

## CONTRACT DE SERVICII

### DE IMPLEMENTARE ȘI ÎNTREȚINERE A SISTEMELOR DE EVIDENȚĂ ECONOMICĂ

NR. .... / 2009

#### I. Părțile contractante

Prezentul contract s-a încheiat între:

**S.C..... SRL**, cu sediul în ....., adresa Str. ...., nr. ...., telefon ....., fax ..... - ....., e-mail : ....., înregistrată la registrul comerțului J.../.../....., cod fiscal RO....., cont curent nr. ...., deschis la banca ....., reprezentată prin ....., denumit în continuare **beneficiar**.

**S.C. Soft Consulting Solutions SRL**, cu sediul în Cluj-Napoca, B-dul 21 Decembrie 1989, nr. 104, bl. L1, ap. 1, tel/fax 02.64-44.49.01, 03.64-10.12.14, 07.88-42.16.58, email [sales@softconsulting.ro](mailto:sales@softconsulting.ro), înregistrată la registrul comerțului J12/5331/2007, cod fiscal Ro22905078, cod IBAN: Ro08 MILB 0000 0000 0008 7274, deschis la Banca Millennium filiala Cluj-Napoca, reprezentată prin Ham Peter, denumit în continuare **consultant**.

#### II. Obiectul contractului, descrierea serviciilor

Obiectul contractului îl constituie serviciile informatice și asistență de know-how economic pentru implementarea și întreținerea sistemelor informatice de evidență economică, precum și serviciile conexe acestora.

##### A. Servicii economice de implementare și întreținere a sistemului de evidență economică

###### E1. Servicii de implementare a unui sistem de evidență economică

*Implementarea* reprezintă efortul comun al beneficiarului și al consultantului de a pune în funcțiune sistemul informatic adaptat la cerințele societății beneficiare. Implementarea este efectuată de beneficiar, ajutat fiind de consultant cu ocazia ședințelor solicitate de beneficiar, în următoarele etape:

- instalarea sistemului, stabilirea administratorului bazei de date, a fișelor de post, acordarea parolilor și a drepturilor de acces, instruirea salvărilor de date și a altor operații aferente sistemului, punerea la dispoziția beneficiarului a documentațiilor aferente;
- scolarizarea și parametrizarea sistemului în funcție de cerințele utilizatorului și posibilitățile oferite de sistem, analiza problemelor specifice apărute și transmiterea acestora către firma producătoare în vederea soluționării;
- asistență privind inițializarea aplicației și a înregistrărilor primei luni de prelucrare a unei baze de date;
- verificarea bazei de date și întocmirea raportului de închidere a implementării.

###### E2. Servicii de întreținere a sistemului de evidență economică

Aceste servicii se execută pentru suplimentarea serviciilor de implementare a sistemului, respectiv pentru întreținerea acestuia cu ocazia ședințelor solicitate de beneficiar:

- punerea la dispoziție sau livrarea și instalarea noilor versiuni ale sistemului, reinstalarea aplicației în caz de nevoie;
- verificarea și repararea bazelor de date, asistență în corectarea greșelilor de operare, optimizarea vitezei operării, supravegherea operațiunilor noi sau de o importanță aparte, instruirea facilităților ce nu puteau fi școlarizate cu ocazia implementării sistemului.

###### E3. Servicii de asistență economică telefonică HelpDesk Pasiv

Serviciile HelpDesk Pasiv sunt prestate de la distanță, de regulă de la sediul Soft Consulting prin telefon, e-mail sau în mod excepțional prin skype sau yahoo messenger. Se poate contacta personalul de servicii HelpDesk sau alți consultanți ai firmei de luni până vineri între orele 8-18, respectiv sâmbăta între orele 10-15. Acest tip de servicii include:

- asistență telefonică de operare și incidente, îndrumări privind corectarea și repararea bazei de date de la distanță;
- informarea beneficiarului asupra noilor versiuni ale sistemelor, precum și a modului de operare a modificărilor legislative de larg interes, preluarea și urmărirea solicitărilor de adaptare din partea beneficiarului.

###### E4. Servicii de asistență economică prin internet HelpDesk Support

Serviciile HelpDesk Support sunt prestate de la distanță, de regulă de la sediul Soft Consulting cu ajutorul aplicației de acces direct prin internet Online Support. Consultanții de servicii HelpDesk pot fi contactați de luni până vineri între orele 9-

17. Acest tip de servicii include asistență Remote de operare, scolarizare și incidente, îndrumări privind corectarea și repararea bazei de date.

