

SECȚIUNEA III

CONTRACT DE SERVICII

CONTRACT DE SERVICII
nr. S-CA _____ din _____

1. În temeiul Normelor Procedurale Interne de Achiziții ale CONPET S.A. Ploiesti (revizia 3), s-a încheiat prezentul contract de servicii,

Între

PĂRȚILE CONTRACTANTE

CONPET S.A., cu sediul în Ploiesti, str. Anul 1848, nr. 1-3, jud. Prahova, telefon 0244/401330, fax 0244/516451, 402386, e-mail: conpet@conpet.ro, înregistrată la Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Prahova, sub 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 Comerciala Romana – Sucursala Ploiesti, reprezentată legal, prin dl. dr. ing. Timur Vasile Chiș – Director General și ec. Sanda Toader – Director Direcție Economică, în calitate de **ACHIZITOR**

și

_____, cu sediul în _____, str. _____, nr. __, jud. _____, telefon/fax _____, e-mail: _____, cod de înregistrare fiscală RO _____, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J___/___/___, având cod IBAN _____ deschis la _____, reprezentată prin _____ - _____, în calitate de **PRESTATOR**,

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Prestatorul se obligă să presteze **servicii de mentenanță și suport tehnic pentru Sistemul Informatic Integrat (S.I.I.)**, în perioadele convenite, în conformitate cu propunerea tehnico – economică – Anexa 1, cu Caietul de sarcini – Anexa 2 și cu obligațiile asumate prin prezentul contract.

2.2. Pentru îndeplinirea obiectului contractului definit la art. 2.1., Prestatorul va asigura furnizarea următoarelor servicii:

- Suport pentru respectarea politicilor de back-up;
- Suport pentru activitatea de restore;
- Suport în cazul unor eventuale upgrade-uri Hardware sau Sistem de operare HP-UX Servere
- Menținerea securității și funcționării bazei de date;
- Monitorizarea și optimizarea performanțelor bazei de date și 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 și 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 beneficiarului. 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 beneficiarului CONPET.

3. PREȚUL CONTRACTULUI

3.1. Prețul total al contractului este de _____ lei, la care se adaugă TVA, pentru îndeplinirea integrală a obiectului contractului, astfel cum este definit la art. 2 al prezentului contract. Prețul contractului este ferm, pe toată durata de execuție a acestuia.

3.2. Prețul este ferm, pe toată durata de execuție a contractului și include toate costurile prestatorului, directe și indirecte, legate de execuția contractului, de prestarea serviciilor ce fac obiectul prezentului contract, conform propunerii tehnico-financiare, anexa 1 la prezentul contract.

3.3. Valoarea contractului va fi achitată în 24 tranșe lunare egale, de _____ lei, fără TVA, sub formă de abonament.

4. TERMENELE CONTRACTULUI

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

4.2. Durata prezentului contract este de **24 de luni** de la data intrării în vigoare a acestuia.

5. DEFINIȚII

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 sale, asumate prin contract;
- c. servicii - activități a căror prestare face obiectul contractului;
- d. 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.
- e. 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.
- f. specificații tehnice - specificațiile, cerințele tehnice sau altele asemenea prevăzute în Caietul de sarcini și în propunerea tehnică;
- g. standarde - standardele, reglementările tehnice sau altele asemenea prevăzute în Caietul de sarcini și în propunerea tehnică;
- h. forța majoră - un eveniment mai presus de controlul părților, care nu se datorează greșelii sau vinii acestora, care nu putea fi prevăzut în momentul încheierii contractului;
 - i.1. Probleme critice: date corupte; sistemul se blochează cauzând întârzieri inacceptabile; blocarea sistemului în mod repetat; imposibilitatea realizării rapoartelor legale,
 - i.2. Probleme ne-critice, dar esențiale: în cazul în care avem disfuncționalități severe și nu avem o soluție disponibilă dar se poate lucra într-un mod limitat.
 - i.3. Probleme minore: disfuncționalități minore care necesită soluții pentru a rezolva problema punctuală.
- j. ora, zi, luna, an – termenele din prezentul contract se calculează conform art. 181-184 din Noul Cod de procedură civilă, respectiv:
 - j.1. când termenul se socotește pe ore, acesta începe să curgă de la ora zero a zilei următoare
 - j.2. când termenul se socotește pe zile, nu intră în calcul ziua de la care începe să curgă termenul, nici ziua când acesta se împlinește.
 - j.3. când termenul se socotește pe săptămâni, luni sau ani, el se împlinește în ziua corespunzătoare din ultima săptămână ori din luna sau din ultimul an. Dacă ultima lună nu are zi corespunzătoare celei în care termenul a început să curgă, termenul se împlinește în ultima zi a acestei luni.
 - j.4. când ultima zi a unui termen cade într-o zi nelucrătoare, termenul se prelungește până în prima zi lucrătoare care urmează.
 - j.5. termenul care se socotește pe zile, săptămâni, luni sau ani se împlinește la ora 24.00 a ultimei zile în care se poate îndeplini actul.

