



CONTRACT DE ACORDARE SUPTOR ȘI ASISTENȚĂ TEHNICĂ pentru Aplicații software, Comunicații și Echipamente SoftOK>

Nr. ____ / _____

Art. 1) Părțile Contractante

PRESTATOR:

S.C. ARISTARCH SOFTWARE S.R.L., cu sediul social în **București, str. Cobadin nr. 7a, Sector 5**, înregistrată la Oficiul Național al Registrului Comerțului sub nr. **J40/3259/2014**, Cod Unic de Înregistrare Fiscală nr. **RO32935238**, având cont IBAN **RO34BTRLRONCRT0326331101** deschis la BANCA TRANSILVANIA, Tel. **0747.700.900 / 0744.776.969**, E-mail: **contact@softok.ro**, reprezentată prin Împuternicit **ADONIS DIACONU**, în calitate de **PRESTATOR**.

BENEFICIAR:

Societatea Comercială _____

Adresă Sediul social _____

C.U.I. _____ O.N.R.C. _____ Cont / Banca: _____

Reprezentată prin (nume / funcție): _____

Mobil: _____ Tel/Fax: _____ E-mail: _____

Adresă Punct de Lucru al Beneficiarului: _____

Asistența tehnică se acordă **EXCLUSIV** pentru Punctul de Lucru / Post Vânzare declarate mai sus!

Art. 2) Obiectul Contractului

2.1. Prestatorul se obligă să presteze în favoarea Beneficiarului următoarele servicii:

- **Suport Software (HelpDesk) - telefonic și prin internet (Remote) pentru aplicațiile "SoftOK>".**

- **Asistență Tehnică (Online) - telefonic și prin internet (Remote) pentru comunicații și echipamente achiziționate de la Prestator.**

2.2. Serviciile pe care le asigură Prestatorul vor fi la capacitate și eficiență maximă.

2.3. Prestatorul declară că nu există nici un impediment în a presta serviciul la care se obligă prin prezentul contract, cu excepția situațiilor care nu țin de Prestator.

2.4. Prestatorul declară că deține toate actele (autorizații, licențe, avize) necesare conform legii pentru a-și îndeplini obligațiile contractuale și se obligă să le pună la dispoziția Beneficiarului, conform copiilor anexate.

Art. 3) Durata contractului

3.1. Contractul se încheie pe o **perioadă de 12 luni**, începând de la data semnării acestuia. La expirarea lui, contractul **se prelungește automat pe câte 12 luni**, până la rezilierea în scris cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea acestuia.





ARISTARCH SOFTWARE
CUI: RO32935238 • RC: J40/3259 /2014
București, Str. Theodor Sperantia 88A, Sect. 3, 030937
0747 700 900 • 031 426 0448
office@softok.ro • office@aristarch.ro



Art. 4) Prețul Abonamentului SoftOK> și Serviciile suplimentare

- 4.1. Prețul contractului este de 150 lei / lună / post vânzare + TVA. Pentru punctele de vânzare suplimentare, prețul este de 150 lei / lună / post vânzare + TVA, iar pentru echipamentele suplimentare aflate în rețeaua locală (ex. Cântar) prețul este de 50 lei / lună / echipament + TVA.
- 4.2. Prețul include suportul pentru aplicații software și, după caz, asistență tehnică pentru comunicații în rețea și echipamente hardware. La prețul contractului se adaugă: intervențiile suplimentare la cerere, conform Anexei 1, și respectiv echipamentele și piesele de schimb folosite.
- 4.3. Plata contractului se face în primele cinci zile ale fiecărei luni, după emiterea facturii proforme.
- 4.4. Serviciile suplimentare se facturează în ziua în care sunt prestate, doar pentru clienții cu abonament achitat la zi. Pentru clienții care aleg suport tehnic cu Taxă Anticipată de Intervenție, toate serviciile sunt achitate anticipat pe bază de factură proformă, iar efectuarea lor se va face doar după confirmarea plății. Plata se face prin ordin de plată sau numerar.

