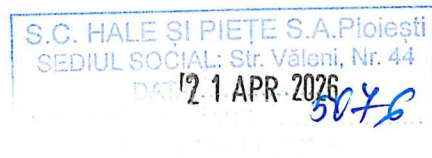




CONTRACT DE PRESTĂRI SERVICII - DEZVOLTARE ȘI MENTENANȚĂ SOFTWARE, ASISTENȚĂ TEHNICĂ ȘI SUPORT -

Nr. 72 din 21.04.2026



Încheiat între:

S.C. ELSE DIGITAL SOLUTIONS S.R.L., cu sediul social în București, Sector 3, str. Morilor nr. 6, înregistrată la Registrul Comertului sub nr. J2000007340404, CUI: RO13264420, cont: RO84 RNCB 0082 0441 6901 0001, deschis la Banca Comerciala Romana, Sucursala Unirea, reprezentată prin [REDACTED] denumită în continuare **“Prestator”**

și

S.C. HALE SI PIETE S.A. cu sediul în Ploiești, str. Valeni, nr. 44, jud. Prahova, tel. 0372/ 056 960 fax. 0372/056 961, numar de inmatriculare: J1991000496294 , cod fiscal : RO 1356295 contul IBAN: RO81 RZBR0000060021465811 deschis la Banca Raiffeisen Bank Ploiești, reprezentată legal prin, ec. [REDACTED] avand functia de Director General, în calitate de **Beneficiar**

Art. 1. OBIECTUL CONTRACTULUI

Îl constituie prestarea de servicii de mentenanță, suport tehnic, actualizări legislative, administrare bază de date, configurare utilizatori, rapoarte și asistență operațională pentru sistemul informatic integrat utilizat de beneficiar pentru aplicația ERA-ERP descrise în Anexa 1, ce face parte integrantă din prezentul contract, și în conformitate cu caietul de sarcini nr.4830/06.04.2026.

Art. 2. DURATA CONTRACTULUI

Prezentul contract se încheie pe o perioadă de 8 luni, începând cu data de 01.05.2026 și încetează în data de 31.12.2026, cu posibilitate de prelungire conform legislație în vigoare.

Art. 3. VALOAREA CONTRACTULUI

Valoarea contractului este de 28.000 de lei, fără TVA, respectiv, 3500 de lei /luna fara TVA, conform ofertei din catalogul electronic SEAP, nr. DA40156540.

Art. 4. MODALITĂȚILE DE PLATĂ

Plata se va efectua prin virament bancar în termen de 30 zile de la emiterea facturii. Factura se va emite pe baza unui proces-verbal sau a unui raport lunar de activitate acceptat de **Beneficiar**.

Plățile care sunt scadente în perioada de sfârșit de săptămână sau în zilele de sărbători legale vor fi plătite în ziua de lucru imediat următoare sfârșitului de săptămână sau sărbătorii legale.

Art. 5. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

Contractul își va înceta valabilitatea înainte de termen:

a) în cazul rezilierii contractului, cu acordul părților.
b) dacă prevederile sale au fost încălcate sau pentru incapacitatea de a efectua orice plată datorată la termenul scadent, după o notificare de 30 de zile a uneia din părți de către cealaltă parte, în afară de cazul când încălcarea este susceptibilă de a fi și este remediată în cadrul perioadei de avizare de 30 de zile;
c) **prin denunțare unilaterală de către Beneficiar**, în cazul **neexecutării repetate** de către **Prestator** a obligațiilor contractuale — constatată prin cel puțin **două notificări scrise succesive** rămase fără remediere în termenele acordate — denunțarea producând efecte după un preaviz de 30 de zile, interval în care **Prestatorul** are următoarele obligații, a căror îndeplinire condiționează finalizarea raporturilor contractuale:

- să **predea Beneficiarului** baza de date completă, cele mai recente back-up-uri disponibile, precum și documentația tehnică necesară continuării activității (structura bazei de date, descrierea proceselor implementate, credențialele de administrare, listele de utilizatori și drepturi), în format **Microsoft SQL Server (fișiere .bak)** și, la cererea **Beneficiarului**, în **formate deschise și interoperabile** (SQL script, CSV, XML), conform Art. 11;
- să acorde **asistență tehnică pentru tranziția către un alt furnizor** indicat de **Beneficiar**, în limita a 40 de ore de lucru incluse în valoarea contractului, constând în: clarificarea structurii bazei de date și a integrărilor existente, răspuns la solicitările tehnice ale noului furnizor și participarea la eventuale sesiuni de transfer de cunoștințe.

Până la îndeplinirea integrală a acestor obligații, **Beneficiarul** are dreptul să suspende plata ultimei facturi, iar **Prestatorul** nu poate invoca eventuale diferende comerciale pentru a condiționa sau refuza predarea datelor.