6. ANEXELE CONTRACTULUI

6.1. Documentele prezentului contract sunt:

- a) propunerea tehnico-economică - Anexa nr.1
- b) caietul de sarcini – Anexa nr.2;
- c) documentul care atestă constituirea garanției de bună execuție – Anexa nr. 3;
- d) Convenție privind Sănătatea și Securitatea în munca - Situații de Urgență – Protecția Mediului - Managementul Energiei – Anexa nr. 4;
- e) *Contract de asociere, dacă există;*
- f) *Contract de subcontractare, dacă există;*
- g) Acte adiționale, dacă există.

6.2. Anexele contractului fac parte integrantă din acesta.

7. STANDARDE

(1) Prestatorul garantează că la data recepției serviciul executat va avea calitățile declarate de către acesta în contract, va corespunde reglementărilor tehnice în vigoare și nu va fi afectat de vicii care ar diminua sau ar anula valoarea ori posibilitatea de utilizare, conform condițiilor normale de folosire sau celor specificate în contract.

8. CONFIDENȚIALITATE

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 afară 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 dezvăluire; sau
- b) partea contractantă a fost obligată în mod legal să dezvăluie informația.

9. DREPTURI DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ

9.1. Orice rapoarte și date precum hărți, diagrame, schițe, instrucțiuni, planuri, statistici, calcule, baze de date, software și înregistrări justificative ori materiale achiziționate, compilate ori elaborate de către Prestator vor deveni proprietatea exclusivă a achizitorului. După încetarea contractului de prestări servicii, 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 de servicii, fără acordul scris prealabil al Achizitorului.

9.2. Prestatorul nu va publica articole referitoare la serviciile prestate, nu va face referire la aceste servicii în cursul executării altor servicii pentru terți și nu va divulga nicio informație furnizată de achizitor, fără acordul scris prealabil al acestuia.

9.3. Orice rezultate ori drepturi, inclusiv drepturi de autor sau alte drepturi de proprietate intelectuală ori industrială, dobândite în executarea contractului de prestări servicii vor fi proprietatea exclusivă a achizitorului, care le va putea utiliza, publica, cesiona ori transfera așa cum va considera de cuviință, fără limitare, cu excepția situațiilor în care există deja asemenea drepturi de proprietate intelectuală sau industrială.

10. GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE A CONTRACTULUI (CONSTITUITĂ PRIN INSTRUMENT DE GARANTARE)

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

(2) Garanția de bună execuție se constituie printr-un instrument de garantare emis de o instituție de credit sau de o societate de asigurări, agreată de ambele părți, în favoarea Achizitorului. Instrumentul de garantare a bunei execuții a prezentului contract este în cuantum de 10% din prețul fără TVA al contractului, respectiv, în cuantum de _____ lei. În cazul în care valoarea contractului se modifică, Furnizorul are obligația de a actualiza cuantumul garanției de bună execuție în funcție de prețul total al contractului.

(3) Instrumentul de garantare a bunei execuții se va prezenta de către Prestator Achizitorului, în original, în termen de 15 zile de la data semnării contractului și va avea o valabilitate de minimum 25 de luni de la data emiterii. Prolungirea termenului contractului prevăzut obligă Prestatorul ca, înainte cu minimum 30 de zile de la data expirării garanției de bună execuție, să prelungească valabilitatea garanției bancare prezentate inițial cu cel puțin perioada prelungirii. În cazul neîndeplinirii acestei obligații de către Prestator, Achizitorul are dreptul să execute garanția bancară de bună execuție.