Art. 5) Definirea termenilor

Pentru stabilirea calității serviciilor prestate, se stabilesc următorii termeni definiți astfel:

Sesizare = Apel justificat, inițiat de către un reprezentant autorizat al Beneficiarului, către Prestator, în scopul remedierii unei deficiențe în funcționarea sistemului administrat sau în vederea solicitării de informații suplimentare, necesare bunei desfășurări a activității în locația aflată sub contract. Sesizarea va fi introdusă în Fișa Clientului din Baza de Clienți, urmărită de Dep. Financiar.

Ore Lucrătoare = Perioada de Luni până Vineri, între orele 09.00–18.00, în zile lucrătoare.

Ore Suplimentare = Perioada de Luni până Vineri, în zilele lucrătoare, între 07.30-9.00 și între 18.00-21.00 (90 lei/intervenție/max. 15 minute + TVA, pentru Abonații achitați la zi).

Zile Libere = Sâmbăta, Duminica, precum și sărbătorile legale. (150 lei/intervenție/max. 15 min + TVA). În aceste zile, Dep. Tehnic nu este obligat să preia sau să remedieze sesizările.

Timpul de intervenție: Se stabilește la sesizare, de comun acord cu Beneficiarul. Timpul de intervenție depinde de gravitatea problemei sesizate, precum și de distanța punctului de lucru al Beneficiarului, dacă se impune deplasarea. Timpul de intervenție standard - 24 ore (zi lucrătoare).

Punct de Lucru / Post Vânzare = Un Punct de Lucru poate avea mai multe Posturi Vânzare.

Restabilirea Funcționării Sistemului = Restabilirea stării de funcționare normală a sistemului sesizat, în condițiile în care sistemul Beneficiarului poate fi operat în regim normal, fără ca activitatea acestuia să fie întreruptă. Restabilirea funcționării nu înseamnă în mod obligatoriu și depanarea completă a problemei sau închiderea tichetului de sesizare. Restabilirea funcționării se poate realiza și prin înlocuirea provizorie a echipamentelor defecte (acolo unde este posibil) cu altele compatibile, până la depanarea echipamentului original. Echipamentul înlocuitor poate aparține atât Beneficiarului, cât și Prestatorului. De asemenea, se pot folosi echipamente ale Beneficiarului care pot prelua provizoriu și sarcina echipamentului defect, pe lângă operațiunile pe care acesta le desfășoară în mod normal. Suportul pentru echipamente și componente hardware este oferit exclusiv pentru cele achiziționate de către Beneficiar de la Prestator.

Soluționarea Sesizării = Rezolvarea finală și definitivă a unei sesizări și înregistrarea în Fișa Clientului a soluției finale. În cazul în care restabilirea funcționării sistemului sesizat a fost făcută cu echipamente înlocuitoare, soluționarea sesizării coincide cu reinstalarea echipamentelor sau programelor originale la locația Beneficiarului sau, în cazul în care acestea nu mai pot fi deparate, 2





înlocuirea cu alte echipamente și repunerea completă în funcțiune a sistemului restabilit. De asemenea, soluționarea unei sesizări, în cazul unei soluții telefonice, este considerată și răspunsul la întrebările transmise telefonic sau prin e-mail către Prestator.

Suport Software (HelpDesk) / Asistență Tehnică (Online) = Activitate de asistență telefonică, prin e-mail sau cu acces prin internet de la distanță (Remote Access) prin care un operator de HelpDesk soluționează o sesizare pentru probleme software sau hardware. Activitatea de HelpDesk nu presupune deplasarea la sediul clientului, ci numai soluționarea sesizărilor prin mijloacele de comunicare menționate. Majoritatea sesizărilor pentru HelpDesk se referă la instruirea utilizatorilor prin explicarea modului de funcționare a aplicațiilor sau a echipamentelor instalate în locație.

