



Membru COGEN Romania



CONTRACT DE PRESTĂRI SERVICII MENTENANȚĂ

Nr. 5460/ 14.04.2024

S.C. SIMETRIX BUSINESS SOFTWARE S.R.L.
CĂTĂMĂRĂȘTI-DEAL - BOTOȘANI

INTRARE Nr. 2673
IEȘIRE
Data 23.04.2025

1. PREAMBUL

În temeiul Legii nr. 99/2016 privind achizițiile sectoriale, cu modificările și completările ulterioare, s-a încheiat prezentul contract de prestări servicii,

între

TERMOFICARE CONSTANȚA S.R.L., cu sediul social în municipiul Constanța, str. Badea Cârțan, nr. 14A, jud. Constanța, tel.: 0341 461234, fax: 0241 616937, e-mail: office@termoficare-constanta.ro, având codul unic de înregistrare RO 43709449, număr de înmatriculare la Oficiul Național al Registrului Comerțului J13/418/2021, Cod IBAN deschis la banca sucursala Constanța, reprezentată de dl. în calitate de Director General, denumită în continuare **entitate contractantă**, pe de o parte,

și

SIMETRIX BUSINESS SOFTWARE S.R.L., cu sediul în loc. Cătămărăști-Deal, Comuna Mihai Eminescu, str. Mihai Eminescu, nr. 85, Județ Botoșani, CUI 39167480, nr. Oficiul Registrului Comerțului J7/223/11.04.2018, cod IBAN deschis la Bank, sucursala Botoșani, reprezentantă prin dl. Director General, denumită în continuare **prestator**, pe de cealaltă parte.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

Art.2.1. Obiectul contractului îl constituie stabilirea condițiilor de acordare și acordarea de către **prestator entității contractante** a serviciilor de mentenanță ce privesc aplicația **ELITIS-ACE**, numit în continuare **Aplicația**.

3. DURATA CONTRACTULUI

Art.3.1. Contractul este valabil pe o durată de **12 luni** începând cu data de **29.04.2025**.

Art.3.2. Prezentul contract încetează să producă efecte nu mai devreme de îndeplinirea tuturor obligațiilor asumate de fiecare parte semnatară a contractului de față, conform clauzelor contractuale.

Art.3.3. Prelungirea contractului se poate face cu acordul **comun al părților**, materializat printr-un act adițional **încheiat în acest sens**.

4. SERVICIILE CONTRACTULUI

Art.4.1. Prestatorul va acorda de la distanță (remote) serviciile de mentenanță ce fac obiectul acestui contract. Prestatorul va efectua următoarele servicii de mentenanță și suport tehnic în regim de abonament lunar:

- a. Ajustarea / modificarea aplicației la schimbările legislative publicate în Monitorul Oficial al României survenite pe perioada de mentenanță (ajustare / modificare interfețe de lucru, ajustare / extensie / modificare baze de date, ajustare / modificare rapoarte etc),* la solicitarea scrisă a entității contractante conform art. 8.1., lit. g) și lit. h).

* Modificări legislative se referă strict/doar la modificările survenite în legislația la nivel național și cele emise de Consiliul Local al Municipiului Constanța, care se aplică la modulele și funcționalitățile care se află în exploatare la entitatea

contractantă (ajustare / modificare interfețe de lucru, ajustare / extensie / modificare baze de date, ajustare / modificare rapoarte și documente care se folosesc în exteriorul unității entității contractante); modificările legislative nu acoperă adaptarea tuturor rapoartelor folosite în analiza internă a entității contractante.

Ex. de modificări legislative: modificare procent T.V.A, modificare procent penalitate, modificare mod calcul penalități, modificare informații obligatorii pe factură, modificare denumiri cum ar fi din penalitate în majorări etc.

NU se consideră modificări legislative: modificările de organizare internă, proceduri de calcul producție venite de la Consiliul de Administrație; de asemenea NU se consideră modificări legislative acoperite de abonament părțile din program care erau în momentul instalării aplicației și au fost eliminate în etapa de configurare, la cererea scrisă a entității contractante.

