

# CONTRACT DE PRESTĂRI SERVICII INFORMATICE

Nr. \_\_ / \_\_\_\_ 2012

## 1. PĂRȚILE CONTRACTANTE

1.1. **S.C. NETLINX SYSTEMS S.R.L.**, cu sediul în Ploiesti, Aleea Streiului , nr 1,bl. 137, tel: 0732.531.760, înregistrată la Registrul Comerțului subnr. J40/2098/2008, cod unic de înregistrare fiscală RO24239170, cont nr. RO46BTRL03001202M65015XX deschis la Banca Transilvania, agenția Ploiesti Sud, numită în continuare **"Furnizor"** și

1.2. **S.C. \_\_\_\_\_ S.R.L.**, cu sediul social în Str. \_\_\_\_\_, Nr. \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, cod unic de înregistrare fiscală \_\_\_\_\_ și cont nr. \_\_\_\_\_ deschis la Banca \_\_\_\_\_, reprezentată de Dl. \_\_\_\_\_, în calitate de \_\_\_\_\_, numită în continuare **"Beneficiar"**.

## 2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul contractului îl constituie prestarea următoarelor servicii în tehnologia informației:

2.1.1. 7210 - Consultanță în domeniul echipamentelor de calcul (hardware)

2.1.2. 7250 - întreținerea și repararea mașinilor de birou, de contabilizat și a calculatoarelor

2.1.3. 7260 - Alte activități de informatică

2.2. Serviciile asigurate în cadrul acestui contract sunt prezentate detaliat în Anexa Nr.2 care este parte integrată prezentului contract de prestare servicii.

2.3. Cererile de schimbare a soluțiilor avizate, precum și/sau solicitările de lucrări suplimentare din partea Beneficiarului vor fi analizate de către Furnizor, iar în caz de acceptare vor fi considerate ca lucrări noi care vor face obiectul unor acte adiționale la prezentul contract.

2.4. Beneficiarul poate să verifice pe parcursul executării lucrărilor modul în care Furnizorul îndeplinește obligațiile asumate în cadrul prezentului contract de prestări servicii.

2.5. Furnizorul își rezervă dreptul de autor asupra lucrărilor informatice realizate cu ocazia instalării și punerii în funcțiune a sistemului informatic la Beneficiarul lucrării.

## 3. DURATA CONTRACTULUI

3.1. Durata de derulare a contractului este de 12 luni de la data semnării acestuia.

3.2. Dacă în 30 zile înainte de expirarea contractului nici una dintre părți nu-și manifestă expres dorința de a înceta colaborarea, consimțământul se consideră tacit și contractul se prelungește pentru o nouă perioadă de 12 luni.

3.3. Rezilierea prezentului contract nu va avea nici un efect asupra obligațiilor deja scadente între părțile contractante.

#### 4. PREȚUL CONTRACTULUI

4.1 .Valoarea contractului este calculată conform tarifelor din Anexa 1.

4.2. în cazul în care Beneficiarul dorește să modifice numărul echipamentelor (calculatoare și/sau imprimante) pe parcursul desfășurării contractului, o poate face, cu condiția ca valoarea plătită lunar de acesta să fie modificată corespunzător tarifelor din contract.

4.3. în cazul în care parcul de echipamente al beneficiarului se modifică în timp, se va ajusta valoarea contractului în funcție de echipamentele noi intrate sau ieșite din service. Toate modificările vor fi incluse într-un centralizator ce va însoți factura de suport tehnic din următoarea lună.

4.4. Plata se va face fie în numerar, fie prin transfer bancar în contul Furnizorului în termen de 14 zile de la data facturării. În cazul în care Beneficiarul va depăși acest termen se vor adăuga penalizări de întârziere de 1%/zi din suma de plată datorată până la plata efectivă a sumelor restante. Valoarea contractului este calculată conform tarifelor anexate.

#### 5. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

5.1. **Furnizorul** se obligă:

5.1.1. să întocmească rapoarte pentru fiecare activitate sau intervenție, care este sau nu este inclusă în Anexa 2;

5.1.2. să asigure suport tehnic inclus în prețul acestui contract pentru echipamentele menționate în Anexa 1;

5.1.3. să asigure asistență tehnică conform condițiilor de la Art. 7. : Asigurarea asistenței tehnice;

5.1.4. să se prezinte în maxim 48 de ore (excluzând zilele libere legale) de la solicitare, atunci când se impune acest lucru, la locația în care beneficiarul are instalate echipamentele aflate în service.

5.1.5. să păstreze confidențialitatea asupra informațiilor primite de la unitatea beneficiară;

5.1.6. să intervină ori de câte ori este cazul pentru asigurarea utilizării în condiții optime a sistemelor informatice în limita contractuală;

5.1.7. să asigure întreținerea curentă a echipamentelor aflate în service;

5.1.8. să dea dovadă de profesionalism în activitatea de service;

5.1.9. să asigure la cererea beneficiarului consultanță tehnică de specialitate în cazul implementării unor soluții hardware/software achiziționate de la terți.

