

CS24000819**Contract de prestari servicii HelpDesk si Mentenanta**

Nr. CS24000819 / 27/11/23

Incheiat intre:

S.C. "WIZROM SOFTWARE" S.R.L., persoana juridica romana, cu sediul in Bucuresti, Bd Poligrafiei nr 1A, Cladirea Ana Tower, etaj 18, sector 1, inregistrata in Registrul Comertului al Municipiului Bucuresti sub nr. J40/21201/1994, cod fiscal nr. RO6549661, banca ING BANK N.V. sucursala Bucuresti, Cod IBAN: RO06INGB0001008179758910, reprezentata legal prin _____ in calitate de Director General, denumita in continuare Furnizor,

Si

Autoritatea Aeronautica Civila Romana R.A.. persoana juridica romana, cu sediul in Bucuresti, sector 1, Sos.Bucuresti-Ploiesti nr.38-40, telefon: _____ email:contact@caa.ro, inregistrata in Registrul Comertului al judetului Municipiul Bucuresti, sub nr.J40/9079/2003, cod fiscal nr. RO5205651, cod IBAN nr. RO31CECEB0030RON2488063, la Banca CEC Bank, reprezentata legal prin _____ in calitate de Director General denumita in continuare Beneficiar,

ART.1 OBIECTUL CONTRACTULUI

- 1.1 In conditiile si termenii acestui contract, Furnizorul se obliga sa asigure Beneficiarului servicii de HelpDesk conform Art.2.1 si Mentenanta conform art.2.2 pentru utilizarea Programelor informatice detaliate in Anexa A – „Produce, licente, pret si durata”, denumite in continuare „Programul”, in considerarea carora Beneficiarul se obliga sa plateasca Furnizorului pretul datorat.
- 1.2 Beneficiarul poate solicita Furnizorului servicii de consultanta personalizata in formatul precizat si cuantumul precizat in Anexa A- „Produce, licente, pret si durata.”

ART.2 OBLIGATIILE FURNIZORULUI

2.1 Sa asigure prin intermediul serviciului HelpDesk asistenta privind utilizarea Programului al functionalitatilor de Program implementate de Furnizor si utilizate de Beneficiar, conform procedurii specificate in Anexa B – „Procedura HelpDesk si nivel asistenta”.

Nu este inclusa dezvoltarea sau implementarea de noi functionalitati, care vor fi prestate in baza unui act aditional separat.

Nu este inclusa asistenta pentru rezolvarea problemelor in utilizarea Programului cauzate de: interventia unei terte parti, nerespectarea de catre Beneficiar a procedurilor si recomandarilor primite de Furnizor, defectiuni sau probleme interne cauzate echipamentelor hardware si software utilizate sau a retelei de calculatoare utilizate, sau altele asemanatoare.

2.2 Sa asigure serviciile de mentenanta a Programului specificate la art. 2.3, 2.4 si 2.4.

2.3 Sa se actualizeze Programul, conform actelor normative relevante si aplicabile la nivelul Programului in Monitorul Oficial. Actualizarea va fi efectuata pe versiuni de Program comunicate de Furnizor.

Actualizarile de Program, impreuna cu procedurile de instalare specifice Programului vor fi puse la dispozitia Beneficizorului pe site-ul Furnizorului www.wizrom.ro; additional, acestea vor putea fi comunicate la adresa de e-mail a persoanei de legatura indicata de Beneficiar in Anexa B – „Mentenanta – Procedura HelpDesk si nivel asistenta.”

Instalarea actualizarilor va fi efectuata de catre Beneficiar, in baza procedurilor puse la dispozitie de catre Furnizor.

In cazul in care durata de actualizare a Programului va fi mai mare decat data aplicatiei efective de catre Beneficiar a actelor normative, Furnizorul si Beneficiarul vor colabora pentru stabilirea unei solutii temporare alternative.