### **E5. Servicii de analiză și know-how economic**

Aceste servicii sunt necesare în cazul implementării unui sistem managerial cu implicații de mare importanță în conducerea activității. Prealabil procesului de implementare, executantul prestează beneficiarului servicii de analiză de business, organizațional-funcțională a firmei, pentru a putea trasa modul de parametrizare a aplicației pe cazul concret al beneficiarului. Aici se includ:

- a. analiza organizațional-funcțională a firmei pentru stabilirea și organizarea cât mai exactă a procedurilor specifice de lucru, reorganizarea procedurilor organizațional-financiare în funcție de capacitățile sistemului de evidență;
- b. întocmirea organigramei de funcționare a unității productive, organizarea centrelor de cost, recomandări privind repartizarea cheltuielilor pe purtători, ajutor în organizarea postcalculului de producție;
- c. organizarea unei evidente de tip cash-flow, elaborarea unor elemente și centre de analiză specifice unor cerințe de evidență bazate pe statistici de gen încasări și plăți.

## **B. Servicii informatice**

### **H1. Servicii de implementare a rețelei informatice**

Aceste servicii se vor presta la sediul beneficiarului și au drept scop construirea și punerea în stare de funcționare a rețelei de calculatoare sau organizarea evidenței unității prin echipamente speciale, ajutor în achiziționarea echipamentelor tehnice (calculatoare, casa de marcat, cititoare coduri bare, imprimante, etc), instalarea și setarea echipamentelor, realizarea comunicării între calculator, imprimanta, scanner coduri de bare și case de marcat, configurarea rețelei și a sistemelor în funcție de cerințele utilizatorului.

### **H2. Servicii de întreținere hardware**

Aceste servicii vor fi asigurate de consultant cu ocazia ședințelor solicitate de beneficiar, având drept scop:

- a. devirusarea, instalarea și reinstalarea periodică a sistemului de operare în funcție de necesități;
- b. salvarea și păstrarea bazei informaționale pe suport magnetic;
- c. întreținerea parametrilor de bună funcționare a rețelei de calculatoare;
- d. recuperarea datelor de pe suporturi magnetice defecte;
- e. instruirea folosirii sistemului de operare și a programelor uzuale;

### **H3. Servicii de asistență informatică telefonică HelpDesk Pasiv**

Serviciile HelpDesk Pasiv prin telefon, e-mail sau yahoo messenger, reprezintă asistență telefonică de remediere a incidentelor informatice, precum și informarea beneficiarului asupra noilor versiuni ale sistemelor folosite.

### **H4. Servicii de asistență informatică prin internet HelpDesk Support**

Servicii ce reprezintă eforturile consultantului de întreținere informatică de la distanță prin Acces direct Internet Remote prin aplicația de Online Support.

### **H5. Migrări de date**

Aceste servicii se prestează fie la sediul Soft Consulting și includ eforturile consultantului de preluare a nomenclatoarelor din surse magnetice externe sistemului economic achiziționat (alte sisteme informatice) în structura noului sistem informatic.

## **C. Servicii de proiectare și programare informatică**

### **P1 și P2. Realizări de aplicații economice și Alte Proiecte**

Aceste servicii reprezintă eforturile firmei în vederea realizării unor sisteme informatice de evidență pentru suplimentarea facilităților sistemelor informatice deținute respectiv soluții de extragere și prelucrare a informațiilor din sistemele existente (P1), precum și alte obiective (P2) informatice (de ex. realizarea și întreținerea paginilor Web) .

## **D. Servicii conexe**

### **Deplasare la beneficiar**

Serviciile de deplasare în afara municipiului Cluj-Napoca nu sunt incluse în tarifele serviciilor oferite cu excepția cazurilor în care anexele prezentului contract stabilesc un număr de deplasări (sau alte avantaje) incluse în tarifele serviciilor pentru care s-a făcut deplasarea.

### III. Responsabilitățile beneficiarului

- a. Să recepționeze și să studieze documentația predată de consultant;
- b. Să-și analizeze cerințele și să întocmească o listă a cerințelor înainte de începerea efectivă a serviciilor de scolarizare;
- c. Să asigure condițiile tehnice, organizatorice și forța intelectuală a implementării;
- d. Să respecte pașii de implementare recomandați de executant;
- e. Să utilizeze sistemul conform instrucțiunilor de utilizare specificate;
- f. Să pună la dispoziția consultantului baza de date în cazul unui incident ce nu poate fi rezolvat la sediul beneficiarului;
- g. Să desemneze coordonatori competenți sarcinilor de efectuat.