Art. 6. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI

Prestatorul va desemna un manager de proiect responsabil cu derularea proiectului în maxim 5 zile de la semnarea contractului.

Managerul de proiect al **Prestatorului** va fi responsabil pentru toate contactele dintre echipa de lucru a **Beneficiarului** și tot personalul **Prestatorului** care va fi implicat în prestarea serviciilor.

Managerul de proiect al **Prestatorului** va fi responsabil pentru toate informațiile, aprobările și deciziile **Prestatorului** sub contractul cu **Beneficiarul**.

Prestatorului va informa **Beneficiarul** cu privire la cerințele sale legate de setarea rețelei locale, de configurația hardware și software necesare funcționării în condiții optime a aplicației informatice.

Prestatorul se obliga să ofere către **Beneficiar** servicii de asistență tehnică, la cerere, pentru dezvoltarea și suportul produselor și serviciilor livrate. Partile vor conveni asupra costului și modului de derulare a unor astfel de servicii, în momentul solicitării de către **Beneficiar**.

Prestatorul nu are nicio obligație de a oferi asistență tehnică pentru:

- a) Produsele și serviciile modificate de către **Beneficiar**;
- b) Produse software aparținând unei terțe parti și care sunt utilizate împreună cu produsele care fac obiectul prezentului contract;

- c) Probleme ale produselor si serviciilor achizitionate care apar ca rezultat al schimbarii sistemului de operare, ceea ce poate conduce la incompatibilitatea intre sistemul de operare si aplicatia instalata initial, incluzand, fara limitare, modificari ale hardware-ului, sistemului de operare, sau platformei software de suport;

Prestatorul se obligă să respecte confidentialitatea datelor **Beneficiarului**.

În cazul apariției unui incident tehnic care afectează funcționarea sistemului informatic ce face obiectul prezentului contract, **Prestatorul** are următoarele obligații suplimentare:

- a) de a **analiza incidentul** raportat de **Beneficiar**, prin mijloacele tehnice pe care le are la dispoziție (acces la distanță, jurnale applicative, baze de date, reproducerea erorii în mediu de test), în vederea identificării cauzelor;
- b) de a **comunica în scris** către **Beneficiar** cauza incidentului, pe unul dintre canalele de notificare prevăzute la articolul „**NOTIFICĂRI**” din prezentul contract (e-mail către persoanele de contact desemnate și/sau tichet în sistemul de suport);
- c) de a **propune soluții tehnice minime de remediere**, împreună cu estimarea efortului și a termenului de implementare, precum și, dacă este cazul, cu soluții temporare de tip *workaround* care să permită continuarea activității **Beneficiarului** până la remedierea definitivă;
- d) de a **coopera cu Beneficiarul pentru readucerea sistemului în stare de funcționare**, într-un termen ce nu poate depăși 48 de ore de la momentul raportării incidentului, calculat în zile lucrătoare și în intervalul orar al serviciului de suport prevăzut în Anexa 1 (zilnic, orele 09:00–17:00). Pentru incidentele a căror remediere depinde de intervenția unor terți (furnizori de hardware, operatori de telecomunicații, autorități publice în cazul actualizărilor legislative neemise sau întârziate) ori de factori aflați în afara controlului **Prestatorului**, termenul de 48 de ore se suspendă pe durata existenței cauzei respective, cu obligația **Prestatorului** de a informa **Beneficiarul** în scris despre aceasta.

OBLIGATIILE BENEFICIARULUI

Beneficiarul va desemna un manager de proiect responsabil cu derularea proiectului în maxim 5 zile de la semnarea contractului.

Managerul de Proiect al **Beneficiarului** va fi responsabil pentru toate contactele dintre echipa de lucru a **Prestatorului** și tot personalul **Beneficiarului** care participa sau utilizează aplicația informatică.

Managerul de proiect al **Beneficiarului** va fi responsabil pentru toate informațiile, aprobările și deciziile **Beneficiarului** sub contractul cu **Prestatorul**.

Serviciile de asistență tehnică și suport se prestează în condițiile utilizării aplicației informatice, de către **Beneficiar**, în conformitate cu specificațiile tehnice și indicațiile **Prestatorului**.

Este responsabilitatea **Beneficiarului** să asigure întreținerea și repararea echipamentelor sale aflate în operare în cadrul rețelei proprii și care constituie suportul pentru asigurarea funcționării aplicației informatice.

Beneficiarul va acorda ajutor pentru clarificarea și soluționarea problemelor care ar putea interveni în prestarea serviciilor.

Beneficiarul va colabora pe parcursul lucrărilor, va furniza informațiile necesare și va asigura accesul **Prestatorului** în unitățile sale, la cererea acestuia. De asemenea, va informa **Prestatorul** asupra cadrului normativ propriu ce trebuie respectat în unitățile sale.

