



**CONTRACT**  
**DE PRESTARE A SERVICIILOR DE MENTENANTA SI SUPT "ENTERPRISE SUPPORT"**  
**NR. 24-203738/30.09.2024**

*NR. 241 / 30.09.2024*

**Părțile contractante:**

**NTT DATA Romania S.A.**, cu sediul în Cluj-Napoca, str. Constanta nr.19-21, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J12/615/2000, având codul de înregistrare fiscală RO 13091574, titulară a contului bancar RO31 BRDE 130SV79095121300, deschis la BRD Agentia Oasului, sucursala Cluj, reprezentată prin persoanele desemnate la rubrica de semnături, denumită în continuare și **Prestator**,

și

**CT BUS S.A.**, cu sediul în Mun. Constanța, str. Industrială nr 8, Jud. Constanța, înregistrată sub nr. J13/60/1991, CUI RO1883902, cont bancar nr. RO23BTRL01401202694292XX, deschis la Banca Transilvania Constanța, reprezentată legal prin **Director General**, numit în continuare **"Beneficiar"**,

Având în vedere că:

- Beneficiarul dorește să achiziționeze servicii de mentenanță și suport SAP pentru licențele SAP achiziționate anterior, servicii ce sunt stabilite prin termenii și condițiile generale ale companiei SAP SE;
- Beneficiarul consimte să utilizeze Software-ul (licențe SAP) la care se referă obiectul prezentului Contract, conform cu Termenii și condițiile generale SAP de utilizare a software-ului și Drepturile de Utilizare ale produselor software SAP "SAP Software Use Rights", inclusiv definițiile licențelor și metricelor (unități de măsură) documente ce fac parte integrantă din prezentul Contract - ultima versiune a acestora se regăsește pe site-ul [www.sap.com/company/legal](http://www.sap.com/company/legal);
- La data semnării prezentului contract, link-ul specific pentru drepturile de utilizare ale software-ului SAP - SAP Software Use Rights este: <http://go.sap.com/about/agreements/product-use-and-support-terms.html?search=SUR&tag=language:romanian>, iar condițiile de acordare pentru Enterprise Support sunt definite la următorul link- [https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/on-premise/product-use-and-support-terms.html?sort=latest\\_desc&tag=agreements:product-use-support-terms/on-premise-software/support-terms&tag=region-country:europa/romania](https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/on-premise/product-use-and-support-terms.html?sort=latest_desc&tag=agreements:product-use-support-terms/on-premise-software/support-terms&tag=region-country:europa/romania), drepturi, obligații și condiționari care se aplică Beneficiarului, și pe care Beneficiarul și le însușește și se obligă să le respecte întocmai;

părțile convin să încheie prezentul Contract Individual (denumit în continuare „Contractul”) cu respectarea următorilor termeni și condiții:

**I. DEFINITII**

- 1.1 "SAP"** - SAP ROMÂNIA SRL, persoană juridică română, cu sediul social situat în București, Str. Tipografilor nr. 11-15, Etaj 2, Clădirea A1/LA, Sector 1, înregistrată la Registrul Comerțului București cu nr. J40/20095/2005, CIF 18174280
- 1.2 „SAP SE"** - compania-mamă a SAP, care detine controlul la nivel global asupra tuturor sucursalelor sau filialelor SAP.

**II. OBIECTUL SI SCOPUL CONTRACTULUI:**

**2.1** Obiectul Contractului îl constituie prestarea de către Prestator a serviciilor de mentenanță și suport Enterprise Support pentru ultima versiune a programului SAP utilizată de Beneficiar, servicii detaliate la cap.IV și Anexa 1 a prezentului Contract.

**2.2** Excluderi din aria de acoperire a serviciilor de mentenanță și suport:

- a. solicitarile/incidentele privind operarea sistemului, cererile de modificare, dezvoltarile suplimentare, training-urile etc., servicii care pot face obiectul unor acte aditionale/Contracte Individuale.
- b. suport pentru sisteme de operare, baze de date si alte componente pentru care Prestatorii/producatorii lor nu mai ofera suport. In acest caz un upgrade al acestor sisteme, la o versiune mai noua, ar putea fi necesar pentru Beneficiar.
- c. eventualele modificari la program realizate de utilizator sau terti si analiza acestora.
- d. serviciile de consultanta privind infrastructura hardware si software existenta sau necesara, reseaua LAN, WAN, administrarea MS SQL Server etc., insa Prestatorul le poate acorda contra cost, la solicitarea Beneficiarului.

**2.3.** Prestatorul va primi solicitarile de rezolvare a incidentelor din partea Beneficiarului si va presta 1st si 2nd Level Support. SAP va presta 3rd Level Support prin intermediul Prestatorului - a se vedea Anexa 1 " Specificatii suplimentare privind Serviciile de Suport".

### III. DURATA CONTRACTULUI

**3.1** Prezentul Contract intra in vigoare la data 01.10.2024 si ramane valabil pe o durata de 15 luni, pana la data de 31.12.2025, denumita **Perioada Initiala a Contractului**. Durata minima de valabilitate a Contractului coincide cu Perioada Initiala.

