprezintă voința părților și înlătură orice altă înțelegere verbală dintre acestea, anterioară sau ulterioară încheierii lui.

22.3. În cazul în care părțile își încalcă obligațiile lor, neexercitarea de partea care suferă vreun prejudiciu a dreptului de a cere executarea întocmai sau prin echivalent bănesc a obligației respective nu înseamnă că ea a renunțat la acest drept al său.

Presentul contract s-a încheiat astăzi, _____, la Ploiesti, in 2 (doua) exemplare, cate unul pentru fiecare parte contractanta.

ACHIZITOR

PRESTATOR