Art. 6) Atribuțiile Beneficiarului

Atribuțiile Beneficiarului în vederea îndeplinirii obiectului contractului sunt următoarele:

- 6.1. Să depună eforturi rezonabile în vederea însușirii prealabile a manualelor de utilizare pentru programele și echipamentele utilizate;
- 6.2. Să asigure exploatarea echipamentelor și a programelor în condițiile menționate în manualele de utilizare și în certificatele de garanție;
- 6.3. În cazul deplasărilor, să asigure prezența în locația respectivă a unei persoane de contact cu responsabilități de supervisor magazin (gestionar) la sosirea agentului de service;
- 6.4. Să nu apeleze la deplasarea agenților de service în mod nejustificat, fără consultarea prealabilă a manualelor de utilizare sau fără a încerca soluționarea problemei prin serviciul de HelpDesk;
- 6.5. Să respecte instrucțiunile de utilizare oferite de către personalul de service și să vegheze ca angajații proprii să respecte aceste instrucțiuni;
- 6.6. Să pună la dispoziția reprezentantului autorizat al Prestatorului informațiile necesare pentru accesul la funcțiile de administrare și configurare ale sistemelor;
- 6.7. Să asigure un spațiu de lucru minim (birou, masă etc.) și accesul la prize electrice și la rețeaua locală de internet (LAN) pentru personalul autorizat, în vederea îndeplinirii contractului;
- 6.8. Să asigure regulat copii de rezervă (backup) ale bazelor de date, pentru că în caz de distrugere din motive neprevăzute (defectarea echipamentelor, căderi și fluctuații de tensiune, atacuri cibernetice, virusi informatici etc.), repunerea în funcțiune a aplicațiilor de către Prestator să poată fi făcută în timpul cel mai scurt și cu pierdere minimă de date informatice;
- 6.9. Pentru efectuarea unei sesizări să apeleze doar la numerele de telefon pentru Suport și Asistență Tehnică din prezentul contract. În caz de intervenție neautorizată în sistemul software și hardware de către o persoană sau firmă neautorizată, Beneficiarul va achita anticipat Prestatorului, pe lângă contravaloarea serviciului oferit, și o Taxă de Revizuire Tehnică în valoare echivalentă cu 3 (trei) Taxe de Intervenție (3 x 90 lei + TVA), fără nicio răspundere/garanție din partea Prestatorului.

Art. 7) Forță Majoră

- 7.1. Nerespectarea clauzelor prezentului contract atrage după sine răspunderea părții în culpă, cu excepția cazurilor de forță majoră, care exonerează de răspundere partea implicată.
- 7.2. Orice eveniment neprevăzut și care nu poate fi depășit, independent de voința părților, intervenit după semnarea prezentului contract și care împiedică executarea acestuia este considerată forță majoră și scutește de răspundere partea care o invocă. Sunt considerate ca forță majoră în sensul acestei cauze, evenimente cum sunt: războiul, revoluția, cutremurul, incendiile, marile inundații, embargoul.





7.3. Partea care invocă forța majoră trebuie să anunțe cealaltă parte în termen de 10 zile de la data apariției respectivului eveniment, să îi transmită documente doveditoare și să anunțe data încetării forței majore în termen de 10 zile.

7.4. În cazul în care forța majoră și/sau efectele acesteia obligă la suspendarea executării prezentului contract pe o perioadă mai mare de 6 luni, părțile se vor întâlni într-un interval de maxim 10 zile de la expirarea perioadei pentru a conveni fie asupra modului de executare a contractului, fie asupra desființării acestuia.

Art. 8) Notificări

8.1. Orice notificare adresată de o parte celeilalte este valabil îndeplinită, dacă va fi transmisă la adresa prevăzută în partea introductivă a prezentului contract.

8.2. În cazul în care notificarea se face pe cale poștală, ea va fi trimisă prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire și se consideră primită de destinatar la data menționată de oficiul poștal primitor pe această confirmare.

8.3. Notificările verbale nu se iau în considerare de nici una dintre părți, dacă nu sunt confirmate, prin intermediul uneia din modalitățile prevăzute la alineatele precedente.