Beneficiarul va sprijini pe **Prestator** în localizarea și eliminarea erorilor în special prin argumentarea erorii cu detalii suficiente.

Beneficiarul se obliga să respecte confidențialitatea datelor **Prestatorului**.

Art. 7. GESTIUNEA MODIFICARILOR

Orice modificare privind specificațiile Produselor sau Serviciilor prevăzute prin acest Contract, este subiectul unei Cereri de modificare a Produsului.

Aceasta se va efectua în baza descrierii complete de către **Beneficiar**, în scris, în urma consultării cu **Prestatorul**, cu care ocazie se vor stabili termenele, condițiile financiare și prioritățile de realizare.

Dacă cererea de modificare este convenită de părți, acestea urmează să încheie un Act Adicional care să reglementeze termenii și condițiile de executare.

Prestatorul va cota valoarea cererilor de modificare pe baza evaluării valorii cumulate a resurselor alocate și a timpului de lucru necesar.

Valoarea orară medie pentru prestația unui manager de proiect, analist de business sau arhitect de soluție este de 50 Euro/oră, fără TVA inclus.

Valoarea orară medie pentru prestația unui programator, tester sau implementator software este de 50 Euro/oră, fără TVA inclus.

Corecție bug inclusă în abonament: Prin „corecție bug” se înțelege remedierea de către Prestator a oricărei funcționări anormale sau neconforme cu specificațiile tehnice, documentația aplicației sau comportamentul așteptat al modulelor livrate, constatate la versiunea curentă a aplicației ERA-ERP aflată în exploatare la **Beneficiar**. Intră în această categorie, fără a se limita la: erorile de calcul, mesajele de eroare apărute în utilizarea normală a aplicației, blocajele de interfață, comportamentele incorecte ale rapoartelor standard, precum și orice abatere a aplicației de la specificațiile funcționale agreeate între părți. Corecțiile de bug **sunt incluse în valoarea lunară a abonamentului**, nu generează costuri suplimentare pentru **Beneficiar** și nu fac obiectul unei Cereri de modificare în sensul prezentului articol. **Prestatorul** va remedia aceste erori în cel mai scurt timp posibil de la data sesizării, cu respectarea termenelor prevăzute la Art. 6 privind gestiunea incidentelor.

Modificare legislativă inclusă în abonament: Prin „modificare legislativă” se înțelege adaptarea funcționalităților standard ale aplicației ERA-ERP la schimbările intervenite în legislația fiscală, contabilă, de resurse umane sau în reglementările tehnice emise de autoritățile române competente (Ministerul Finanțelor, ANAF, Ministerul Muncii, INS etc.), precum actualizările privind declarațiile fiscale, formularele oficiale, cotele de impozitare și contribuții, structurile de raportare SAF-T, e-Factura, e-Transport sau alte obligații de raportare similare. Aceste modificări sunt incluse în valoarea lunară a abonamentului și se implementează de către **Prestator** în intervalul de timp necesar, ulterior publicării oficiale a actelor normative și a specificațiilor tehnice aferente. Nu intră în această categorie modificările de raportare sau funcționale solicitate în mod particular de **Beneficiar**, care nu decurg dintr-o obligație legală generală, acestea fiind considerate dezvoltări noi în sensul paragrafului următor.

Dezvoltare nouă plătită separat: Prin „dezvoltare nouă” se înțelege orice solicitare a **Beneficiarului** care are ca obiect funcționalități suplimentare față de cele existente în versiunea curentă a aplicației ERA-ERP, modificări ale proceselor de business implementate în aplicație, rapoarte personalizate care implică schimbări în structura bazei de date sau în logica aplicației, integrări noi cu sisteme terțe, module noi, interfețe grafice noi ori orice altă intervenție care depășește sfera corecției de bug și a modificării legislative definite mai sus. Dezvoltările noi **nu sunt incluse în valoarea lunară a abonamentului** și se facturează separat, pe baza unei **Cereri de modificare scrise** din partea **Beneficiarului**, urmată de evaluarea **Prestatorului** (estimare efort, termen, cost) și de încheierea unui Act Adicional, cu aplicarea tarifelor orare preferențiale prevăzute la prezentul articol. Execuția dezvoltării noi nu va începe înainte de semnarea Actului Adicional de către ambele părți.

Art. 8. CONFIDENTIALITATE

Exceptand drepturile specifice acordate de prezentul contract, nici o parte nu va folosi sau divulga vreo informatie confidentiala a celeilalte parti. O parte care primeste informatii confidentiale de la cealalta parte va folosi cel mai inalt grad, din punct de vedere comercial, de protejare a informatiilor confidentiale, inclusiv asigurarea ca angajatii au convenit in scris sa nu divulge informatii confidentiale.

Oricare din parti poate divulga doar existenta, dar nu si continutul prezentului contract fara consimtamantul anterior al celeilalte parti.