**3.2.** In mod exceptional, daca furnizarea de servicii de mentenanta incepe la data de 1 Ianuarie, Perioada Initiala se termina la data de 31 Decembrie a aceluasi an calendaristic.

**3.3.** La expirarea "Perioadei Initiale", contractul se prelungeste prin act aditional cu perioade succesive de 12 luni, fiecare reprezentand "Perioada de Reinnoire", daca nu a fost denuntat unilateral prin notificare scrisa, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire cu minim 95 de zile calendaristice inainte de expirarea perioadei anterioare.

**3.4.** Prima Perioada de Reinnoire, daca Contractul nu a fost denuntat unilateral prin notificare scrisa, cu minim 95 de zile inainte de 31.12.2025, este durata cuprinsa intre 01.01.2026 si 31.12.2026. Perioadele de Reinnoire reprezinta ani calendaristici intregi.

### IV. DESCRIEREA SERVICIILOR DE MENTENANTA SI SUPORT

**4.1 SAP Enterprise Support** include în prezent:

#### A. Imbunatatirea si inovare continua a programului

Prestatorul va pune la dispozitia Beneficiarului toate imbunatatirile programului de la SAP SE pe durata Contractului, în măsura în care astfel de servicii sunt puse la dispoziție de către SAP SE pe teritoriul respectiv (ex: noi versiuni software pentru soluțiile Enterprise Support cu licență, ca și noi instrumente și proceduri pentru actualizări, pachete de corecție pentru a reduce efortul de implementare a corecțiilor individuale).

#### B. Servicii de suport Global:

- Acces la SAP Service Marketplace - portalul SAP dedicat informarii clientilor care cuprinde si informatii despre serviciile, produsele SAP, best-practices
- Acces la notele SAP (SAP Notes) - documenteaza erorile software si contin informatii despre modul de remediere si evitarea acestor erori. Notele SAP pot contine corectii de cod pe care Clientul le poate implementa in propriul sistem SAP. Notele SAP informeaza de asemenea asupra altor probleme sau intrebari ale clientilor si recomanda solutii (ex. Setari de personalizare)
- Asistentul pentru Notele SAP - un instrument pentru instalare corectii si imbunatatiri ale solutiilor SAP
- Acces la SAP Solution Manager Enterprise Edition pe durata Contractului, pentru a trimite incidentele catre Prestator si a primi raspunsurile la incidente

#### C. Serviciul de Suport Critic:

- Verificari tehnice de calitate pentru Go-Live de catre SAP SE, prestat prin intermediul Prestatorului
- Verificari tehnice de calitate - pentru probleme vitale raportate prin SAP Early Watch Alert;
- Suport Global SAP pentru incidente de prioritate 1 ("foarte mare")

- Service Level Agreements SLA pentru serviciile prestate, detaliate in Anexa 1

#### 4.2 Remedieri ale programului:

4.2.1. Functiunile incorecte vor fi semnalate Prestatorului prin crearea de mesaje pentru fiecare incident in cadrul solutiei SAP Solution Manager. In functie de prioritatea incidentului, Prestatorul va reactiona si va porni activitatile de remediere a incidentului.

4.2.2. In cazul in care este vorba de erori de program standard si Prestatorul nu are competente sa remedieze erorile, incidentul va fi escaladat catre SAP SE care va acorda asistenta pentru remediere. In masura in care este posibil, Prestatorul va remedia aceste erori, cel putin partial, pana la remedierea definitiva de catre SAP SE.

#### 4.3 Accesul la servicii:

##### 4.3.1. Instrumentul de gestiune a incidentelor

Pentru gestionarea intregului proces de mentenanta si suport, se va utiliza solutia SAP Solution Manager, instalata la sediul Prestatorului. Aceasta solutie va gestiona toate cererile de suport din partea Beneficiarului, cat si remediile si/sau recomandarile din partea Prestatorului.

4.3.2. Intervalul in care se acorda suport este intre 09:00 am - 13:00 pm si 14:00 pm – 18:00 pm, in zilele lucratoare, cu exceptia cazurilor expres prevazute in Anexa 1 " Specificatii suplimentare privind Serviciile de Suport".

#### V. PRETUL SI MODALITATEA DE PLATA

5.1 Pretul serviciilor de mentenanta si suport pentru licentele SAP achizitionate de catre Beneficiar, calculat prin raportare la baza de licentiere detinuta, dupa cum urmeaza:

Nr.	Descrierea licentei	Metrica	Cantitate	Unitati	Pret Suport EUR (fara TVA)	Pret Suport RON (fara TVA)	Prêt Support RON (cu TVA)
1	SAP Payroll Processing	angajati	2	500			
2	SAP S/4HANA Enterprise Management for Professional use	utilizatori	28	1			
3	SAP S/4HANA Enterprise Management for productivity use	utilizatori	19	1			
4	SAP S/4HANA Enterprise Management for functional use	utilizatori	12	1			
5	SAP S/4HANA, Developer access	utilizatori	1	1			
6	SAP HANA, runtime editiona for applications & SAP BW - New/Subsequent (HSAV)	HSAV	1	1			
<b>Pret Total SAP Enterprise Support pentru perioada 01.10.2024 – 31.12.2024 (Euro, fara TVA)</b>					<b>3.131,00</b>	<b>15.579,86</b>	<b>18.540,03</b>