2.4 Sa livreze versiunile noi ale Programului, daca sunt necesare pentru buna functionare a Programului. Instalarea versiunilor noi va fi efectuata fie de catre Beneficiar, in baza instructiunilor primite de la Furnizor, fie de catre Furnizor, in baza unui act aditional la prezentul contract.

2.5 Sa asigure corectarea eventualelor erori aparute in functionarea Programului, conform procedurii specificate in Anexa B – „Procedura HelpDesk si nivel asistenta”, in conditia in care Beneficiarul este la zi cu plata pretului scadent, conform acestui contract.

ART.3 OBLIGATIILE BENEFICIARULUI

3.1 Sa plateasca pretul Contractului conform art.4 din acest contract.

3.2 Serviciile de HelpDesk si Mentenanta sunt destinate exclusiv Beneficiarului, transferul drepturilor sau obligatiilor se poate face numai dupa consultarea in prealabil a Furnizorului si doar cu acordul in scris al acestuia.

3.3 Sa anunte imediat serviciul HelpDesk despre aparitia unor acte normative cu impact asupra activitatii sale sau orice defectiune intervenita in exploatarea Programului, in maxim 2 (doua) zile lucratoare de la data aparitiei.

3.4 Sa intretina si sa utilizeze Programul in mod corect si in concordanta cu instructiunile Furnizorului. Beneficiarul permite utilizarea Programului numai de catre persoane instruite in utilizarea Programului. Sa efectueze salvari ale bazelor de date, cel putin o data pe zi, fiecare zi din saptamana, in mod separat. Se accepta expres ca, in cazul in care Beneficiarul nu a efectuat salvarea bazelor de date, Furnizorul va fi absolvit de orice responsabilitate privind informatiile care nu mai pot fi recuperate sau utilizate. Beneficiarul poarta responsabilitatea utilizarii Programului, ca de exemplu: introducerea datelor, veridicitatea acestora, verificarea, emiterea, modificarea rapoartelor si a documentelor. Se accepta in mod expres ca Furnizorul nu este raspunzator de modul de utilizare a Programului de catre Beneficiar.

3.5 Sa asigure drepturile si autorizatiile interne necesare interventiei remote precum si posibilitatea accesului remote pe serverul pe care este instalat Programul si pe statiile de lucru de unde este accesat Programul. Conectarea la serverul pe care este instalat Programul si/ sau pe statiile de lucru unde este accesat Programul va fi initiata de catre Beneficiar prin canal VPN securizat la care se vor conecta utilizatorii declarati de catre Prestator.

3.6 Beneficiarul va instala actualizarile Programului puse la dispozitie sau comunicate de catre Furnizor conform art. 2.3 din acest contract.

Beneficiarul are obligatia de a instala versiunile noi ale Programului conform art. 2.4 din acest contract, astfel incat versiunea instalata sa fie ultima sau penultima versiune puse la dispozitie de Furnizor.

Beneficiarul se va asigura ca sistemele de operare si bazele de date pe care ruleaza Programul au suport activ din partea producatorului (de exemplu, pentru produse Microsoft pana la "Mainstream End Date" comunicat de Microsoft pentru ciclul de viata al produsului respectiv).

ART.4 PRETUL CONTRACTULUI

4.1 Pretul total al Contractului este de 36.565 lei (la care se adauga cota de TVA aferenta), iar structura pretului si termenele de plata sunt specificate in Anexa A – "Produse, licente, pret si durata".

4.2 Furnizorul va emite lunar cate o factura lunara pentru serviciul de HelpDesk si mentenanta . Comunicarea facturii fiscale se va face prin curier sau scrisoare cu confirmare de primire sau prin alte mijloace ce asigura transmiterea si confirmarea primirii acestor documente, pe emailul contact@caa.ro si inclusiv prin sistemul electronic SPV din cadrul portalului ANAF.

Plata contravalorii facturilor se face prin ordin de plata in contul Furnizorului, dupa prestarea serviciilor, in termen de 30 de zile de la data comunicarii facturii.