Art. 9. NOTIFICARI

Exceptând cazurile reglementate expres în alt mod, toate notificările și comunicările vor fi făcute în scris și/sau e-mail la adresele:

Prestator: S.C. ELSE DIGITAL SOLUTIONS S.R.L.

Punct de lucru Str. Doina, Nr. 9, Incinta Dual, Corp A, Et. 1, Cam. 8;

Persoane de contact:

Beneficiar: HALE SI PIETE SA

Mun. Ploiești, Str. Văleni, Nr. 44, Judet PRAHOVA,

Persoane de contact: e-mail:

tel:

Art. 10. PREVEDERI GENERALE

Beneficiarul si **Prestatorul** sunt parti contractante independente, prezentandu-se astfel in toate privintele. Nici una din parti nu poate obliga cealalta parte in vreun fel.

Prestatorul poate ceda drepturile sale de a primi in parte sau in totalitate sumele cuvenite pentru produsele livrate sau orice alte sume datorate in virtutea acestui fapt.

Nici una din parti nu va fi raspunzatoare pentru imposibilitatea de executare a obligatiilor contractuale datorate unor cauze ce nu pot fi controlate de parti, incluzand, fara vreo limitare, cauze naturale, litigii la locul de munca, acte de suveranitate ale vreunui stat sau guvern strain sau alte cauze care constituie forta majora.

Acest contract reprezinta declaratia completa si exclusiva a partilor asupra subiectelor abordate si inlocuieste toate propunerile si intelegerile anterioare scrise sau orale referitoare la acestea.

Contractul poate fi modificat doar in scris, prin semnarea, de catre ambele parti, a unui act additional.

Imposibilitatea de a solicita executarea unei prevederi sau renuntarea la sanctionarea incalcarii unei prevederi nu inlatura dreptul acelei parti la a cere ulterior indeplinirea in totalitate si in mod corect a acelei prevederi.

Contractul este guvernat de legile din Romania si partile se supun jurisdicției tribunalelor romanesti.

Prezentul contract s-a întocmit în 2 (doua) exemplare, din care 1 (un) exemplar pentru **Beneficiar** și 1 (un) exemplar pentru **Prestator**.

Art. 11. PROPRIETATEA ASUPRA DATELOR ȘI ACCESUL LA ACESTEA

(1) Toate datele introduse în sistemul informatic ERA-ERP de către **Beneficiar** sau de către utilizatorii desemnați ai acestuia, precum și toate datele generate, prelucrate, calculate ori stocate în aplicație ca rezultat al activității **Beneficiarului** (inclusiv, fără limitare, bazele de date tranzacționale, nomenclatoarele proprii, documentele electronice, rapoartele generate, istoricul operațiunilor, jurnalele de audit și fișierele atașate), **constituie proprietatea exclusivă a Beneficiarului**. **Prestatorul** nu dobândește, în temeiul prezentului contract, niciun drept de proprietate, de folosință în scop propriu sau de dispoziție asupra acestor date, rolul

său fiind exclusiv acela de administrator tehnic al infrastructurii software în care datele sunt stocate și prelucrate.

(2) **Beneficiarul** are **drept de acces permanent și nelimitat** la propriile date, pe întreaga durată a contractului. **Prestatorul** are obligația de a asigura și a menține mijloacele tehnice prin care acest acces este efectiv posibil (interfața aplicației, acces la baza de date în condiții agreeate, extrageri standard în formate uzuale — Excel, CSV, XML, PDF), precum și de a nu implementa niciun fel de restricție tehnică, contractuală sau comercială care să îngreuească, să condiționeze sau să suspende accesul **Beneficiarului** la datele proprii, cu excepția situațiilor în care o astfel de restricție este impusă prin hotărâre judecătorească definitivă sau prin act al unei autorități publice competente.

(3) La **încetarea contractului**, indiferent de cauza acesteia (ajungere la termen, reziliere, acordul părților, denunțare unilaterală), **Prestatorul** are obligația de a preda **Beneficiarului**, în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la data încetării, o **copie integrală a bazei de date** aferente aplicației ERA-ERP utilizate de **Beneficiar**, **într-un format utilizabil și exploatabil independent** (backup Microsoft SQL Server — fișier .bak și/sau .bacpac, împreună cu documentația structurii bazei de date — diagrama logică, descrierea tabelelor principale și a relațiilor între ele). La cererea expresă a **Beneficiarului**, predarea datelor se poate realiza și în formate deschise și interoperabile (SQL script, CSV, XML), fără costuri suplimentare.