Din Instrumentul de garantare a bunei execuții trebuie să reiasă, fără echivoc, că instituția de credit sau societatea de asigurări va plăti Achizitorului, suma solicitată, la prima și simplă cerere a Achizitorului în care se menționează obligațiile nerespectate de Prestator.

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

10.2. (1) Achizitorul are dreptul de a emite pretenții asupra garanției de bună execuție, în limita prejudiciului creat, dacă Prestatorul 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 atât Prestatorului, cât și emitentului instrumentului de garantare, 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, pentru recuperarea penalităților de întârziere și a daunelor interese, datorate ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor stabilite prin contract. Achizitorul are obligația de a notifica pretenția sa Prestatorului, precizând obligațiile care nu au fost respectate.

(3) În situația executării garanției de bună execuție, parțial sau total, Prestatorul are obligația de a reîntregi garanția în cauză raportat la restul rămas de executat, în termen de 10 zile de la data tragerii.

10.3. Garanția de bună execuție se va restitui de către Achizitor către Prestator, în termen de 14 zile de la îndeplinirea tuturor obligațiilor contractuale, dacă Achizitorul nu a ridicat până la acea dată pretenții asupra ei.

Sau

10. GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE A CONTRACTULUI (CONSTITUITĂ PRIN VIRAMENT BANCAR)

10.1. (1) Garanția de bună execuție a contractului se constituie de către Prestator în scopul asigurării Achizitorului de îndeplinirea cantitativă, calitativă și în perioada convenită a contractului, și este în cuantum de 10% din prețul total, fără TVA al contractului, respectiv suma de _____ lei.

În cazul în care valoarea contractului se modifică, Furnizorul are obligația de a actualiza cuantumul garanției de bună execuție în funcție de prețul total al contractului.

(2) Garanția de bună execuție se constituie prin virament bancar prin deschiderea unui cont la dispoziția Achizitorului, valabil pentru o perioadă de minimum 25 de luni de la data deschiderii, la o bancă agreată de ambele părți. În termen de 15 zile de la data semnării contractului, Prestatorul va prezenta Achizitorului adresa de confirmare din partea bancii, în original, prin care aceasta îi comunică Achizitorului codul IBAN al contului deschis în vederea virării sumei reținute drept garanție de bună execuție, perioada de valabilitate a contului și extrasul de cont.

(3) Prolungirea termenului contractului prevăzut obligă Prestatorul ca, înainte cu minimum 30 de zile de data expirării garanției de bună execuție, să prelungească valabilitatea garanției bancare prezentate inițial cu cel puțin perioada prelungirii. În cazul neîndeplinirii acestei obligații de către Prestator, Achizitorul are dreptul să execute garanția bancară de bună execuție.

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

10.2. (1) Achizitorul are dreptul de a emite pretenții asupra garanției de bună execuție, în limita prejudiciului creat, dacă Prestatorul 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 Prestatorului, cât și bancii la care este deschis acest cont, 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, pentru recuperarea penalităților de întârziere și a daunelor interese, datorate ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor stabilite prin contract. Achizitorul are obligația de a notifica pretenția sa Prestatorului, precizând obligațiile care nu au fost respectate.

(3) În situația executării garanției de bună execuție, parțial sau total, prestatorul are obligația de a reîntregi garanția în cauză raportat la restul rămas de executat, în termen de 10 zile de la data tragerii.

10.3. Garanția de bună execuție se va restitui de către Achizitor către Prestator, în termen de 14 zile de la îndeplinirea tuturor obligațiilor contractuale, dacă Achizitorul nu a ridicat până la acea dată pretenții asupra ei.

Sau

10. GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE A CONTRACTULUI (CONSTITUITA PRIN RETINERI SUCESIVE DIN SUMELE DATORATE PENTRU FACTURI PARTIALE)

10.1. (1) Garanția de bună execuție a contractului se constituie de către prestator 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, în cuantum de _____ lei. Cuantumul garanției de bună execuție se actualizează automat în funcție de valoarea reală a contractului.

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

10.2. La întocmirea facturii, prestatorul va menționa pe aceasta, în mod distinct, valoarea garanției de bună execuție, calculată după specificația de la alineatul precedent. De asemenea, se va menționa și codul IBAN al contului de garanție de bună execuție și banca.