Art. 9) Clauza de confidențialitate

9.1. Părțile se obligă să pastreze confidențialitatea datelor, informațiilor și documentelor pe care le vor deține ca urmare a executării clauzelor prezentului contract.

Art. 10) Încetarea Acordului

10.1. Prezentul contract încetează în următoarele situații:

- la expirarea duratei pentru care a fost încheiat, printr-o Solicitare scrisă de reziliere;
- la data stabilită prin acordul părților, printr-un Acord scris și semnat de ambele părți;
- în urma Notificării scrise a uneia dintre părți cu acordarea unui preaviz de 30 de zile;
- Prestatorul sau Beneficiarul nu își respectă una dintre obligațiile pe care și le-a asumat prin prezentul contract, la simpla notificare a celeilalte părți, fără nici o altă formalitate și fără intervenția instanței de judecată, cu cel puțin 30 zile înainte de data la care încetarea urmează să își producă efectele.

10.2. Beneficiarul, indiferent de cauza de încetare a prezentului contract, are obligația să plătească Prestatorului contravaloarea serviciilor prestate până la data rezilierii.

10.3. Prevederile prezentului capitol nu înlătură răspunderea părții care, din culpă, a cauzat încetarea contractului.

Art. 11) Răspunderea părților

11.1. Pentru nerespectarea totală sau parțială a vreuneia dintre clauzele contractuale, ori pentru neexecutarea corespunzătoare și/sau la termen a obligațiilor asumate prin prezentul contract, partea în culpă datorează celeilalte părți daune-interese.

11.2. În relațiile cu terții, răspunderea pentru obligațiile contractuale revine părții care s-a obligat.

Art. 12) Litigii

12.1. Orice litigii cu privire la încheierea, executarea, interpretarea, modificarea sau încetarea convenției se vor soluționa pe cale amiabilă. În caz contrar, litigiul va fi înaintat spre soluționare instanțelor judecătorești competente.





Art. 13) Clauze finale

13.1. Prezentul contract va fi interpretat și guvernat de legile românești aplicabile contractelor.

13.2. Invaliditatea sau neaplicabilitatea uneia sau mai multor prevederi ale prezentului contract nu vor afecta validitatea sau aplicabilitatea oricăror alte prevederi ale prezentului contract, ori părți din acesta.

13.3. Modificarea prezentului contract se face numai prin Act adițional încheiat între părțile contractante. Orice produs software sau orice echipament hardware poate fi adăugat sau scos din contract pe baza unui Act adițional, parte integrantă a contractului.

13.4. Prezentul contract reprezintă voința părților și înlătură orice altă înțelegere verbală dintre acestea, anterioară sau ulterioară lui.

13.5. Orice încălcare/neîndeplinire de către una dintre părți a uneia din clauzele prezentului contract, încălcare față de care cealaltă parte nu ia atitudine, nu semnifică faptul că partea reclamantă renunță la invocarea încălcării/neîndeplinirii sau că va îngădui repetarea încălcării/neîndeplinirii acelei clauze sau a oricărei alte clauze.

13.6. **În cazul neachitării Abonamentului SoftOK> / Taxei Anticipate de Intervenție de către Beneficiar, acesta nu va beneficia de serviciile de Suport și Asistentă Tehnică (Online).**

În cazul neachitării altor servicii suplimentare, licența poate fi suspendată temporar sau anulată unilateral de către Prestator, acesta având dreptul de a bloca accesul la aplicațiile software.

13.7. În cazul contractelor încheiate la distanță, contractul este considerat acceptat de Beneficiar prin transmiterea contractului (completat, semnat și ștampilat) către Prestator, prin următoarele modalități: scanat prin e-mail sau prin poștă/curier.

13.8. Prevederile prezentului contract se completează de drept cu prevederile Legii nr. 8/1996 privind drepturile de autor și drepturile conexe cu modificările ulterioare.