Nr.	Descrierea licentei	Metrica	Cantitate	Unitati	Pret Suport EUR (fara TVA)	Pret Suport RON (fara TVA)	Prêt Support RON (cu TVA)
	<b>Taxa de reactivare a serviciului SAP Enterprise Support 2024 (Reinstatement fee)</b>				<b>4.607,00</b>	<b>22.924,43</b>	<b>27.280,07</b>
	<b>Pret Total Enterprise Support pentru perioada 01.01.2025 – 31.12.2025 (Euro, fara TVA)</b>				<b>13.149,00</b>	<b>65.429,42</b>	<b>77.861,01</b>

**Nota:** Preturile exprimate in RON sunt aproximative, cursul de schimb utilizat este de 1 EUR = 4,9760 RON.

**5.2.** Facturarea se va face trimestrial, la inceputul fiecarui trimestru calendaristic pentru trimestrul ce urmeaza, fara a fi nevoie de nicio Documentatie de Acceptanta inainte de emiterea fiecarei facturi.

**5.3.** Facturarea taxei de reactivare a serviciului SAP Enterprise Support 2024 se va face o singura data, la semnarea contractului.

**5.4.** Facturile se vor emite in lei la cursul BNR din data emiterii facturii. Furnizorul are obligatia sa transmita facturile emise in sistemul national privind factura electronica RO e-Factura din SPV. Data de primire a facturii se considera data aplicarii sigiliului ANAF pe factura. De la aceasta data curge termenul scadent de plata de 10 zile calendaristice. Pentru neplata la termen a facturilor, Beneficiarul va achita Prestatorului penalitati in valoarea de 0,01% pe zi de intarziere din valoarea sumelor restante, pana la recuperarea integrala a debitului.

**5.5.** Valoarea serviciilor se va modifica in cazul extinderii numarului de licente si anume, la valoarea actuala se va adauga 22% din valoarea pe care licentele noi achizitionate o va avea la momentul respectiv. Daca SAP SE modifica procentul de 22% sau orice alt procent ulterior aplicabil pretului pentru serviciile ce fac obiectul prezentului contract, ambele parti se obliga sa accepte noua valoare, din momentul in care aceasta modificare este notificata de catre SAP SE.

## VI. GESTIUNEA PROBLEMELOR/INCIDENTELOR:

**6.1.** Prestatorul isi va indeplini obligatiile, in conformitate cu SLA-urile agreate la punctul 3 din Anexa 1 la prezentul Contract si prevazute de asemenea in conditiile SAP (mentionate la punctul 3 din preambulul prezentului Contract), in caz contrar penalitatile urmand a se stabili in oglinda cu cele descrise de catre SAP in politica mentionata anterior.

## VII. OBLIGATIILE PARTILOR

### 7.1. Prestatorul are urmatoarele obligatii:

- Sa puna la dispozitia Beneficiarului toate pachetele suport, add-on-urile si update-urile legislative (denumite in continuare pachete SAP), in masura in care ele vor fi dezvoltate de SAP SE si vor fi disponibile pentru clienti.
- Sa raspunda cerintelor Beneficiarului de a interveni pentru alte probleme (cerinte de dezvoltari noi, rapoarte, formulare, interventii generate de necunoasterea utilizarii software-ului, cerinte generate de modificari organizationale sau de afacere ale Beneficiarului etc.), contra cost, fiind cerinte care exceed obiectului Contractului. Acest lucru va fi reglementat in conditii agreate ulterior de parti, act additional distinct.
- In cazul in care, prioritizarea unui incident nu este facuta conform instructiunilor Prestatorului, acesta are dreptul sa muceara Beneficiarului reprioritizarea acestuia, inainte de a raspunde la solicitare.
- In cazul in care incidentele transmise catre Prestator nu fac obiectul prezentului Contract, acesta le va returna Beneficiarului.
- Sa organizeze cel putin anual audit pentru stabilirea numarului de utilizatori existenti ai Beneficiarului in sistem
- Sa respecte Timpii de solutionare a incidentelor (SLA)