- b. Corectarea în modulele deja implementate a eventualelor erori (defecte) de funcționare care nu se datorează utilizării neconforme a aplicației de către împuterniciții autorității contractante;
- c. Diagnosticare bază de date și acces la informațiile inactive din baza de date care generează anomalii în raportări (ne-funcționalități sistem integrat);
- d. Modificările de aplicație se vor realiza prin transmiterea de către firma dezvoltatoare a unor pachete soft denumite patch-uri;
- e. Suport tehnic pentru exploatarea și administrarea aplicației în regim on-line, în zilele lucrătoare, interval **orar 9⁰⁰-17⁰⁰** pentru aplicația software.

Art.4.2. Prestatorul va putea acorda, contra cost, servicii suplimentare, la cererea scrisă a entității contractante:

- a) Implementarea de noi cerințe (modificări / adăugări interfețe de lucru, modificări / adăugări rapoarte, exporturi de date în format txt sau csv) determinate de specificul organizării activității entității contractante;
- b) Rezolvarea cererilor de interfațare a aplicației cu alte aplicații pentru transfer automat de date în cazul dezvoltării de noi cerințe;
- c) Realizare proceduri de export date, în funcție de noile solicitări de la entitatea contractantă;
- d) Punerea la zi a bazelor de date (funcție de noile cerințe) cu modificare de structură și ajustare interfață de operare, rapoarte de ieșire, astfel încât să reflecte modificările din bazele de date;
- e) Dezvoltare de noi rapoarte față de cele existente la recepția aplicației;
- f) Reinstalare aplicație în cazul în care entitatea contractantă modifică voluntar sau involuntar aplicația software furnizată;
- g) Diagnosticare baze de date și remediere neconformități la cererea expresă scrisă a entității contractante;
- h) Indicații și recomandări pentru solicitarea entității contractante de schimbare componente hard de pe server / mașină backup / stație de testare și dezvoltare în vederea bunei funcționării a softului.

Art.4.3. Prestatorul acordă de la distanță (remote) serviciile de suport tehnic menționate la Art. 4.1. și Art. 4.2 pentru aplicația configurată și recepționată de entitatea contractantă.

Art.4.4. Termen de rezolvare solicitări / activități critice

În exploatarea aplicației, considerăm activități critice următoarele:

1. probleme la casierii on-line, care blochează activitatea de încasare;
2. probleme la calculul producție ce determină consumuri eronate în perioada de facturare;
3. probleme la calcul penalități în perioada de facturare;
4. probleme la printarea facturilor – informații eronate afișate;
5. orice problemă software care blochează funcționarea aplicației.

Termenul de rezolvare a problemelor critice menționate la pct 1. este de maxim 12 ore de la sesizarea scrisă a problemei (pentru problemele cauzate de aplicație), iar pentru punctele 2, 3, 4, 5, este de 48 ore.

Pentru activitățile cuprinse în serviciul de mentenanță, altele decât cele critice,

termenul de rezolvare este de maxim 5 zile lucrătoare. Acest termen se calculează din momentul raportării scrise de către entitatea contractantă a solicitărilor pe site-ul de suport on-line la adresa: <http://softis.elsaco.com/suport/>. În caz că gravitatea incidentului sesizat este de amploare mai mare, cele două echipe (Prestator și entitatea contractantă) vor negocia concret termenul de remediere.

Pentru serviciile suplimentare solicitate în scris de către entitatea contractantă, termenul de rezolvare variază de la caz la caz, funcție de complexitatea acestora, și se calculează din momentul acceptării solicitării cu confirmare de primire de la prestator. Termenul de rezolvare se stabilește de Prestator la primirea comenzii de la entitatea contractantă.

Art.4.5. Serviciile suplimentare enumerate la Art.4.2. vor fi implementate prin parcurgerea următorilor pași pe site-ul de suport on-line la adresa: <http://softis.elsaco.com/suport/>:

1. solicitare pe site din partea entității contractante;
2. solicitare detalii / clarificări din partea prestatorului de servicii;
3. estimarea de către prestatorul de servicii a timpului necesar realizării serviciilor solicitate de către autoritatea contractanta precum și a costurilor aferente;
4. accept pe site din partea entității contractante termenului de realizare a serviciilor precum și a costului/prețului solicitat de către prestator pentru plata acestora;
5. realizarea de către prestator a serviciilor în cauză;
6. emiterea de către prestator a facturii după primirea confirmării scrise din partea entității contractante, referitor la corectitudinea funcționalităților implementate, atașată la factura lunară de mentenanță. Termenul de confirmare de către autoritatea contractanta este de 5 zile de la primirea notificării emise de către prestator cu privire la finalizarea serviciilor. În situația necomunicării nici unei observații de către autoritatea contractanta în cuprinsul termenului menționat mai sus, se va considera ca aceasta (autoritatea contractanta) a recepționat fără obiecțiuni serviciile în cauză sens în care prestatorul va emite factura de plată, autoritatea contractanta având obligația achitării prețului aferent cu respectarea termenelor și condițiilor stabilite prin prezentul contract.