13.9. Anexele fac parte integrantă din acest contract.

Prin bifare/semnare, vă exprimați acordul cu privire la prelucrarea / înregistrarea / stocarea / utilizarea tuturor datelor necesare pentru îndeplinirea acestui contract, în conformitate cu Legea 190/2018 pentru punerea în aplicare a GDPR (Regulamentul general privind protecția datelor).

Prezentul contract a fost încheiat astăzi, _____,
într-un număr de 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

PRESTATOR,

S.C. ARISTARCH SOFTWARE S.R.L.

prin Împuternicit,

ADONIS DIACONU



BENEFICIAR,

S.C. _____

prin Administrator,





ARISTARCH SOFTWARE
CUI: RO32935238 • RC: J40/3259 /2014
București, Str. Theodor Sperantia 88A, Sect. 3, 030937
0747 700 900 • 031 426 0448
office@softok.ro • office@aristarch.ro

SoftOK>
Simplify your business!



ANEXA 1 din data: _____ la **Contractul Nr.** _____ / _____
pentru S.C. _____ Pct. de Lucru _____ Tel. local _____

- Aplicații / Module achiziționate _____
 Echipamente achiziționate _____
 Rețea Locală _____
 Abonament SoftOK> Free30 – 30 Zile Suport Gratuit / Punct de Lucru, de la data _____

Bifați tipul de Suport și Asistență Tehnică (Online) de care doriți să beneficiați:

- Abonament Standard** - 150 lei + TVA / lună / post vânzare, **plătit la:** lună / 3 luni / 6 luni
 Abonament Cloud - 250 lei + TVA / lună / post vânzare, **plătit la:** lună / 3 luni / 6 luni
 Taxă Anticipată de Intervenție - 90 lei + TVA / Intervenție / max. 15 minute (rotunjire în sus), iar
în afara orelor de program - 150 lei + TVA / Intervenție / max. 15 minute (rotunjire în sus).

ATENȚIE: În acest caz, problema dvs. va fi rezolvată doar după confirmarea plății!

Suportul și Asistența Tehnică (Online) includ următoarele servicii:

- **AVANTAJE Abonați:** Suport Prioritar, Actualizări Gratuite, Siguranța Datelor, Intervenții Urgente.
- **REDUCERE 30% la Plată Ab. în avans pe 6 luni. Actualizări Gratuite la minim 3 luni în avans.**
- **Suport Software (HelpDesk)** – telefonic și prin internet (Remote) - pentru aplicațiile SoftOK>.*
- **Asistență Tehnică (Online)** – telefonic și prin internet (Remote) pentru comunicații și echipamente achiziționate de la Prestator.*

* **Note explicative și Tarife suplimentare pentru Abonații achitați la zi:**

- Timp lunar maxim acordat (suport telefonic + remote) – 3 ore, de **Luni-Vineri: 09.00-18.00**
- Intervenții suplimentare în timpul orelor program - de 50 lei + TVA / Intervenție
- Intervenții în afara orelor de program - Suport Telefonic (max. 15 min/apel) - 50 lei + TVA
- Intervenții în afara orelor de program - Suport Remote (max. 15 min/interv.) - 90 lei + TVA
- Deplasare agent - 100 lei + TVA (București) / 200 lei + TVA (Ilfov) / 200 lei + TVA (100 km)
- Toate convorbirile sunt înregistrate și contorizate la 15 min., cu rotunjire în sus.

- Prin bifare/semnare, vă exprimați acordul cu privire la prelucrarea / înregistrarea / stocarea / utilizarea tuturor datelor necesare pentru îndeplinirea acestui contract, în conformitate cu Legea 190/2018 pentru punerea în aplicare a GDPR (Regulamentul general privind protecția datelor).

Suport și Asistență Tehnică (Online): 031.426.0449 / 0744.776.969 / 0720.265.770

PRESTATOR,
S.C. ARISTARCH SOFTWARE S.R.L.
prin Împuternicit,

ADONIS DIACONU



BENEFICIAR,
S.C. _____
prin Administrator,