### IV. Responsabilitățile și limitele de acțiune ale consultantului

- a. Să nu divulge sub nici o formă informații privind datele, condițiile și dotarea beneficiarului;
- b. Consultantului nu i se permite să se angajeze într-o activitate în conflict cu interesele beneficiarului;
- c. Consultantul nu oferă garanția sistemelor informatice, sarcina lui fiind implementarea, întreținerea și nu dezvoltarea acestora.
- d. Consultantul nu este responsabil de dotarea tehnică a beneficiarului, sau de funcționarea deficitară a sistemului din vina acestuia, precum nici pentru operarea defectuoasă a tranzacțiilor și de consecințele acestora.

### V. Pachete de servicii și onorariul convenit

Serviciile oferite în capitolul II al prezentului contract, în funcție de specificul lor, se vor cuantifica și se vor tarifa în moduri diferite. Ele fac parte din următoarele pachete de servicii:

#### a. Servicii de implementare incluse în prețurile de achiziție a licențelor software

Servicii din **cat. E1, E3 și E4**. În cazul contractelor de vânzare - cumpărare a sistemului informatic achiziționat de beneficiar prin Soft Consulting care prevăd anumite servicii incluse în prețul licențelor sistemului, consultantul se obligă în mod gratuit la prestarea intervențiilor sau a orelor de servicii pe perioada determinată de contract. Sunt exceptate din această categorie re-instalările aplicației ca urmare a unor modificări în structura rețelei de calculatoare, re-scolarizarile personalului sau instruirea acestora fără lecturarea manualului de utilizare și a documentațiilor suplimentare indicate. În cazul în care în perioada determinată nu se prestează jumătate din serviciile prevăzute inițial, perioada se poate prelungi cu încă câte o lună până la maxim 3 luni de la momentul începerii serviciilor prin cererea scrisă a beneficiarului sau prelungirea în scris din partea consultantului. Gratuitatea acestor servicii este condiționată de achitarea la termenele de plată prevăzute a contravalorii sistemului achiziționat. În caz contrar, serviciile prestate de consultant și semnate de către beneficiar în fișele de intervenție se vor achita consultantului la tarifele de intervenții pe baza abonamentului flexibil din oferta consultantului.

#### b. Servicii de support online exclusiv prin internet

Serviciile economice din **cat. E4** sunt oferite de către consultant în special beneficiarilor care cunosc aplicația informatică și doar întâmplător au nevoie de ajutor privind operarea în sistem sau un sfat pentru remedierea problemelor aparute. Serviciul de Support se prestează unei singure persoane desemnate de beneficiar. Acest abonament se desfășoară în mod EXCLUSIV prin intermediul aplicației Online Support. Abonamentele se facturează pe o perioadă de 6 luni sau 1 an. Epuizarea înainte de termen a orelor de suport online alocate duce la terminarea contractului de asistență. În cazul în care beneficiarul solicită asistența telefonică E3 și/sau intervenții E2 acestea se vor factura pe baza unei grile speciale de ore suplimentare.

#### c. Servicii de abonament lunar flexibil

Serviciile economice din **cat. E2, E3, E4 și E5** sunt oferite de către consultant pentru întreținerea curentă a aplicației într-un pachet denumit "abonament flexibil". Prin cele 3 componente (E3 – asistența telefonică nelimitată, E4 – acces Internet de la distanță și E2 / E5 – intervenții) oferta un spectru larg de servicii în funcție de posibilitățile concrete de remediere a deficiențelor aparute la beneficiar. Abonamentele HelpDesk Flexibil se facturează astfel:

- abonamentul HD Pasiv (include asistența telefonică "E3") se facturează în avans în data de 1-5 a lunii curente pentru serviciile lunii în curs.
- orele de consultanță consumate în luna curentă ("E4" sau "E2/E5") se facturează în data de 1-5 a lunii imediat următoare prin încadrarea la abonamentul cel mai apropiat numărului de ore consumate.

Stabilirea numărului de ore "consumate" se face de către consultant pe baza rapoartelor de acces Internet și fișelor de intervenție încheiate. Se vor lua în considerare în raport 75% din orele consumate la sediul consultantului (acces Internet, baze de date studiate la sediu, studii pentru particularități excepționale ale beneficiarului).

Beneficiarii pot opta pentru extinderea abonamentului flexibil inclusiv pentru serviciile informatice **cat. H1, H2, H3 și H4**. Modul de tarifare a serviciilor este similar celor economice.

Abonamentele de HelpDesk Flexibil se întocmesc de regulă în momentul achiziției sistemului informatic și se desfășoară unilateral de către beneficiar în orice moment ulterior dorit de acesta.