(4) **Prestatorul** nu are dreptul de a **bloca, condiționa sau refuza** accesul **Beneficiarului** la datele proprii sau predarea acestora la încetarea contractului pentru niciun motiv, inclusiv pentru eventuale litigii privind plata facturilor, alte diferende comerciale sau pentru motive de natură tehnică ce țin de infrastructura **Prestatorului**. Eventualele creanțe ale **Prestatorului** împotriva **Beneficiarului** se vor recupera exclusiv prin mijloacele legale prevăzute de legislația română, fără a afecta obligația de predare a datelor.

(5) După predarea efectivă a datelor și confirmarea în scris a recepției de către **Beneficiar**, **Prestatorul** va proceda la ștergerea în siguranță a datelor **Beneficiarului** de pe orice echipamente și medii de stocare aflate sub controlul său, cu excepția datelor a căror păstrare este impusă prin lege, caz în care se vor aplica integral prevederile Anexei 2 privind protecția datelor cu caracter personal.

Art. 12. PENALITĂȚI ȘI REMEDIERI CONTRACTUALE

(1) **Penalități de întârziere.** Pentru neîndeplinirea la termen a obligațiilor contractuale de către oricare dintre părți, partea în culpă datorează celeilalte părți penalități de întârziere în cuantum de **0,1% pe zi de întârziere**, aplicate astfel:

- a) pentru **Prestator** — la valoarea lunară a serviciilor neprestate sau prestate cu întârziere, calculată de la data la care obligația trebuia executată și până la executarea efectivă sau până la remedierea neconformității;
- b) pentru **Beneficiar** — la valoarea facturii neachitate la termenul scadent, calculată de la data scadenței și până la data plății efective, cu excepția cazului în care plata a fost suspendată în mod justificat conform alineatului (4) de mai jos.

Valoarea totală a penalităților de întârziere datorate de o parte nu poate depăși **valoarea obligației principale** la care se aplică.

(2) **Reducerea valorii lunare pentru servicii neprestate.** În cazul în care, dintr-o cauză imputabilă *Prestatorului*, serviciile de mentenanță, suport tehnic și asistență operațională prevăzute în prezentul contract **nu sunt asigurate integral sau parțial într-o lună calendaristică**, valoarea lunară a abonamentului se reduce proporțional, conform următoarelor reguli:

- a) pentru fiecare **zi lucrătoare** în care serviciul de suport hotline (telefon/e-mail/internet) prevăzut la Anexa 1, pct. 6, nu este disponibil în intervalul orar 09:00–17:00 din motive imputabile *Prestatorului*, valoarea lunară se reduce cu **1/21 (a douăzeci și una parte)** din abonament, corespunzătoare numărului mediu de zile lucrătoare dintr-o lună;
- b) pentru fiecare **incident tehnic major** (blocaj total al aplicației sau a unui modul esențial din cele enumerate în Anexa 1) **neremediat în termenul de 48 de ore** prevăzut la Art. 6, valoarea lunară se reduce cu **5%** din abonament pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere peste termen, fără a se cumula cu penalitățile de la alin. (1) pentru aceeași zi și aceeași neexecutare;
- c) reducerile se aplică prin **emiterea de către Prestator a unei facturi de stornare / facturi cu valoare diminuată** pentru luna respectivă, pe baza procesului-verbal sau a raportului lunar de activitate prevăzut la Art. 4, în care se vor consemna expres situațiile de neconformitate constatate.

(3) **Constatarea neconformităților.** *Beneficiarul* va notifica în scris *Prestatorul*, pe canalele prevăzute la Art. 9, cu privire la orice neconformitate constatată în prestarea serviciilor, în termen de 10 zile lucrătoare de la data la care aceasta a fost identificată. *Prestatorul* are dreptul de a formula observații și, după caz, de a proba faptul că neconformitatea nu îi este imputabilă, în termen de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. Neconformitățile asumate sau nedovedite contrar de *Prestator* în acest termen se consideră confirmate și generează reducerile prevăzute la alin. (2).

(4) **Dreptul Beneficiarului de a suspenda plata.** În cazul unor **neconformități semnificative și persistente** în prestarea serviciilor, *Beneficiarul* are dreptul să **suspende plata facturii aferente lunii în care au fost înregistrate neconformitățile**, cu respectarea cumulativă a următoarelor condiții:

- a) notificarea prealabilă în scris a *Prestatorului* conform alin. (3), cu descrierea neconformităților și indicarea unui termen rezonabil de remediere, care nu poate fi mai mic de 10 zile lucrătoare;
- b) neremedierea neconformităților de către *Prestator* în termenul acordat;
- c) comunicarea scrisă a deciziei de suspendare a plății, cu indicarea expresă a alin. (4) al prezentului articol ca temei contractual.