## 7.2 Beneficiarul are urmatoarele obligatii:

- a) Sa intretina si sa exploateze programul SAP in mod corect si prudent, in concordanta cu recomandarile Prestatorului, sa permita utilizarea programului numai de catre persoane competente si autorizate;
- b) Sa informeze Prestatorul asupra oricaror modificari ale programelor SAP licentiate sau asupra oricaror informatii relevante in acordarea serviciilor de mentenanta si suport ce fac obiectul prezentului Contract.
- c) Sa utilizeze programul cu respectarea limitelor cantitatilor maxime si conform metricii definite de producator pentru licente de utilizare achizitionate fara sa depaseasca drepturile de utilizare ale programului licentiat conform licentelor achizitionate si sa permita Prestatorului sau SAP/SAP SE sa efectueze anual cel putin un audit pentru stabilirea numarului de utilizatori existenti in sistem, respectiv pentru constatarea modului de utilizare.
- d) Sa plateasca diferenta de tarife neplatite și/sau tarifele pentru utilizare excedentară pe baza Listei de prețuri și condiții pentru Software și Suport SAP, în vigoare la data auditului în cazul utilizării unui număr mai mare de licențe decât cel achiziționat, sau al depășirii drepturilor de utilizare ale programului, conform tipului de licențe achiziționate care reglementează utilizarea, în caz contrar, Prestatorul își rezerva dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare și de a revoca Beneficiarului dreptul de utilizare al programului.
- e) Sa semnaleze din timp si in detaliu descrierea incidentului, folosind solutia SAP Solution Manager, pe baza manualului de lucru SAP Solution Manager, ce va fi pus la dispozitia Beneficiarului de catre Prestator.
- f) Sa nu abuzeze de folosirea manualului de lucru si sa clasifice corect incidentele, in functie de prioritatea si gravitatea lor reala. Persoanele desemnate de Beneficiar au obligatia de a inchide mesajul de incident dupa ce problema a fost remediata.
- g) Sa semnaleze incidentele doar prin intermediul "key-user"-ilor. Beneficiarul va desemna o persoana de contact calificata, vorbitoare de limba engleza (denumita "Persoana de contact") și va furniza detalii de contact (în special adresa de e-mail și numărul de telefon) prin intermediul căroro persoana de contact sau reprezentantul autorizat al acestei persoane de contact poate fi contactat în orice moment. Persoana de contact a Beneficiarului va fi reprezentantul autorizat al acestuia împotrunit să ia deciziile necesare pentru Beneficiar fără întârzieri nejustificate.
- h) Sa asigure și sa întretina accesul la distanta, printr-o procedura tehnica standard și sa acorde SAP si Prestatorului toate autorizatiile necesare, în special pentru analiza de la distanta a problemelor în cadrul gestionarii mesajelor. Accesul la distanta va fi acordat fara restrictie, indiferent de nationalitatea angajatilor SAP care prelucreaza mesajele de suport sau tara în care se afla aceștia. Beneficiarul accepta faptul ca neacordarea accesului poate duce la întârzieri în tratarea mesajelor și furnizarea corectiilor sau poate pune SAP, sau Prestatorul, în imposibilitatea de a asigura ajutor într-un mod eficient.
- i) Sa stabileasca si sa pastreze activa conexiunea la distanta între acesta si Prestator, conform specificatiilor tehnice comunicate de Prestator (conexiune la internet cu o latime de banda de minim 2Mb/consultant si posibilitatea accesarii sistemului in regim REMOTE, precum si alte informatii specifice tehnice: furnizarea de IP-uri din ambele parti, deschidere de porturi, setari de permisiuni etc.). Acestea se vor solicita in scris, la momentul potrivit.
- j) Sa utilizeze SAP Solution Manager doar pentru scopul SAP Enterprise Support oferit de catre Prestator in cadrul prezentului Contract.
- k) Sa plateasca Prestatorului o suma ce este in prezent 350 EURO + TVA /incident, in cazul in care nu s-au respectat recomandarile de clasificare a incidentelor conform manualului de lucru SAP Solution Manager. Prestatorul se obliga sa semnaleze situatia Beneficiarului. In cazul in care Beneficiarul nu remedieaza situatia in 24 de ore, si incidentul escaleaza la SAP, este obligat sa plateasca Prestatorului suma de 350 EURO + TVA /incident.
- l) Sa isi implementeze un sistem de salvare periodica a datelor (recomandat este sa se faca zilnic salvarea datelor). O copie de rezerva pe un suport de date mobil trebuie marcata ca atare și trebuie sa aiba inscriptionata o nota de copyright ca și suportul de date original. Beneficiarul va pastra un jurnal cu numarul de locatii al tuturor originalelor si copiilor programului.

m) Sa permita SAP monitorizarea si auditarea periodica (cel puțin o dată pe an și în conformitate cu procedurile standard SAP) (i) corectitudinea informațiilor furnizate de către Beneficiar și (ii) utilizarea de către Beneficiar a Solution Manager Enterprise Edition în conformitate cu drepturile și restricțiile prevăzute în condițiile SAP descrise în ultimul link din preambulului acestui Contract.

n) Sa consimta expres la respectarea termenilor si conditiilor SAP impuse prin preambulul prezentului Contract, urmarind si respectand modificarile aduse de fiecare data cand se aplica o noua Perioada Reinnoita ce se vor aplica in oglinda si prezentului Contract.

#### **VIII. LIMITAREA RASPUNDERII PRESTATORULUI:**

**8.1.** Beneficiarul are obligatia de a utiliza software-ul SAP in mod corespunzator si cu respectarea documentatiei SAP. Nerespectarea modului de utilizare a programului absolve Prestatorul de orice raspundere privind prestarea serviciilor de mentenanta si suport ce face obiectul prezentului Contract.

**8.2.** Neutilizarea serviciilor de suport tehnic furnizate poate împiedica Prestatorul sau SAP să identifice și să ofere asistență pentru identificarea și oferirea de suport la corectarea problemelor potențiale care, la rândul lor, pot duce la o performanță nesatisfăcătoare a software-ului SAP pentru care compania SAP și/sau Prestatorul nu poate fi făcuți răspunzători.