4.3 Se accepta in mod expres ca, in cazul nerespectarii termenului de plata al Contractului:

- Furnizorul va putea suspenda prestarea serviciilor de HelpDesk si mentenana; sau/si
- Furnizorul isi rezerva dreptul de a notifica beneficiarul cu privire la incetarea contractului de plin drept - fara a mai fi necesara punerea in intarziere sau o alta formalitate prealabila.

4.4 Pretul chiriei licentelor si a serviciilor de mentenanta si de helpdesk se va indexa anual cu cel mai recent Indice Armonizat al Preturilor de Consum al Zonei Euro (HICP) publicat de Banca Centrala Europeana.

ART.5 CLAUZA DE CONFIDENTIALITATE

5.1 Toate clauzele acestui contract sunt confidentiale. Furnizorul si Beneficiarul se obliga sa respecte aceasta clauza de confidentialitate netransmitand sub nici o forma unei terte persoane (persoana fizica sau juridica) informatiile la care au acces pe o perioada de 3 ani de la data incheierii acestui contract, cu exceptia cazului in care informatiile au avut un caracter public sau vor trebui sa fie divulgate catre o autoritate legala.

ART. 6 LITIGII

6.1 Orice litigiu intre partile contractate decurgand din incheierea, derularea si interpretarea sau executarea prezentului contract sau in legatura cu aceasta se solutioneaza pec ale amiabila.

6.2 Daca partile nu ajung la o intelegere amiabila, litigiul se solutioneaza de catre instantele judecatoresti, competente potrivit legii.

ART. 7 ALTE CLAUZE

7.1 Completarile sau modificarile ulterioare aduse acestui contract sunt valabile si opozabile daca rezulta expres din acte semnate de ambele parti contractante.

7.2 Acest contract reprezinta vointa partilor si inlatura orice intelegere orala, anterioara sau ulterioara incheierii lui. Toate clauzele cuprinse in acest contract vor produce efecte juridice, fiind acceptate in mod expres, prin semnatura si stampila fiecareia din partile semnatare.

7.3 Se accepta in mod expres ca, in cazul neexecutarii, executarii cu intarizare sau necorespunzatoare a obligatiilor contractuale, partea in culpa va datora, penalitati de 0.10 % pe zi de intarziere din valoarea obligatiilor neexecutate, executate cu intarziere sau necorespunzator, fara ca penalitatile sa poata depasi valoarea obligatiilor respective, independent de valoarea prejudiciului suferit.

Aceasta clauza de limitare a raspunderii se va aplica si in cazul incetarii contractului indiferent de cauza care a determinat-o.

Cu exceptia penalitatilor de intarziere, partea in culpa nu va fi raspunzatoare pentru acoperirea pierderilor directe sau indirecte, a obligatiilor de orice natura, sau oricaror cheltuieli suferite de cealalta parte in legatura cu acest contract.

Penalitatile de intarziere vor incepe sa curga dupa punerea in intarziere notificata Partii in culpa prin fax sau scrisoarea recomandata, neurmata de executare in termen de 15 (cincisprezece) zile lucratoare.

7.4 Intrarea in vigoare a contractului este conditionata de primirea, de catre Furnizor, a unui exemplar din contract semnat de catre Beneficiar.

Comunicarea se va putea face prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire sau prin alte mijloace ce asigura transmiterea si confirmarea primirii contractului de catre Furnizor, inclusiv fax sau e-mail. Aceste ultime modalitati de comunicare nu exclud obligatia ulterioara a Beneficiarului de a transmite exemplarul original, semnat in cel mult 10 zile lucratoare. Data intrarii in vigoare va fi considerata:

- a) in prima zi lucratoare de dupa data primirii de catre Furnizor a acestui contract semnat de catre Beneficiar, sau, atunci cand va fi cazul,
- b) in prima zi lucratoare de dupa incetarea unui contract de mentenanta anterior aflat in derulare, sub conditia ca Furnizorul sa primeasca acest contract semnat de catre Beneficiar inainte de data incetarii contractului anterior.