10.3. (1) Prestatorul are obligația de a deschide un cont de disponibil distinct la dispoziția achizitorului, la o bancă agreată de ambele părți, ce va avea o valabilitate de minimum 25 de luni de la data constituirii. În termen de maxim 15 zile de la data semnării contractului, prestatorul va prezenta Achizitorului adresa de confirmare din partea băncii, prin care aceasta îi comunica Achizitorului codul IBAN al contului deschis și dovada virării sumei care reprezintă garanția de bună execuție. Suma inițială care se depune de către prestator în contul astfel deschis este de 1% din prețul contractului, respectiv suma de _____ lei.

(2) Pe parcursul îndeplinirii contractului, achizitorul va alimenta acest cont prin rețineri succesive din sumele datorate și convenite prestatorului, până la concurența sumei stabilite drept garanție de bună execuție menționată la art. 10.1, respectiv _____ lei, fără TVA; contul astfel deschis este purtător de dobândă în favoarea prestatorului.

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

10.4. (1) Achizitorul are dreptul de a emite pretenții asupra garanției de bună execuție, în limita prejudiciului creat, dacă prestatorul nu își îndeplinește 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 prestatorului, precizând obligațiile care nu au fost respectate.

(2) Achizitorul are dreptul de a emite pretenții 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 pretenția sa prestatorului, precizând obligațiile care nu au fost respectate.

(3) În situația executării garanției de bună execuție, parțial sau total, Prestatorul are obligația de a reîntregi garanția în cauză raportat la restul rămas de executat, în termen de 10 zile de la data tragerii.

10.5. Garanția de bună execuție aferentă achiziției, se va restitui de către achizitor prestatorului, în cel mult 14 zile de la data îndeplinirii de către prestator a tuturor obligațiilor asumate prin contract, dacă nu a ridicat până la acea dată pretenții asupra ei.

11. OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI

11.1. (1) Prestatorul se obligă să presteze următoarele servicii:

- Suport pentru respectarea politicilor de back-up;
- Suport pentru activitatea de restore;
- Suport în cazul unor eventuale upgrade-uri Hardware sau Sistem de operare HP-UX Servere
- Menținerea securității și funcționării bazei de date;
- Monitorizarea și optimizarea performanțelor bazei de date și 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 și 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 beneficiarului. 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, magazine etc., în concordanță cu eventualele modificări organizatorice ale CONPET;
- Suport pentru realizare situații prin crearea de scripturi, conform solicitării beneficiarului CONPET,
- Rapoarte lunare legate de tichetele rezolvate (incidente și cereri),
- Rapoarte lunare legate de evoluția indicatorilor de performanță ai bazei de date. Forma rapoartelor va

trebui agreată între prestator și achizitor. Prestatorul va pune la dispoziție o platformă de tichetare, cu istoric pe toată perioada contractului, din care să se poată extrage rapoarte de activitate privind numărul, tipul, timpul de răspuns și de rezolvare al problemelor semnalate. Această platformă trebuie să permită achizitorului să deschidă, analizeze în timp real tichetele și să-și genereze singur rapoarte legate de tichete.

- Prestatorul va pune la dispoziție o matrice de escaladare a tichetelor.
- Prestatorul va pune la dispoziție un număr de contact tip call center pentru contact în cazul în care apar nevoi de informații suplimentare și/sau informații legate de stadiul tichetelor.

(2) Prestatorul este răspunzător atât de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate, cât și de calificarea personalului folosit pe toată durata contractului.

(3) Prestatorul are obligația de a presta serviciile prevăzute în prezentul contract cu profesionalismul și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat și în conformitate cu propunerea sa tehnică, coroborate cu solicitările din caietul de sarcini și la termenele convenite.

(4) Prestatorul are obligația de a alocă un proiect manager având ca principală atribuție coordonarea și supervizarea activităților desfășurate de prestator în executarea contractului și cel puțin câte un consultant pe fiecare tip de aplicație (financiar, logistica, producție, EAM, proiecte, HR&Payroll, BI/Hyperion, tehnologie Oracle, dezvoltare, baze de date, HP-UX) care vor răspunde la solicitările de mentenanță și suport.

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

11.3. (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.