5.2. **Beneficiarul** se obligă:

5.2.1. să precizeze specificațiile aplicațiilor pe care le solicită și să evalueze ulterior realizarea acestora; să asigure colaborarea personalului său cu personalul unității executante;

5.2.2. să sesizeze executantul despre defectul existent și caracterul de urgență sau nu al acestuia;

5.2.3. să achite cu regularitate valoarea serviciilor efectuate de către executant, în cuantumul și condițiile stabilite de prezentul contract;

5.2.4. să obțină și să-și gestioneze kit-urile aplicațiilor software pe care le achiziționează și să le pună la dispoziția executantului oricând acestea sunt necesare;

5.2.5. să înmâneze executantului o listă oficială cu persoanele desemnate să semneze procesele verbale de livrare sau asistență tehnică. Lista trebuie întocmită în așa fel încât la un moment dat să existe cel puțin una dintre aceste persoane în firmă;

5.2.6. să asigure mediile de dezvoltare și licențele necesare utilizării acestora în scopul dezvoltării software aplicabile acestui contract, dacă este cazul.

- 5.2.7. să furnizeze informațiile solicitate de prestator, necesare acestuia pentru îndeplinirea contractului;
- 5.2.8. să nu permită utilizarea aparatelor ce fac obiectul acestui contract de către persoane neautorizate sau neinstruite în acest scop;
- 5.2.10. să nu permită intervenția personalului neautorizat de către Furnizor la depanarea aparatelor ce constituie obiectul prezentului contract;
- 5.2.11. să asigure accesul reprezentantului Furnizorului la postul de lucru ori de câte ori este nevoie;
- 5.2.12. să consulte reprezentantul Furnizorului în legătură cu orice problemă legată de funcționarea, depanarea sau achiziționarea de componente, consumabile necesare bunei funcționări a aparatelor.
- 5.2.13. să plătească abonamentul lunar, conform scadențelor prezentate în factura.

## **6. CARACTERUL CONFIDENȚIAL AL CONTRACTULUI**

- 6.1.0. Partea contractantă nu are dreptul, fără acordul scris al celeilalte:
- 6.1.1. de a face cunoscut contractul sau orice prevedere a acestuia unei terțe părți, în afara acelor persoane implicate în îndeplinirea contractului;
- 6.1.2. 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.
- 6.2. Dezvăluirea oricăror 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.
- 6.3.0. Partea contractantă va fi exonerată de răspunderea pentru dezvăluirea de informații referitoare la contract dacă:
- 6.3.1. informația era cunoscută părții contractante înainte ca ea să fi fost primită de la cealaltă parte; sau
- 6.3.2. informația a fost dezvăluită după ce a fost obținut acordul scris al celeilalte părți contractante pentru asemenea dezvăluire; sau
- 6.3.3. partea contractantă a fost obligată în mod legal, prin mandat să dezvăluie informația.

## **7. ASIGURAREA ASISTENȚEI TEHNICE**

- 7.1. Sesizările privind asistența tehnică se vor trata urmând pașii de mai jos:
1. se va încerca remedierea telefonic, sau prin poștă electronică (e-mail), având concursul unuia dintre angajații beneficiarului;
  2. se va încerca remedierea "la distanță" (asistență remote desktop);
  3. se va înregistra solicitarea în funcție de gravitatea ei și se va stabili un termen aproximativ, în limita celui contractual, de intervenție la sediul Beneficiarului;
  4. în cadrul intervenției se va diagnostica concret problema și se va trece la rezolvarea ei. În cazul în care piesa necesară nu este disponibilă, se va aduce la cunoștința Beneficiarului. Există posibilitatea ca termenul de rezolvare a problemei să depășească termenul contractual. Furnizorul se obligă să anunțe imediat necesitatea procurării unei piese de schimb în acest caz.
- 7.2. Menținerea
- 7.2.1. În mod periodic conform numărului și tipului de intervenții prezentate în Anexa 2 se vor efectua eșalonat intervenții de mentenanță pe stațiile de lucru, precum verificarea

funcționării antivirusului, actualizarea antivirusului și sistemului de operare, devirusare, întreținere HDD, actualizare drivere și alte operațiuni specifice activității de service.

7.2.2. Furnizorul va asigura funcționarea în parametri optimi de lucru a echipamentelor aflate în service. Serviciile incluse în abonamentul de asistență tehnică vor fi detaliate în Anexa 2 - „Servicii incluse în contract”.

## **8. CLAUZE FINALE**

8.1. Furnizorul poate asigura la nevoie serviciile sale prin persoane fizice sau juridice atestate pentru executarea acestei activități, prin subcontractare.