#### d. Servicii de abonament lunar fix

Serviciile din **cat. E2, E3, E4**, respectiv **H2, H3 și H4** se pot achiziționa și în forma unui abonament lunar. Tarifele pachetului de servicii astfel creat se negociază în funcție de cerințele exacte ale beneficiarului prin estimarea bilaterală a efortului lunar și prezentarea așteptărilor beneficiarului aferente serviciilor solicitate. În vederea achiziționării acestor servicii

se va întocmi o anexă a prezentului contract. Perioada minimă de abonament este de 6 luni. Se aplica o reducere de 5% pentru plata în avans a abonamentului pe 6 luni, respectiv 10% pentru plata în avans pe 12 luni.

#### **e. Pachete de servicii pe număr de ore limitate**

Serviciile din **cat. E1, E2, E5 și H1** se pot achita în forma unor pachete cu un număr de ore și durata de execuție limitată. Ele se achită în avans (înaintea începerii lucrărilor).

#### **f. Servicii cu tarifyare globală pe lucrare**

Tarifyele și condițiile de plată a serviciilor din **cat. H5, P1 și P2** se negociază în funcție de complexitatea și dificultatea lucrărilor prestate și se vor stabili în anexele prezentului contract.

#### **g. Servicii ocazionale cu tarifyare pe ora**

Serviciile din **cat. E2** respectiv **H2** se pot presta și în absența unui abonament lunar. Ele se vor achita numerar, imediat după prestarea serviciilor.

#### **h. Servicii cu tarifyare după numărul de km parcurși**

Serviciile din **cat. D1** se exprimă la un tarify în RON pe 100 de km parcurși specificat în anexele prezentului contract și se facturează la începutul lunii următoare prestării serviciilor de deplasare.

Oferta de servicii actuală a consultantului se va anexa prezentului contract. Consultantul își rezervă dreptul de a modifica tarifyele de intervenție pe parcursul derulării contractului global. Notificarea modificărilor intervenite se va face prin e-mail cu cel puțin 7 zile înainte de data de aplicare a noilor tarifye. Pentru toate serviciile prestate exceptând serviciile ocazionale se întocmesc proforme cu scadența de 7 zile calendaristice de la data eliberării proformei. Toate tarifyele societății noastre sunt exprimate în RON și nu conțin TVA.

### **VI. Comunicarea, contorizarea orelor de intervenție**

Solicitarea intervențiilor consultantilor se poate face prin:

- fax sau email la [eteam@softconsulting.ro](mailto:eteam@softconsulting.ro), specificând problema apărută și consultantul solicitat pentru rezolvare, caz în care vă garantăm promptitudinea intervenției;
- prin intermediul aplicației Online Support;
- telefon fix sau mobil direct cu consultantul dorit, caz în care nu putem garanta o intervenție la ora stabilită.

Contorizarea orelor de intervenție se vor face pe fișele consultantilor. Se vor contoriza orele prestate de consultant la sediul beneficiarului. Intervenția minimă este de 1 ora, după care unitatea minimă contorizată este ½ oră. Contorizarea accesului Internet direct, a serviciilor de întreținere prin studierea bazelor de date la sediul consultantului se face prin raportul de acces Internet, opțional fișa de consultantă. Unitatea minimă contorizată este ¼ oră. Apelurile telefonice un se contorizează individual ele constituind parte a abonamentelor descriese la capitolele V.a, V.c și V.d.

### **VII. Înțetarea contractului**

Prezentul contract înțetează în următoarele cazuri:

- părțile convin de comun acord înțetarea contractului;
- neîndeplinirea obligațiilor de către una din părți;
- neîndeplinirea sau depășirea cu mai mult de 14 zile calendaristice a condițiilor de plată a serviciilor oferite.

### **VIII. Forța majoră**

Forța majoră exonerează de răspundere părțile, în cazul neexecutării parțiale sau totale a obligațiilor asumate prin prezentul contract. Prin forța majoră se înțelege un eveniment independent de voința părților, imprevizibil și insurmontabil, apărut după încheierea contractului și care împiedică părțile să execute total sau parțial obligațiile asumate. Partea care invocă forța majoră are obligația să aducă la cunoștința celeilalte părți în scris sau telefonic, în termen de maximum 3 zile de la apariție.

### **IX. Litigii**

Litigiile care se vor naște din prezentul contract sau în legătură cu prezentul contract vor fi soluționate pe cale amiabilă.

### **X. Clauze finale**

Prezentul contract s-a încheiat azi, ..... în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte și conține 4 pagini.

Reprezentant legal beneficiar,  
.....  
.....

Reprezentant legal consultant,  
S.C. Soft Consulting Solutions S.R.L.  
Ham Peter, director