11.4. 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).

11.5. La împlinirea termenelor prevăzute la art. 11.3. Prestatorul este de drept în întârziere cu privire la obligațiile care devin scadente,

11.6. Prestatorul răspunde pe linie SSM pentru serviciile prestate de personalul său.

11.7. Obligațiile 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 fără îndeplinirea vreunei formalități 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 retribuire în legătură cu sau pentru executarea obligațiilor din Contract.

(4) Prestatorul nu va avea niciun drept, direct sau indirect, la vreo redevență, facilitare 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, salariați ori contractați 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. Dacă apar totuși astfel de cheltuieli, Achizitorul poate decide rezilierea Contractului fără îndeplinirea vreunei formalități și fără intervenția vreunei autorități sau instanțe de judecată și să dea dreptul Achizitorului de a pretinde plata de daune interese. În acest caz Prestatorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din contract îndeplinită până la data rezilierii contractului. 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.

12. OBLIGAȚIILE ACHIZITORULUI

12.1. Achizitorul se obligă să recepționeze, potrivit art. 13, serviciile prestate în termenul convenit.

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

12.3. 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.

12.4. 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.

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

12.6. 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.

13. RECEPȚIE ȘI VERIFICĂRI

13.1. 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.

13.2. 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.

14. ÎNCEPERE, FINALIZARE, ÎNTÂRZIERI, SISTARE

14.1. (1) Serviciile prestate în baza contractului sau, dacă este cazul, orice faza a acestora prevăzută să fie terminată într-o perioadă stabilită în caietul de sarcini și în oferta tehnică, trebuie finalizată în termenul convenit de părți.

(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 prestare a serviciilor sau a oricărei faze a acestora, părțile vor revizui, de comun acord, perioada de prestare și vor semna un act adițional.

14.2. Dacă pe parcursul îndeplinirii contractului prestatorul nu respectă termenele de execuție a prezentului contract, acesta are obligația de a notifica acest lucru, în timp util, achizitorului. Modificarea termenelor se face cu acordul părților, prin act adițional.

14.3. Cu excepția prevederilor art. 19 și în afara cazului în care achizitorul este de acord cu o prelungire conform art. 14.1 (2), orice întârziere în îndeplinirea contractului dă dreptul achizitorului de a solicita penalități prestatorului potrivit prevederilor art. 16.

15. MODALITĂȚI DE PLATĂ - FACTURARE

15.1. Prestatorul va emite factură conform art. 319 alin. (1), din Legea nr. 227/2015 privind Codul Fiscal.

15.2. Prețul contractului va fi achitat în lei, în 24 tranșe egale lunare, sub forma de abonament. Prestatorul va emite facturi lunare 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.

15.3. Termenul de plată al facturilor de către achizitor, prestatorului este de maximum 30 de zile de la data înregistrării facturii la achizitor.

15.4. Achizitorul își rezervă dreptul de a opta pentru suplimentarea cantităților de servicii, numai în condițiile existenței fondurilor existente în buget, cu această destinație.

16. PENALITĂȚI

16.1. (1) În cazul în care Prestatorul nu-și îndeplinește obligațiile asumate în termenele stabilite prin contract la art. 11.3, Prestatorul are obligația de a plăti Achizitorului, ca penalități, o sumă în cuantum de 0,02%/ora (0,5%/zi/24h) de întârziere, calculată la valoarea serviciilor neprestate sau prestate necorespunzător, pentru fiecare oră de întârziere.

16.2. Penalitățile calculate vor fi notificate și facturate către Prestator. Prestatorul are obligația de a achita factura de penalități în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării acesteia la prestator. Neplata penalităților de întârziere în termenul de 5 zile lucrătoare de către Prestator dă 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.

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

16.4. Achizitorul va plăti această sumă pe baza unei facturi emisă de către Prestator. Penalitățile calculate vor fi notificate și facturate către Achizitor. Achizitorul are obligația de a achita factura de penalități în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării acesteia.

16.5. Părțile convin că sunt de drept în întârziere prin simpla ajungere la scadență a oricărei obligații neexecutate instituite prin contract, fără necesitatea transmiterii în acest sens a vreunei notificări sau a îndeplinirii vreunei formalități cu privire la executarea obligațiilor scadente.