8.2. Furnizorul va folosi în scopul îndeplinirii termenilor acestui contract medii de dezvoltare, librării, aplicații gratuite sau a căror licență a fost achiziționată de către Beneficiar. Dacă soluțiile sunt adecvate, Furnizorul va putea customiza aplicații existente, asigurându-se și comunicând Beneficiarului aspectele legale ale dezvoltării și utilizării software-ului rezultat.

8.3. Indiferent de numărul de solicitări sau de durata intervențiilor realizate de reprezentanții executantului, prețul asistenței tehnice lunare este cel stabilit în contract. Chiar dacă într-o anumită perioadă nu au fost intervenții sau solicitări, Beneficiarul trebuie să achite costurile lunare ale asistenței tehnice.

8.4. Numărul de intervenții cu caracter urgent nu poate depăși valoarea stabilită în Anexa 2. Numărul de intervenții cu caracter normal nu poate depăși valoarea stabilită în Anexa 2.

8.5. Dacă sunt depășite numărul de intervenții de orice natura sau se efectuează alte operații decât cele incluse în Anexa 1 acestea se vor factura conform nomenclatorului de servicii.

8.6. Furnizorul nu răspunde de licențierea programelor folosite de către Beneficiar.

8.7. Furnizorul prezentului contract nu poate fi tras la răspundere pentru conținutul datelor sau informațiilor prezente pe echipamentele beneficiarului.

8.8. Aplicațiile software contractate din alte surse pot fi cel mult suportate de către executant în măsura în care sunt suportate de către producătorii acestora.

8.10. Se asigură suport tehnic doar pentru aplicațiile software localizate în limbile română sau engleză, pentru alte limbi asigurându-se suport doar în condițiile în care Beneficiarul se obligă să asigure un traducător.

8.11. Furnizorul nu este responsabil sub nicio formă în cazul pagubelor produse de utilizarea defectuoasă a echipamentelor de lucru de către personalul Beneficiarului, în cazul în care se intervine asupra lor fără consultarea în prealabil a furnizorului de servicii de asistență, precum și de pagubele produse prin defecte ale aplicațiilor instalate de terți.

8.12. Politica de securitate și acces la echipamentele, informațiile și, în general, la resursele informatice aflate în service, se comunică în scris de către Beneficiar Furnizorului, acesta fiind responsabil de implementarea lor întocmai.

8.13. La cerere, executantul poate oferi voluntar unele utilitare gratuite, "freeware", acestea urmând însă a fi utilizate - ca oricare alt produs freeware: "as is" - fără un suport sau responsabilitate din partea furnizorului, aceste produse fiind ne-comerciale.

## **9. MODIFICAREA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

9.1. Orice modificare unilaterală a prezentului contract este nulă.

9.2. Modificarea contractului se face cu acordul părților.

9.3. Contractul încetează:

9.3.1. la expirarea termenului de un an, dacă una dintre părți își asumă în scris și în mod expres dorința de a înceta aplicarea lui, dar sub condiția de a notifica cu 15 zile înainte de expirarea termenului;

9.3.2. la inițiativa oricărei părți, cu condiția ca partea care cere încetarea contractului să notifice intenția sa celeilalte părți cu cel puțin 30 de zile înainte.

9.3.3. oricând pe perioada contractului cu acordul scris al ambelor părți;

9.3.4. oricând prin notificarea scrisă a executantului, dacă Beneficiarul nu achită timp de două luni consecutiv valoarea serviciilor.

Prezentul contract a fost întocmit astăzi, \_\_\_\_\_ 2012, în trei exemplare și a fost semnat de către reprezentanții celor două părți.

**FURNIZOR**

**S.C. NETLINX SYSTEMS S.R.L.**

\_\_\_\_\_

**BENEFICIAR**

**S.C. \_\_\_\_\_ S.R.L.**

\_\_\_\_\_

**ANEXA 1 la contractul Nr.\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 2012**

**Echipamente / Preturi**

<b>Echipamente pentru care se asigura suport in baza perezentului contract</b>	<b>Cantitate</b>	<b>Pret unitar/luna (Euro fara tva)</b>	<b>Pret Total (Euro fara tva)</b>	<b>Observatii</b>	<b>Sisteme de operare si aplicatii</b>
Statii de lucru Windows	5	5	25	Sisteme desktop sau laptop, configuratie hardware si software standard pentru utilizare zilnica Office	- Windows XP, Vista, 7 - Aplicatii standard necesare activitatii de birou (incl Office)
Server Windows Basic (Server de aplicatii si stocare)	1	15	15	Sistem Server	- Windows 2003 Server - Microsoft SQL
Router/Gateway	2	3	6	Router WAN/LAN	- Embeded
Centrala Telefonica	1	3	3	Panasonic PBX 6/26	
Imprimante	1	0	0	Diverse	
<b>TOTAL FINAL</b>			<b>49</b>	<b>EUR fara TVA</b>	