5. PREȚUL CONTRACTULUI, CONDIȚII DE PLATĂ

Art.5.1. Valoarea pentru îndeplinirea contractului, plătită Prestatorului de către, entitatea contractantă este de **100.910,88 lei fără TVA (8.409,24 lei fără TVA/lună x 12 luni)**, pentru serviciile descrise la art.7.1. Pentru serviciile specificate în Art. 4.2. tariful este de **273,35 lei fără TVA / oră**.

Art.5.2. Factura se va emite de către Prestator în ultima zi lucrătoare a lunii pentru care se efectuează prestația.

Art.5.3. Termenul de plată este de 30 de zile de la data emiterii facturii.

Art.5.4. Nerespectarea termenului de plată atrage după sine întreruperea serviciilor de asistență tehnică până la efectuarea plății, cu respectarea unui preaviz de **15** de zile. Preavizul se comunică în scris entității contractante.

Art.5.5. Nerespectarea termenului de plată va ridica în sarcina autorității contractante obligația de a achita prestatorului penalități de întârziere în cuantum/procent de 0.01% pentru fiecare zi de întârziere a plății față de termenele stabilite de Art. 5. 3., aplicate la valoarea sumelor/debitului neachitat sau achitat cu întârziere.

Art.5.6. Depășirea cu mai mult de 30 de zile a termenului de plată stabilit la Art. 5.3. va da dreptul prestatorului de a dispune în mod unilateral rezilierea contractului, situație în care acesta (prestatorul) va fi exonerat de orice răspundere față de eventualele pierderi și/sau prejudicii, indiferent de natura și/sau cauza acestora, înregistrate de către entitatea contractantă, ca urmare a rezilierii. O astfel de reziliere nu va exonera însă entitatea contractantă de a achita prestatorului plățile restante împreună cu penalitățile de întârziere aferente.

Art.5.7. Orice deplasare din partea Prestatorului la sediul entității contractante ca urmare a oricărei situații din cele de mai jos va fi cuantificată separat, ținând cont de costurile implicate (transport, cazare, diurnă angajați, etc). Pentru deplasare Prestatorul va emite

factură entității contractante., factură care are același termen de plată ca și factura de mentenanță adică conform Art. 5.3, Art. 5.4 , Art. 5.5, Art. 5.6:

- a) solicitare în mod expres din partea entității contractante;
- b) lipsa accesului la serverul aplicației sau baza de date.

6. CARACTERUL CONFIDENȚIAL AL CONTRACTULUI

Art.6.1. (1) O parte contractanta nu are dreptul, fără acordul scris al celeilalte părți:

- de a face cunoscut contractul sau orice prevedere a acestuia unei terțe părți, în afara acelor persoane implicate în îndeplinirea contractului;
- 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 fata de persoanele implicate în îndeplinirea contractului se va face confidențial și se va extinde numai asupra acelor informații necesare îndeplinirii contractului.

Art.6.2. O parte contractantă va fi exonerată de răspunderea pentru dezvăluirea de informații referitoare la contract dacă:

- informația era cunoscută părții contractante înainte ca ea să fi fost primită de la cealaltă parte contractantă; sau
- informația a fost dezvăluită după ce a fost obținut acordul scris al celeilalte părți contractante pentru asemenea dezvăluire; sau
- partea contractantă a fost obligată în mod legal să dezvăluie informația.

7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI

Art.7.1. Prestatorul se obligă:

- a. să pună la dispoziția entității contractante o versiune actualizată a Aplicației în funcție de schimbările legislative publicate în Monitorul Oficial al României odată cu intrarea în vigoare a respectivelor schimbări conform art. 8.1 h;
- b. să răspundă la sesizările de pe site-ul de suport on-line la adresa: <http://softis.elsaco.com/suport/>, conform art. 4.4.
- c. Prestatorul nu este în nici un fel responsabil de:
 - utilizarea în mod necorespunzător a aplicației;
 - erori datorate ștergerii / deteriorării aplicației;
 - erori în sistemul de operare (upgrade-uri, pierderi de fișiere, erori hardware ale HDD, virusare PC);
 - orice altă eventuală disfuncționalitate a aplicației care nu se datorează culpei sale exclusive.