17. REZILIEREA CONTRACTULUI

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

a) Autorizațiile, licențele 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/licențele 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) Prestatorul 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 nu respecta obligațiile de bună conduită prevăzute la art. 11.7 din contract. Data la care rezilierea unilaterală produce efecte este data la care notificarea scrisă de reziliere a fost comunicată Prestatorului

e) Prestatorul nu își îndeplinește obligațiile contractuale, în termenele prevăzute la art. 11.3. al prezentului contract sau în termenele stabilite de Achizitor. În această situație, Achizitorul are obligația să îl pună în întârziere pe Prestator 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 plin drept a contractului de la data comunicării notificării de reziliere.

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 contractului prevăzută la art. 3.1., adică suma de _____ lei, 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 30 de zile de la data primirii notificării. După încasarea daunelor interese, Achizitorul va transmite factura Prestatorului.

17.4. Contractul încetează și prin ajungerea la termen, acordul părților, declararea falimentului oricăreia dintre părți.

18. CESIUNEA ȘI SUBCONTRACTAREA

18.1. Prestatorul nu poate cesiona obligațiile asumate prin prezentul contract.

18.2. (1) Prestatorul nu poate subcontracta decât subcontractanților declarați în propunerea sa tehnică sau numai după obținerea acordului scris din partea Achizitorului.

(2) Prestatorul răspunde în mod direct față de Achizitor pentru orice neconformitate apărută în execuția lucrării 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.

18.3. (1) Prestatorul are obligația, în cazul în care a subcontractat părți din contract, de a încheia contracte cu subcontractanții desemnați, în aceleași condiții în care el a semnat contractul cu Achizitorul.

(2) Prestatorul are obligația de a prezenta la încheierea contractului toate contractele încheiate cu subcontractanții desemnați.

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

18.4. (1) Prestatorul este pe deplin răspunzător față de Achizitor de modul în care îndeplinește contractul.

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

(3) Prestatorul are dreptul de a pretinde daune-interese subcontractanților dacă aceștia nu își îndeplinesc partea lor din contract.

18.5. Prestatorul poate schimba oricare subcontractant numai dacă acesta nu și-a îndeplinit partea sa din contract. Schimbarea subcontractantului nu va schimba prețul contractului și se va face numai după primirea acceptului achizitorului.

19. FORȚA MAJORĂ

19.1. Forța majoră apără de răspundere partea care o invocă în termenele și în condițiile stabilite de lege.

20. LITIGII

20.1. Părțile au convenit ca toate neînțelegerile privind validitatea prezentului contract sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acestuia să fie rezolvate pe cale amiabilă de reprezentanții lor.

20.2. În cazul în care nu este posibilă rezolvarea neînțelegerilor pe cale amiabilă, părțile se vor adresa instanțelor de judecată, competente de la sediul Achizitorului.

21. COMUNICĂRI

21.1. (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.

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

22. CLAUZE FINALE

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

22.2. Prezentul 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.

23. LEGEA APLICABILĂ CONTRACTULUI

23.1. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

24. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

24.1. Acest contract este unul de tip achiziție bunuri/servicii și nu presupune prelucrarea de date cu caracter personal în numele beneficiarului (CONPET).

24.2. Datele cu caracter personal care vor fi prelucrate în baza acestui contract sunt doar cele necesare pentru buna întocmire și executie a acestuia (și pentru respectarea unor cerințe legale)

24.3. În prelucrarea datelor cu caracter personal conform Contractului, Părțile se angajează să respecte toate obligațiile aplicabile acestora în calitate de operatori de date cu caracter personal conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal inclusiv, dar fără limitare, conform prevederilor GDPR.

24.4. Seturile de date cu caracter personal primite de partile contractante nu vor fi folosite în alte scopuri decât pentru îndeplinirea obligațiilor contractuale.

24.5. Părțile contractante răspund cererilor privind exercitarea de către persoana vizată a drepturilor prevăzute în capitolul III, GDPR.

24.6. Părțile contractante sunt responsabile de implementarea unor măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru a asigura securitatea și confidențialitatea datelor cu caracter personal.

Prezentul contract s-a încheiat astăzi, _____, la Ploiești, în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă.

ACHIZITOR

PRESTATOR

**Societatea CONPET SA
Ploiești**