**FURNIZOR**

**S.C. NETLINX SYSTEMS S.R.L.**  
**Dragomir Cristian**

**BENEFICIAR**

**S.C. \_\_\_\_\_ S.R.L.**  
\_\_\_\_\_

**ANEXA 2 la contractul Nr.\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 2012**

**Numar de interventii si Tip**

**Mentenananta:** - **1** – interventie fizica lunara la sediul: Splaiul Unirii, Nr.5

**Servicii incluse în contract**

1	✓	Diagnostic complet software sistem
2	✓	Instalare, configurare sistem operare
3	✓	Instalare drivere aferente sistemului(suport existent)
4	✓	Instalare driver componenta externa/ periferic(suport existent)
5	✓	Instalare alte aplicatii software(media,games,etc)
6	✓	Devirusare sistem operare (fără reinstalarea programelor corupte)
7	✓	Instalare/actualizare antivirus (inclusiv antispysware)
8	✓	Clean UP (fisiere corupte, registrii corupti, etc.)
9	✓	Depanare sistem de operare (inclusiv rezolvare conflicte drivere)
10	✓	Instalare și configurare E-mail/ browsing/ messenger
11	✓	Import mesaje email + adress book
12	✓	Web searching (drivere, patch-uri, documentație)
13	✓	Configurare, testare aplicatii voce,fax,media,etc
14	✓	(Re)partiționare HDD
15	✓	Transfer de date HDD-HDD
16	✓	Backup date (pe CD, DVD,HDD,etc)

**SERVICII HARDWARE**

17	✓	Diagnosticare sistem sau periferic (inclusiv cand sistemul nu porneste)
18	✓	Diagnosticare placa de extensie (ISA, PCI, AGP, CNR, AMR, ACR)
19	✓	Diagnosticare și testare componentă PC
20	✓	Configurare si instalare placă de bază(inclus toate componentele)
21	✓	Curățare completă calculator ( inclusiv aplicare spray contact)
22	✓	Depanare buton de pornire/ remediere defecte mecanice carcasă
23	✓	Asamblare componente PC(in carcasă; maxim 3 componente)
24	✓	Asamblare componente PC (în carcasă; minim 3 componente)
25	✓	Verificare sursa alimentare si UPS

**RETELE SI PERIFERICE**

26	✓	Configurare si instalare elemente active si pasive-cablu(fara vpn)
27	✓	Configurare si instalare elemente active-wireless(fara vpn)
28	✓	Instalare, configurare și testare print server-router
29	✓	Configurare client/ stație pentru conexiune cu server
30	✓	Setare conexiune de internet

#### SERVICII SUPLIMENTARE

31	✓	Deplasare la sediul clientului (on site)
32	✓	Testare sistem (anduranță)
33	✓	Inscriptionare CD/DVD
34	✓	Recuperare date (fara depanare HDD)
35	✓	Optimizare si dezvoltare spatiu de lucru
38	✓	Consultanta IT&PC suplimentara/alte interventii

## 2. Servere Windows

- instalare sistem de operare - Windows 2000 Server, Windows 2003 Server , Windows 2008 Server, precum și orice altă ediție apărută ulterior
- asigurarea menținerii la zi a actualizărilor sistemului de operare atâta vreme cât producătorul acestuia o permite asigurarea securității stațiilor prin operațiuni specifice (antivirus, antispyware etc.)
- configurare politică de securitate conform cerințelor scrise ale beneficiarului
- instalare, configurare și mentenanța server de fișiere
- instalare și configurare primară conturi „non Active Directory” (utilizatori, imprimante, drepturi de acces)
- instalare, configurare și mentenanța server DNS, DHCP, ISA, verificarea periodică a logurilor atât prin facilitățile sistemului de operare, cât și prin utilizarea altor aplicații specifice

## 3. Router/Gateway

- intervenții asupra configurației de routare, firewall, acces extern și intern, VPN la cerere sau în caz de nevoie
- verificare loguri, backup regulat/restore în caz de nevoie, monitorizare continuă pentru conectivitate

## 4. Centrala Telefonica

- intervenții asupra configurației de interioare și trunchiuri la cerere, atât pentru partea hardware/cabluri cât și pentru partea software/programare
- verificare loguri, backup regulat, restaurare configurație

Alte servicii suplimentare, precum și dezvoltarea de aplicații și soluții de către furnizor la cererea beneficiarului fac obiectul altor anexe sau contracte ulterioare.

**FURNIZOR**  
**S.C. NETLINX SYSTEMS S.R.L.**  
**Dragomir Cristian**

**BENEFICIAR**  
**S.C. \_\_\_\_\_ S.R.L.**