**8.3.** Nicio clauza din prezentul Contract nu va exclude sau limita raspunderea oricareia dintre parti pentru (i) decesul sau vatamarea personala cauzate de neglijenta grava, (ii) conduita ilegala deliberata, (iii) fraudă sau reprezentare fraudulenta, (iv) orice alta raspundere care nu poate fi exclusă sau limitata de legea aplicabila.

**8.4.** Prestatorul este responsabil pentru orice dauna directa dovedita, cauzata de incalcarea din neglijenta a unei obligatii a carei indeplinire este de o importanta deosebita pentru atingerea scopului contractual (obligatie majora), in cazul in care prejudiciul a fost tipic si previzibil.

**8.5.** In niciun caz Prestatorul (sau afiliatii acestuia) nu va fi raspunzator fata de Beneficiar pentru nici o dauna indirecta, si pentru nicio pierdere sau paguba indiferent de suma, in masura in care o astfel de pierdere sau paguba este secundara, pentru nicio pierdere de profit, pierdere de afaceri, pierdere de oportunitati de afaceri, pierdere de vad comercial, pierderi rezultate din stoparea lucrului sau pierderea veniturilor sau a economiilor anticipate, indiferent daca o astfel de pierdere sau paguba este considerata directa sau indirecta.

**8.6.** Răspunderea totală a Prestatorului față de Beneficiar (sau Afiliații respectivi ai acestuia) sau a oricărei alte părți în legătură cu prezentul Contract pentru daune directe provocate Beneficiarului nu va depăși valoarea serviciilor achitate în baza prezentului Contract în ultimele 12 luni de către Beneficiar.

#### **IX. INCETARE SI SUSPENDARE:**

**9.1.** Prezentul Contract poate fi incetat unilateral de oricare dintre părți cu un preaviz scris de 95 de zile doar in urmatoarele cazuri: (i) înainte de sfârșitul Perioadei Inițiale și (ii) ulterior, înainte de începerea următoarei Perioade de Reînnoire. Orice denuntare a Contractului solicitata în condițiile de mai sus, va intra în vigoare la sfârșitul perioadei de asistență SAP Enterprise Support, în vigoare la momentul respectiv.

**9.2.** Dreptul de reziliere pentru neachitarea sumelor restante sau incalcarea obligatiilor Beneficiarului ramane neafectat.

**9.3.** În pofida drepturilor Beneficiarului de la art. 9.1., și cu condiția să nu fie în intarziere de plată pentru niciunul dintre serviciile prestate, acesta poate opta pentru trecerea la serviciul de suportul SAP Standard, notificand in scris, Prestatorul, cu trei luni inainte fie:

(i) în ceea ce privește toate comenzile de suport, care sunt exclusiv pe bază de reînnoire anuala (un an calendaristic), înainte de începerea Perioadei de Reînnoire care urmează Perioadei Inițiale care a început odată cu prima comandă a Beneficiarului pentru suportul SAP Enterprise;

(ii) în ceea ce privește toate comenzile de suport care nu se reînnoiesc exclusiv anual, înainte de începerea primei Perioade de Reînnoire din orice an calendaristic care urmează Perioadei Inițiale care a început la data primei comenzi a Beneficiarului. O astfel de optiune va fi menționată de către Beneficiar în notificare și va pune capăt suportului SAP Enterprise, începând cu data de începere a suportului SAP Standard. Orice astfel de optiune se va aplica tuturor soluțiilor SAP Enterprise Support și va fi în

conformitate cu termenii și condițiile SAP în vigoare la momentul respectiv pentru SAP Standard Support, inclusiv, fără vreo limitare, la prețuri. Prestatorul și Beneficiarul vor semna un act aditional la acord care să consemneze selecția de servicii de către Beneficiar și termenii și condițiile aplicabile la momentul respectiv.

**9.4.** Pentru evitarea oricărui dubiu, încetarea furnizării serviciilor SAP Enterprise Support, sau a serviciilor SAP Enterprise Support ca urmare a opțiunii Beneficiarului pentru un alt tip de Servicii de suport SAP, se aplică strict tuturor licențelor la care se refera obiectul Contractului și anexelor/actelor aditionale ale acestuia. Nicio încetare parțială a serviciilor de suport SAP Enterprise sau selectarea parțială a serviciilor de suport SAP Enterprise de către Beneficiar nu este permisă în ceea ce privește nicio parte a Contractului și anexelor/actelor aditionale ale acestuia.

**9.5.** În cazul în care Beneficiarul alege să nu beneficieze de furnizarea Suportului SAP Enterprise în prima zi a lunii următoare livrării inițiale a Licențelor SAP, sau furnizarea Suportului SAP Enterprise este încetată, în conformitate cu prezentul capitol, sau refuzat de către Beneficiar pentru o anumită perioadă de timp, și este ulterior solicitată sau restabilită, Prestatorul va factura Beneficiarului taxele de pentru serviciile de suport SAP Enterprise acumulate, asociate perioadei respective, plus o taxă de restabilire a situației comunicată de către SAP.