Pe durata suspendării justificate a plății conform prezentului alineat, *Beneficiarul nu datorează penalități de întârziere* conform alin. (1). După remedierea neconformităților de către *Prestator* și confirmarea acestora de către *Beneficiar*, plata facturii (eventual diminuată conform reducerilor de la alin. (2)) se efectuează în termen de 15 zile lucrătoare. Suspendarea nejustificată sau abuzivă a plății de către *Beneficiar* dă dreptul *Prestatorului* la penalitățile de întârziere prevăzute la alin. (1), calculate de la data scadenței inițiale.

(5) **Caracter cumulativ.** Aplicarea penalităților, a reducerilor de valoare lunară și a suspendării plății conform prezentului articol **nu afectează** dreptul părții prejudiciate de a solicita rezilierea contractului în condițiile Art. 5 și nici dreptul la repararea integrală a prejudiciului suferit, în măsura în care acesta depășește cuantumul penalităților și al reducerilor efectiv aplicate.

Beneficiar,
S.C. HALE ȘI PIETE S.A.

Director General
Ec. [REDACTED]

Director Adjunct
ing. [REDACTED]

Director Economic
ec. [REDACTED]

Comp. Financiar Contabilitate
ec. [REDACTED]

Sef Serviciu Achizitii Comercial
[REDACTED]

Sef Serv. Juridic, Contracte, Resurse Umane
jr. [REDACTED]

Responsabil contract
[REDACTED]

Prestator,
S.C. ELSE DIGITAL SOLUTIONS S.R.L.

Administrator
[REDACTED]

SERVICII DE DEZVOLTARE ȘI MENTENANȚĂ SOFTWARE, ASISTENȚĂ TEHNICĂ ȘI SUPPORT ERA-ERP

1. Serviciile de dezvoltare software intră sub incidența articolului "**GESTIUNEA MODIFICARILOR**" și prin intermediul prezentului contract sunt acordate tarife preferențiale.
2. Furnizarea ultimelor variante ale aplicației ERA-ERP, în următoarele condiții;

- actualizările aplicației nu vor implica și actualizări pentru hardware sau acestea vor fi aduse la cunoștința beneficiarului în timp util;
- prezentarea diferentelor în operare (dacă există) precum și a îmbunătățirilor tehnice adăugate;
- **Prestatorul** își asumă responsabilitatea de a asigura suport pentru versiunea existentă pe toată durata validă a contractului de prestări servicii;
- efectuarea gratuită a tuturor modificărilor și corecțiilor solicitate de către beneficiar, ca urmare a constatării unor funcționări anormale sau neconforme cu specificațiile tehnice; la nivelul existent de tehnologie software în lume, nu este posibilă eliminarea în totalitate a „bug”-urilor sau erorilor în programele software. **Prestatorul** va avea obligația de a elimina aceste erori de programare în cel mai scurt timp posibil de la data sesizării lor și va face tot posibilul pentru asigurarea consistenței datelor **Beneficiarului**.
- aplicarea modificărilor impuse de schimbarea legislației;
- modulele furnizate Beneficiarului sunt:
 - o Comercial (Clienți și Furnizori);
 - o Managementul contractelor;
 - o Modul Contabilitate;
 - o Modul Mijloace fixe și Obiecte de inventar;
 - o Modul Stocuri;
 - o Administrare personal, Pontaj și Salarii;
 - o Portal HR;
 - o Modul Raportare, Șabloane;
 - o Modul Administrare;
 - o Modul Dashboard.

3. Asigurarea permanentă a consistenței și performanței bazei de date prin administrarea curentă a acesteia (verificarea integrității, eliminarea fragmentărilor excesive prin aplicarea procedurilor de reconstruire a înregistrărilor sau de creare a unor noi etc.)

De asemenea, **Prestatorul** va depune toate eforturile necesare pentru recuperarea datelor și asigurarea consistenței acestora în cazul incidentelor hardware sau software.

4. **Prestatorul** va configura echipamentele **Beneficiarului**, în condiții de securitate maximă, pentru a permite utilizatorilor acestuia accesul la facilitățile aplicației de la calculatoarele situate în rețeaua locală (LAN) precum și de la două conexiuni de la distanță (Internet);

5. **Prestatorul** va crea, la cererea **Beneficiarului**, diverse rapoarte care nu vor implica însă modificări esențiale ale aplicației sau ale structurii bazei de date. În situația în care se doresc crearea de rapoarte care implică funcționalități noi ale aplicației și/sau schimbări în structura bazei de date se va proceda conform Articolului GESTIUNEA MODIFICARILOR;

6. Asigurarea unei facilități “hotline”(telefon/Internet) pentru suportul tehnic, serviciu disponibil zilnic între orele 9:00 și 17:00, pentru preluarea incidentelor raportate de către utilizatori; de asemenea, în vederea rezolvării operative a problemelor aparute, **Prestatorul** va putea face diagnosticarea și rezolvarea problemelor de la distanță(telefon/Internet).