Art.7.2. Prestatorul are dreptul:

- a. să întrerupă serviciile de asistență tehnică în condițiile specificate la Art. 5.4. cu respectarea unui preaviz de **15** zile calendaristice. Preavizul se comunică în scris entității contractante.
- b. să refuze anumite comenzi de dezvoltare funcționalități noi, dacă se constată la analiza efectuată de departamentul tehnic că respectivele modificări pot genera erori care nu pot fi prevenite prin validări software.

8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ENTITĂȚII CONTRACTANTE

Art.8.1. Entitatea contractantă se obligă:

- a. să utilizeze **Aplicația** conform parametrilor de funcționare și să-și asume responsabilitatea pentru exactitatea și realitatea datelor pe care le introduce spre prelucrare;
- b. să anunțe imediat Prestatorul în cazul detectării unor eventuale neconformități în funcționarea aplicației, pe site-ul de suport la adresa: <http://softis.elsaco.com/suport/>, în vederea corectării lor pentru a se evita propagarea acestora;
- c. să efectueze recepția serviciilor prestate în termen de **5** zile de la data primirii solicitării emise în acest sens de către Prestator, în caz contrar urmând a se considera că serviciile în cauză sunt conforme și au fost recepționate fără

- obiecțiuni de către entitatea contractantă;
- d. să răspundă în termen de 3 zile lucrătoare la solicitările de clarificări emise de către prestator pentru neconformitățile raportate pe site-ul de suport și după rezolvare să confirme pe site pe fiecare task;
 - e. să achite facturile prestatorului în termenul stabilit la Art. 5.3.;
 - f. să nu examineze și/sau modifice fișierele de date și componentele **Aplicației**, folosind alte programe decât ACE, incluzând dezasamblarea și decompilarea; să nu reproducă Aplicația, să nu transmită copii și să nu o distribuie, să nu ceseze, să nu vândă și să nu cedeze sub nici o formă dreptul de utilizare al Aplicației unei terțe persoane, să nu reproducă codul sursă. Încălcarea acestor prevederi se sancționează conform Legii nr 8/1996;
 - g. să solicite modificările necesare și să furnizeze la timp toate detaliile la publicarea modificărilor legislative în Monitorul Oficial;
 - h. în cazul în care dorește să se implementeze în aplicație schimbările legislative publicate în „Monitorul Oficial al României” sau solicitări suplimentare, să pună la dispoziția Prestatorului specificații și informații complete, pe baza cărora prestatorul va implementa modificările cerute;
 - i. să asigure acces direct Prestatorului la baza de date pentru rezolvarea de la distanță a tuturor solicitărilor

Art. 8.2. Entitatea contractantă are dreptul:

- a. de a refuza în termen de 3 zile de la data primirii factura emisă de prestator, în cazul în care acesta din urmă nu a executat, a executat eronat sau incomplet obligațiile asumate prin art. 4.1.; factura refuzată se returnează la prestator în termen de 5 zile calendaristice de la data primirii, cu notă de justificare privind motivul de refuz;
- b. de a cere rezilierea contractului în cazul în care prestatorul nu îndeplinește obligațiile contractuale prevăzute la articolul 4.1. din prezentul contract în mod repetat. În acest caz contractul se consideră reziliat în termen de 30 de zile calendaristice de la data transmiterii notificării. Notificarea se comunică în scris Prestatorului.
- c. în cazul în care, din vina sa exclusivă, prestatorul nu își îndeplinește obligațiile asumate prin contract, atunci entitatea contractantă are dreptul de a solicita prestatorului la plata, cu titlu de penalități de întârziere, o sumă echivalentă cu o cotă de 0,01%, pe zi de întârziere din valoarea serviciilor neefectuate, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor.

9. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Art. 9.1. Părțile, entitatea contractantă și prestatorul, fără a aduce atingere altor prevederi contractuale, se obligă să respecte prevederile Regulamentului UE nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date (GDPR).