**9.6.** În cazul în care, Contractul încetează din orice motive, înainte de expirarea duratei prevăzute, Beneficiarul se obligă să achite Prestatorului contravaloarea serviciilor SAP Enterprise Support rămase până la expirarea duratei Contractului, în termen de 5 zile de la încetarea acestuia și primirea notificării în acest sens, adresată pe e-mail, în caz contrar urmând a se face aplicarea dispozițiilor art. 5.3. din prezentul Contract.

**9.7.** Suspendarea contractului nu este posibilă, cu excepția cazului de forță majoră.

## **X. CESIUNEA CONTRACTULUI, A DREPTURILOR ȘI A CREANTELOR**

**10.1** Beneficiarul nu va putea cesiona Contractul unor terți și nici vreun drept născut conform acestora, fără a obține în prealabil acordul expres al Prestatorului.

**10.2** Creanțele nu pot fi compensate. Creanțele pot fi cesionate către terți numai cu notificarea prealabilă scrisă a celeilalte părți.

## **XI. SUBCONTRACTAREA**

**11.1** Prestatorul are dreptul, la propria discreție, să presteze serviciile prin intermediul unor terți.

**11.2** Companiile afiliate Prestatorului și PFA-urile aflate în raporturi comerciale cu acesta în vederea prestării serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract, nu sunt considerate subcontractori în înțelesul prezentului contract. Prestatorul va rămâne pe deplin responsabil față de Beneficiar pentru executarea corespunzătoare a prezentului Contract de către orice subcontractori, și garantează același nivel de performanță și calitate în execuție ca și pentru prestația sa proprie, și de asemenea garantează Beneficiarului păstrarea angajamentelor de confidențialitate de către orice subcontractori sau consultanți.

## **XII. PROPRIETATE INTELECTUALĂ**

**12.1.** Toate livrabilele incluzând codul sursă și documentele asociate, livrate de Prestator în cadrul prezentului Contract, sunt și vor rămâne proprietatea Prestatorului, cu excepția materialelor proprietatea Beneficiarului.

**12.2** Beneficiarul nu are dreptul să cesioneze/transmită dreptul de utilizare, cu excepția cazului în care acest lucru este permis prin act aditional sau în Comanda de Lucru subsecventă.

**12.3** În ceea ce privește materialele proprietatea Beneficiarului:

(a) Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate intelectuală asupra acestora; și

(b) acordă Prestatorului dreptul deplin, neexclusiv, fără redevențe și netransferabil pentru a copia și modifica materialele proprietatea Beneficiarului contractant pe durata prezentului Contract în scopul furnizării Serviciilor Achiziționate.

**12.4.** Prestatorul:

(a) garantează că primirea, utilizarea Serviciilor Achiziționate de către Beneficiar nu încălca drepturile de proprietate intelectuală ale niciunei terțe părți;

(b) are dreptul de a păstra și de a utiliza fără nicio restricție know-how-ul obținut în timpul executării Serviciilor Achizitionate.

**12.5.** În cazul în care o hotărâre definitivă emisă de instanța competentă a stabilit că Serviciile Achizitionate încalcă dreptul de proprietate intelectuală, Prestatorul, ca remediu exclusiv, va trebui, la discreția sa:

(a) să modifice Serviciile pentru a nu îl mai încălca; sau

(b) Obțină dreptul de utilizare a Serviciilor Achizitionate de la terță parte în beneficiul Beneficiarului.

**12.6.** Beneficiarul:

(a) garantează că primirea și utilizarea în cadrul executării prezentului Contract de către Prestator, agenții, subcontractanții sau consultanții săi, a materialelor Beneficiarului nu încalcă drepturile de proprietate intelectuală ale unei terțe părți; și

(b) va despăgubi Prestatorul împotriva oricaror responsabilități, costuri, cheltuieli, daunelor și pierderi (inclusiv, dar fără a se limita la orice pierderi directe, indirecte sau indirecte, pierderi de profit, pierderi de reputație și toate dobânzile, penalitățile și cheltuielile de judecată (calculate pe baza unei despăgubiri totale) și toate celelalte costuri și cheltuieli profesionale rezonabile suferite sau suportate sau plătite de Prestator care decurg din sau în legătură cu orice reclamație introdusă împotriva acestuia, agenților, subcontractanților sau consultanților săi pentru încălcarea reală sau presupusă a drepturilor de proprietate intelectuală a unei terțe părți, care rezultă din sau în legătură cu primirea sau utilizarea în cadrul executării prezentului Contract a materialelor Beneficiarului.