Date contact suport tehnic: e-mail: suport@else.ro , tel: 0755.102.105

7. Clasificarea incidentelor și termenele de răspuns și remediere

În scopul asigurării unui nivel de serviciu măsurabil și predictibil, incidentele raportate de **Beneficiar** se clasifică pe patru niveluri de severitate — **Critică, Ridică, Medie, Scăzută** — în funcție de impactul asupra funcționării sistemului informatic. Pentru fiecare nivel sunt stabilite un **termen maxim de răspuns** (confirmarea preluării incidentului și începerea analizei) și un **termen maxim de remediere** (readucerea sistemului în stare de funcționare sau, după caz, punerea la dispoziție a unui *workaround* funcțional), conform tabelului de mai jos:

Severitate	Descriere	Termen de răspuns	Termen de remediere	Consecințe în caz de nefuncționare
Critică	Sistemul este indisponibil sau funcționalitatea de bază este afectată; activitatea Beneficiarului nu poate continua.	Max. 1 oră	Max. 48 de ore	Intervenție imediată, inclusiv în afara programului standard de suport; aplicarea unui workaround dacă remedierea definitivă nu este posibilă în termen; reducerea valorii lunare conform Art. 12.
Ridică	Funcționalitate importantă afectată, activitatea poate continua cu restricții; workaround disponibil.	Max. 1 oră	Max. 2 zile lucrătoare	Intervenție în programul standard de suport; comunicarea workaround-ului până la remediere; penalități de întârziere conform Art. 12.
Medie	Funcționalitate minoră afectată, fără impact semnificativ asupra activității Beneficiarului.	Max. 1 zi lucrătoare	Max. 5 zile lucrătoare	Planificare în următorul ciclu de intervenție; raportare lunară a stadiului.
Scăzută	Cerere de îmbunătățire, defect cosmetic sau observație care nu afectează funcționalitatea.	Max. 2 zile lucrătoare	Următoarea versiune planificată	Se tratează prin procedura de la Art. 7 (Gestiunea modificărilor), dacă implică dezvoltare nouă.

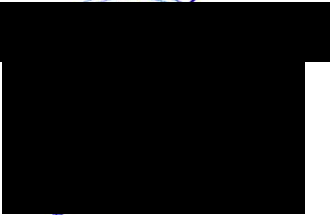
- (i) **Termenul de răspuns** se calculează din momentul notificării incidentului de către **Beneficiar** pe canalele prevăzute la Art. 9 (e-mail către persoanele de contact desemnate și/sau telefon la numărul de suport) și se consideră îndeplinit prin confirmarea preluării incidentului și începerea analizei cauzei. Pentru incidentele de severitate **Critică**, termenul de răspuns se aplică **inclusiv în afara programului standard de suport** (09:00–17:00), în limita intervalului orar 08:00–20:00 în zilele lucrătoare.

(ii) **Termenul de remediere** se calculează din momentul confirmării preluării incidentului și include, după caz: identificarea cauzei, propunerea soluției tehnice, implementarea corecției sau punerea la dispoziție a unui *workaround* funcțional care să permită continuarea activității **Beneficiarului** până la remedierea definitivă. Pentru incidentele de severitate **Critică**, termenul de remediere este de **maxim 48 de ore** calendaristice, iar pentru celelalte niveluri se calculează în zile lucrătoare, în intervalul orar al serviciului de suport prevăzut în Anexa 1.

(iii) **Clasificarea incidentului** se stabilește inițial de către **Beneficiar** la momentul raportării, urmând ca **Prestatorul** să confirme sau să propună, motivat, o reclasificare în termen de maxim 4 ore lucrătoare de la preluare. În caz de dezacord, clasificarea decisă de **Beneficiar** rămâne aplicabilă până la soluționarea divergenței între managerii de proiect ai părților.

(iv) **Suspendarea termenelor.** Termenele de răspuns și de remediere se suspendă pe durata situațiilor aflate în afara controlului **Prestatorului** (intervenții ale unor terți — furnizori de hardware, operatori de telecomunicații, autorități publice în cazul actualizărilor legislative neemise sau întârziate; indisponibilitatea infrastructurii **Beneficiarului**; imposibilitatea accesului la distanță din cauze ce țin de **Beneficiar**; forța majoră), cu obligația **Prestatorului** de a notifica în scris **Beneficiarul** despre cauza și durata estimată a suspendării.

(v) **Consecințe în caz de nefuncționare a sistemului.** Nerespectarea termenelor din tabelul de mai sus atrage aplicarea mecanismelor prevăzute la Art. 12 — **Penalități și remedieri contractuale**, respectiv: penalitățile de întârziere de 0,1% pe zi, reducerea proporțională a valorii lunare a abonamentului și, în cazul incidentelor critice neremediate în termen, dreptul **Beneficiarului** de a suspenda plata facturii aferente lunii respective în condițiile Art. 12 alin. (4).