7.5. Anexele sunt parte integranta din acest contract:

- Anexa A – Produse, licente, pret si durata.
- Anexa B – Procedura HelpDesk si nivel asistenta.

7.6 Prezentul contract inceteaza:

- Prin ajungerea la termen;
- Prin acordul partilor;
- Prin reziliere;
- Prin denuntarea cu notificare prealabila de 60 zile.

7.7 Daca una dintre parti nu a executat oricare dintre obligatiile ce ii revin conform prezentului contract, cealalta parte, sub rezerva executarii propriilor obligatii, este indreptatita la urmatoarele cai de actiune;

- sa solicite, celeilalte parti, executarea intocmai a obligatiilor contractuale asumate;
- sa declare contractual reziliat de plin drept.

7.8 Cesiunea contractului fara acordul scris al celeilalte parti atrage rezilierea de plin drept a contractului cu dreptul de a pretinde daune interese.

Acest contract s-a semnat de catre reprezentantii legali ai partilor in doua exemplare originale, avand aceeasi putere juridica.

Furnizor
WIZROM SOFTWARE S.R.L.

Director General

Beneficiar
Autoritatea Aeronautica Civila Romana RA

Director General

Sef Serviciu Financiar

Sef Serviciu Juridic

Conșilier Juridic

Sef Birou Comercial

Anexa A – Produse, licente, pret si durata

A.1. Pretul total al serviciilor specificate la art. 1 din contract pentru perioada contractuala este:

Produs	Versiune de Program	Licente si explicatii	Pret
Solutie de contabilitate Wizrom	[-]	1 server dedicat si 13 utilizatori	26.415,00 Lei
Wizsalary	[-]	1 server dedicat si 250 de angajati	4.150,00 Lei
Total HelpDesk si Mentenanta			30.565,00 Lei
Solutie de contabilitate Wizrom	La cerere	Consultanta personalizata (12 ore/an)	3.600,00 Lei
Wizsalary	La cerere	Consultanta personalizata (8 ore/an)	2.400,00 Lei
Total Consultanta			6.000,00 Lei
Total Contract			36.565,00 Lei

A.2 Pretul serviciului HelpDesk si mentenanta, se vor plati de catre Beneficiar in 12 transe egale lunare in valoare de 2.547,08 Lei (La care se adauga cota de TVA aferenta) in termen de maxim 30 de zile calendaristice, de la comunicarea facturii fiscale lunare prin Sistemul privat virtual (SPV) din cadrul portalului ANAF, fiind conditionata de indeplinirea obligatiilor contractuale.

A.3 Pretul serviciilor de consultanta personalizata in valoare maxima de 6.000 Lei (la care se adauga cota de TVA aferenta) se vor plati de catre Beneficiar in valoare pro-rata, in termen de maxim 30 de zile calendaristice de la comunicarea facturii fiscale lunare prin Sistemul privat virtual (SPV) din cadrul portalului ANAF, dupa prestarea serviciilor si semnarea de catre parti a unui raport din care sa rezulte efectuarea acestui tip de serviciu.

A.4 Contractul isi va produce efectele de la data intrarii in vigoare si pana la data de 31.12.2024.

Prezenta anexa este parte integranta din Contractul de mentenanta nr. CS24000819 si se incheie in 2 exemplare de valoare juridical egala, cate unul pentru fiecare parte.

Furnizor
WIZROM SOFTWARE SRL

Director General

Beneficiar
Autoritatea Aeronautica Civila Romana R.A

Director General

Sef Serviciu Financiar

Sef Serviciu Juridic /

Consilier Juridic

Sef Birou Comercial

Anexa B – Mentenanta - Procedura HelpDesk si nivel asistenta

B.1. Dupa intrarea in vigoare a contractului, accesul Beneficiarului la serviciile HelpDesk se va realiza pe baza de nume utilizator si parola comunicate de catre Furnizor.

Fiecare solicitare a Beneficiarului va fi adresata serviciului dedicat HelpDesk al Furnizorului prin deschiderea unui tichet pe site-ul www.wizrom.ro.