**12.7.** În cazul în care una dintre părți (partea care acordă despăgubiri) trebuie să despăgubească cealaltă parte (partea despăgubită) în temeiul prezentului Capitol 12, partea despăgubită trebuie:

(a) să notifice în scris partea care acordă despăgubirea în legătură cu o reclamație împotriva sa pe baza careia dorește să solicite despăgubiri;

(b) permită părții care acordă despăgubirea, pe cheltuiela sa, să desfășoare toate negocierile și procedurile și să soluționeze revendicarea dreptului de proprietate intelectuală, cu condiția ca partea care acordă despăgubirea să obțină întotdeauna aprobarea prealabilă a părții despăgubite cu privire la orice condiții de soluționare, această aprobare neputând fi refuzată în mod nejustificat;

(c) să ofere părții prejudiciate asistența rezonabilă în ceea ce privește revendicarea drepturilor de proprietate intelectuală (DPI), după cum solicită partea de despăgubire, sub rezerva rambursării de către partea de despăgubire a costurilor suportate de partea despăgubită în acest sens; și

(d) să nu facă, fără consultarea prealabilă a părții care acordă despăgubirea, nicio recunoaștere în legătură cu revendicarea privind DPI sau să încerce să o soluționeze, cu condiția ca partea care acordă despăgubirea să analizeze și să apere orice revendicare privind DPI cu diligență, folosind un avocat competent și astfel încât să nu discrediteze reputația părții despăgubite.

**12.8.** Prestatorul va avea întotdeauna dreptul de a exploata/folosi pentru afacerea sa cunostintele, ideile, formula sau metodologiile utilizate pentru dezvoltarea Serviciilor Achizitionate, pe toata durata Contractelor aferente.

### **XIII. CONFIDENTIALITATE**

**13.1.** Partile se obliga sa pastreze confidentialitatea asupra datelor si informatiilor de care iau cunostinta sau care le sunt aduse la cunostinta pe perioada derularii proiectului precum si asupra datelor, actelor, preturilor, cunostintelor tehnice, economice sau organizatorice privind cealalta parte, care au o legatura cu activitatea acesteia. Toate aceste informatii vor fi denumite generic, Informatii Confidentiale. Partile pot sa utilizeze aceste Informatii Confidentiale doar in scopul indeplinirii obligatiilor asumate potrivit Contractului in derulare.

**13.2.** Partile se obliga sa ia toate masurile de siguranta sau precautie necesare, comportandu-se cu maxim de prudenta, pentru a nu divulga in mod culpabil catre public, direct sau indirect, sau catre terti a Informatiilor Confidentiale.

**13.3.** Caracter de Informatii Confidentiale au orice informatii, date, preturi, cunostinte tehnologice, economice sau organizatorice referitoare la cealalta parte, care priveste direct cealalta parte sau este legata de activitatea acesteia, primite dupa intrarea in vigoare a oricarui contract incheiat intre partile



contractante. Aceste informatii pot include, fara a se limita la, contracte, oferte, documentatii, planuri de proiect, date, know-how legat de produse care sunt inaccesibile publicului ori nu au devenit inca publice. Informatiile, datele, preturile si documentele care au caracter confidential, sunt si raman proprietatea aceleiasi parti, ca si inaintea derularii acestui Contract.

**13.4.** Partile sunt tinute de aceasta clauza pe intreaga durata a raporturilor comerciale contractuale si inca cinci ani de la data incetarii acestor raporturi.

**13.5.** Partile sunt de acord sa nu dezvaluie unei terte parti (exceptand cazul in care acest lucru este specificat sau prevazut in mod expres in acest Contract) nici o Informatie Confidentiala apartinand celeilalte Parti. Companiile afiliate cu Prestatorul nu sunt considerate terti in intelesul prezentului contract in masura in care Prestatorul este tinut responsabil pentru respectarea de catre acestea a obligatiei de confidentialitate. Obligatiile referitoare la Informatiile Confidentiale stabilite in aceasta clauza nu sunt aplicabile, in masura in care:

- a) Sunt disponibile din surse publice sau din domeniul public;
- b) Sunt primite in orice moment de la orice parte terta care nu se afla sub obligatia de confidentialitate fata de Prestatorul informatiilor;
- c) Informatia a fost dezvaluita numai dupa ce s-a primit acordul scris pentru aceasta dezvaluire;
- d) Exista dovada faptului ca au fost obtinute in mod independent de catre primitor fara a avea la baza informatiile confidențiale furnizate de catre emitent sau se dovedeste a fi fost cunoscute de catre primitor anterior divulgării de catre Partea emitenta;
- e) Este necesara divulgarea acestora unor terte parti in scopul derularii prezentului contract, cu conditia ca tertii sa semneze clauze de confidentialitate echivalente ;
- f) Trebuie dezvaluita conform legii, cu exceptia cazului in care o parte a acestor informatii se supune unui tratament special prevazut in baza unui ordin de protectie, precum si obligatiei primitorului de a notifica Prestatorul informatiilor cu privire la o astfel de cerere in timp util. In toate cazurile, dezvaluirea se va face in masura strict necesara.

**13.6.** Beneficiarul este de acord ca documentatia pregatita de Prestator, in cadrul proiectelor, sa fie adusa la cunostinta angajatilor sai, ca referinta interna, si recunoaste ca aceasta situatie nu reprezinta incalcarea din partea Prestatorului a obligatiei de Confidentialitate;

**13.7.** Fiecare parte va fi obligata sa repare orice prejudiciu dovedit, cauzat celeilalte parti prin neindeplinirea obligatiilor asumate prin clauza de confidentialitate in limita valorii contractului.