Beneficiar,
S.C. HALE ȘI PIETE S.A.
Director General
Ec. 

Prestator,
S.C. ELSE DIGITAL SOLUTIONS S.R.L.
Administrator


CLAUZA STANDARD PRIVIND PROTECȚIA DATELOR PERSONALE

Părțile,

S.C. ELSE DIGITAL SOLUTIONS S.R.L., cu sediul social în București, Sector 3, str. Morilor nr. 6, înregistrată la Registrul Comertului sub nr. J2000007340404, CUI: RO13264420, cont: RO84 RNCB 0082 0441 6901 0001, deschis la Banca Comerciala Romana, Sucursala Unirea, reprezentată prin [REDACTED] denumită în continuare **“Prestator”**

și

S.C. HALE SI PIETE S.A. cu sediul în Ploiesti, str. Valeni, nr. 44, jud. Prahova, tel. 0372/ 056 960 fax. 0372/056 961, numar de inmatriculare: J1991000496294 , cod fiscal : RO 1356295 contul IBAN: RO81 RZVR0000060021465811 deschis la Banca Raiffeisen Bank Ploiesti, reprezentată legal prin, ec. [REDACTED] avand functia de Director General, în calitate de **Beneficiar**

Art. 1. Părțile trebuie să respecte normele și obligațiile impuse de dispozițiile în vigoare, privind protecția datelor cu caracter personal.

Art. 2. Părțile sunt conștiente de faptul că normele europene din Regulamentul 679/2016 se aplică oricărui operator de date sau imputernicit situat în Uniunea Europeană și oricărei persoane care prelucreează date cu caracter personal ale persoanelor vizate situate în Uniunea Europeană sau care le furnizează servicii. Prin urmare, Părțile confirmă respectarea deplină a următoarelor prevederi, inclusiv dar fără a se limita la:

- a) capacitatea de a respecta drepturile persoanelor vizate privind ștergerea, corectarea sau transferul informațiilor personale
- b) informarea în caz de breșă de date a tuturor destinatarilor relevanți, într-un interval maxim de 72 ore și, în cazul Prestatorului nu mai târziu de 24 ore de la momentul în care o astfel de încălcare a securității datelor a ajuns în atenția acestuia,
- c) îndeplinirea tuturor îndatoririlor obligatorii privind documentarea conformării cu Regulamentul 679/2016.

Art. 3. Părțile pot utiliza datele personale ale semnatarilor în limita contractului pe care îl au încheiat, acesta fiind baza legală a prelucrării orice prelucrare suplimentară sau în alt scop face obiectul unui acord separat de prelucrare a datelor, încheiat între Părți. De asemenea perioada de stocare a datelor personale prelucrate prin contract este limitată la perioada corespunzătoare realizării obiectului principal al contractului.

Art.4. Datele cu caracter personal schimbate între Părți nu pot deveni accesibile sau comunicate unor terțe părți neautorizate sau puse la dispoziție spre utilizare într-un alt mod. Prin urmare, Părțile vor lua toate măsurile tehnice și în special organizatorice necesare, în ceea ce privește obligațiile asumate prin această clauză:

- a. vor împiedica persoanele neautorizate să obțină acces la sistemele de prelucrare a datelor cu care sunt prelucrate sau utilizate datele cu caracter personal
- b. vor preveni utilizarea fără autorizație a sistemelor de prelucrare a datelor
- c. se vor asigura că persoanele care au dreptul să utilizeze un sistem de prelucrare a datelor au acces numai la datele la care au Drept de acces și că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în cursul prelucrării sau utilizării și după stocare
- d. se vor asigura că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în timpul transmiterii electronice sau transportului și că este posibil să verifice și să stabilească către care organisme se dorește să se efectueze transferul datelor cu caracter personal prin mijloace de transmitere a datelor

- e. se vor asigura că pot verifica și stabili dacă și de către cine au fost introduse, modificate sau eliminate datele cu caracter personal în/din sistemele de prelucrare a datelor
- f. se vor asigura că, în cazul unei acțiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal, datele sunt prelucrate strict în conformitate cu prezentul contractul încheiat între Părți
- g. se vor asigura că datele cu caracter personal sunt protejate de distrugere sau pierdere accidentală
- h. se vor asigura că datele colectate în scopuri diferite pot fi prelucrate separat

PERSOANELE DESEMNALE DE PRESTATOR, responsabile cu prelucrarea datelor cu caracter personal, în executarea prezentului contract sunt:

- **RESPONSABIL GDPR ELSE DIGITAL SOLUTIONS SRL**

—

- **PRELUCRARE DATE:**

—

e-mail:

—

e-mail:

Beneficiar,
S.C. HALE ȘI PIETRE S.A.
Director General
Ec.

Prestator,
S.C. ELSE DIGITAL SOLUTIONS S.R.L.
Administrator