B.2. Dupa inregistrarea solicitarii, acesteia i se va atribui automat de catre Furnizor un numar de referinta. Acest numar de referinta va fi utilizat de Beneficiar in toate discutiile cu Furnizorul referitoare la solicitarea respectiva.

B.3. Persoana care solicita ajutorul serviciului HelpDesk trebuie sa fie un utilizator al Programului nominalizata Beneficiar. Persoanele nominalizate de Beneficiar in relatia cu Furnizorul pentru fiecare produs in parte, sunt:

Produs	Nume si prenume	Adresa email	Telefon mobil
Solutie de contabilitate Wizrom			
Wizsalary			

B.4. Dupa inregistrarea solicitarii, Beneficiarul poate contacta serviciul HelpDesk telefonic (pentru produsele Wizsalary / WizOne la tel. _____ pentru produsul Solutie de contabilitate Wizrom sau pentru alte produse la tel. _____ sau prin email (service@wizrom.ro). In acest caz este obligatorie comunicarea numarului de referinta al tichetului deschis pe site-ul Furnizorului.

B.5. Fiecare solicitare a Beneficiarului va fi incadrata de catre Furnizor intr-o categorie de solicitare, printre acestea existand si categoria Eroare Program.

B.6. Erorile de Program se refera numai la functionalitati existente care au fost anterior instalate si care nu mai sunt disponibile.

B.7. Pentru Erorile de Program, Furnizorul va inregistra prioritatea solicitarii in functie de urmatoarea clasificare:

Nr. crt.	Prioritate	Definire	Timpul initial de raspuns si confirmare	Timpul maxim de procesare
1	Foarte mare	Intreg sistemul sau un element critic pentru business sunt inoperabile pentru un utilizator sau pentru intreg departamentul. Solutiile partiale nu sunt acceptabile.	2 ore lucratoare	1 zi lucratoare
2	Mare	Un element critic pentru business este inoperabil pentru un utilizator sau pentru intreg departamentul, dar exista solutii partiale acceptabile. Un element critic non-business este inoperabil pentru un utilizator sau pentru intreg departamentul. Solutiile partiale nu sunt acceptabile.	4 ore lucratoare	2 zile lucratoare
3	Medie(implicita)	Un element critic non-business este inoperabil pentru un utilizator sau pentru intreg departamentul, dar exista solutii partiale acceptabile.	2 zile lucratoare	4 zile lucratoare
4	Scazuta	Aspecte periferice, care nu au efect advers semnificativ asupra activitatilor comerciale.	3 zile lucratoare	8 zile lucratoare

Timpul initial de raspuns si confirmare reprezinta perioada pe care Furnizorul o are la dispozitie pentru a confirma faptul ca a receptionat o semnalare a unui incident de la Beneficiar.

Timpul maxim de procesare reprezinta intervalul de timp in care Furnizorul trebuie sa ofere o solutie definitiva, o solutie alternativa sau un plan de actiune cu privire la incidentul receptionat.

B.8. Timpul initial de raspuns si confirmare este corelat cu programul standard de lucru al serviciului HelpDesk, care este de Luni pana Vineri de la 09.00 la 17.00, cu exceptia sarbatorilor legale in Romania.

Timpul initial de raspuns si confirmare este estimat pentru notificările receptionate înainte de ora 13:00. După această ora timpul initial de raspuns si confirmare va incepe cu urmatoarea zi lucratoare.

B.9 In procesul de imbunatatire continua a serviciilor, Furnizorul va putea actualiza procedura de HelpDesk dupa o informare prealabila a Beneficiarului.

Prezenta anexa este parte integranta din Contractul de mentenanta nr. CS24000819 si se incheie in 2 exemplare de valoare juridica egala, cate unul pentru fiecare parte.

Furnizor
WIZROM SOFTWARE S.R.L.

Director General

Beneficiar
Autoritatea Aeronautica Civila Romana R.A

Director General

Sef Serviciu Financiar

Sef Serviciu Juridic

Consilier Juridic

Sef Birou Comercial