Art. 9.2. Ambele părți au obligația de a respecta în totalitate prevederile legislației în vigoare atât la nivel național cât și la nivel comunitar, referitor la protecția datelor cu caracter personal despre care a luat la cunoștință în orice fel în baza prezentului contract. Prin expresia „date cu caracter personal” se înțeleg orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană identificabilă este acea persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în mod particular prin referire la un număr de identificare ori la unul sau mai mulți factori specifici identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale.

Fiecare parte este obligată să acționeze doar în baza instrucțiunilor primite de la cealaltă parte în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal la care va avea acces și va asigura securitatea acestor prelucrări.

Prestatorul este obligat să aplice măsurile tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor cu caracter personal despre care a luat la cunoștință în orice fel în urma colaborării cu cumpărătorul, împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, în special dacă prelucrarea respectivă

comportă transmisii de date în cadrul unei rețele, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegală.

10. AJUSTAREA PREȚULUI CONTRACTULUI

Art.10.1. Prețurile convenite pentru îndeplinirea contractului sunt ferme și nu se vor putea modifica sau actualiza pe toată durata de valabilitate a contractului. Pentru serviciile prestate plățile datorate de către entitatea contractantă prestatorului sunt cele prevăzute în contract.

Art.10.2. Entitatea contractantă are dreptul de a opta pentru suplimentarea valorii totale a contractului prevăzută în prezentul contract, respectiva suplimentare fiind condiționată de existența resurselor financiare alocate cu această destinație.

11.1. FORȚA MAJORĂ

Art.11.1. Forța majoră este constatată de către o autoritate competentă.

Art.11.2. Forța majoră exonerează părțile contractante de îndeplinirea obligațiilor asumate prin contract, pe toată perioada în care aceasta acționează.

Art.11.3. 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 forței majore.

Art.11.4. Înainte de a invoca forța majoră, oricare din părțile contractante are obligația de a încerca continuarea obligațiilor contractuale atât cât va fi posibil dar și cu condiția de a se menține în prevederile contractului. Partea contractanta care invoca forta majoră are obligatia de a notifica celeilalte parti, imediat și în mod complet, producerea acesteia și să ia orice masuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor.

Art.11.5. Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți încetarea cauzei acesteia în maximum 15 zile de la încetare.

Art.11.6. 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 contractului, fără ca vreuna din părți să poată pretinde celeilalte daune-interese.

12. LIMBA CARE GUVERNEAZĂ CONTRACTUL

Art.12.1. Limba care guvernează contractul este limba română.

13. COMUNICĂRI

Art.13.1. (1) Orice comunicare între părți referitoare la îndeplinirea contractului trebuie să fie transmisă în scris.

(2) Orice document scris trebuie înregistrat atât în momentul transmiterii, cât și în momentul primirii.

Art.13.2. Comunicările între părți se pot face și prin telefon, fax, e-mail, site-ul de suport, cu condiția confirmării în scris a primirii comunicării.

14. LEGEA APLICABILĂ CONTRACTULUI

Art.14.1. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

15. LITIGII

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

Art.15.2. Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu acest contract, inclusiv referitor la validitatea, interpretarea, executarea sau desființarea lui va fi soluționat de instanțele competente de la sediul reclamantului.

Nerespectarea clauzelor prezentului contract atrage după sine răspunderea materială, civilă sau penală, cu excepția cazurilor de forță majoră, care exonerează de răspundere partea implicată, dacă poate fi dovedită cu acte și comunicată celeilalte părți în termen de 7 zile de la apariție.

16. DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

Art.16.1. Clauzele prezentului contract vor putea fi modificate, completate sau înlocuite prin acte adiționale negociate între părți, în orice moment al derulării sale.

Art.16.2. Prezentul contract intră în vigoare odată cu semnarea lui de către părți.

Art.16.3. Prevederile prezentului contract se completează de drept cu legislația română în vigoare la data semnării lui și cu prevederile Legii nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe, cu modificările și completările în vigoare.

Prezentul contract s-a încheiat azi, **14.04.2025**, în 2 exemplare, unul pentru entitatea contractantă și unul pentru prestator.

Entitate Contractantă,
Termoficare Constanța SRL

Prestator,
Simetrix Business Software SRL

Director General,

Director General,

Director Economic

Director Economic,

Director Comercial,

Consilier juridic,

Vizat C.F.P.

Responsabil contract,

Șef Serviciu Juridic-Achiziții,

Responsabil Compartiment Achiziții,

Întocmit,

Ref. de spec.

Responsabil pentru corectitudinea informației