**13.8.** Chiar daca acest contract se anuleaza, rezoluzioneaza sau inceteaza pentru orice motiv, obligatiile prevazute de aceasta clauza raman valabile.

**13.9.** Partile vor limita accesul la informatiile confidențiale ale unei parti divulgate in baza prezentului Contract cu exceptia personalului celeilalte parti si ai afiliatilor celeilalte parti, care are absoluta nevoie de a le cunoaste in derularea contractului si care a fost de acord sa fie tinut de aceleasi obligatii de confidentialitate cu cele prevazute aici.

**13.10.** Referinte: Beneficiarul accepta posibilitatea ca Prestatorul sa dezvaluie catre terti, de exemplu prin comunicate de presa, urmatoarele informatii despre Contract si acordurile asociate cu acesta: numele Beneficiarului, descrierea scurta a obiectului Contractului, volumul si durata minima. Publicarea unor informatii suplimentare fata de cele stabilite anterior trebuie aprobata in scris de catre Beneficiar.

**13.11.** Numirea pe viitor in scop de reclama a Prestatorului sau a prezentului contract, in special cu indicarea datelor de specialitate si tehnice, respectiv in Case Studies sau White Papers necesita acordul scris al Beneficiarului.

#### **XIV. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**14.1.** Datele cu caracter personal trebuie sa aiba intelesul dat Reg UE nr. 2016/679 in vigoare. Prestatorul garanteaza faptul ca procesarea datelor cu caracter personal aflate in baza de date a Beneficiarului si la care are acces ca urmare a executarii prezentului Acord in calitate de Persoana Imputernicita in prelucrarea de date cu caracter personal (daca este cazul) se face cu respectarea prevederilor Regulamentului European nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Prestatorul garanteaza faptul ca asigura masuri adecvate, conform obligatiilor sale in calitate de Persoana imputernicita in

prelucrarea datelor cu caracter personal, impotriva (1) prelucrării neautorizate – în afara legii a datelor cu caracter personal; (2) pierderii accidentale, distrugerii sau deteriorării datelor cu caracter personal. Prestatorul este raspunzator pentru implementarea și respectarea de către personalul propriu sau subcontractat, a prevederilor legale referitoare la protecția datelor cu caracter personal. Prestatorul are obligația să păstreze confidențialitatea tuturor informațiilor și datelor cu caracter confidențial, primite de la Beneficiar.

**14.2.** Partile garantează că respecta legislația aferentă protecției Datelor cu caracter personal, inclusiv, dar fără a se limita la dispozițiile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE ("Regulamentul general privind protecția datelor" sau "GDPR").

**14.3.** Partile vor notifica cu promptitudine și de îndată, orice posibilă sau actuală încălcare a securității datelor cu caracter personal și care sunt prelucrate în numele sau pe seama celeilalte părți.

**14.4.** Relația contractuală sub aspectul protecției datelor cu caracter personal este guvernată de către prevederile Acordului de prelucrare a datelor semnat de către partile prezentului contract.

## **XV. FORȚA MAJORA/CAZUL FORTUIT**

**15.1.** Partea care nu își poate îndeplini obligațiile din cauza de forță majoră sau de caz fortuit este exonerată de drept în condițiile legii.

**15.2.** Prin caz de forță majoră, se înțeleg împrejurările care au intervenit după încheierea contractului, ca urmare a unor evenimente extraordinare, neprevăzute și inevitabile, printre care enumerăm următoarele:

(a) calamități naturale, inundații, secetă, cutremur sau alte catastrofe naturale;

(b) epidemie sau pandemie (inclusiv COVID-19);

(c) contaminare nucleară, chimică sau biologică sau boom sonic;

(d) orice eveniment natural care depășește în mod rezonabil controlul Prestatorului/Beneficiarului, imprevizibil și de natură să împiedice executarea contractului, inclusiv, dar fără a se limita la revizuirile de reglementare, eșecuri de piață sau perturbări sistemice ale activității comerciale.

**15.3.** Prin caz fortuit se înțelege un eveniment care nu poate fi prevăzut și nici împiedicat de către cel care ar fi fost chemat să răspundă dacă evenimentul nu s-ar fi produs, printre care enumerăm următoarele:

(a) atac terorist, război civil, tulburări sau revolte civile, război, amenințare cu războiul sau pregătire pentru război, conflict armat, impunerea de sancțiuni, embargo sau ruperea relațiilor diplomatice, etc;

(b) orice lege sau orice acțiune întreprinsă de un guvern sau de o autoritate publică, inclusiv, dar fără a se limita la, impunerea unei restricții, cote sau interdicții la export sau la import, sau neacordarea unei licențe sau a unui consimțământ necesar;

(c) orice conflict de muncă sau comercial, greve, acțiuni industriale sau închideri de întreprinderi, decesul sau boala de lungă durată a oricărui angajat relevant al Prestatorului sau al unei terțe părți subcontractate implicate în proiect;

(d) întreruperea sau defectarea serviciilor de utilități;

(e) prăbușirea clădirilor, incendiu, explozie sau accident;

(f) orice eveniment ce rezulta din fapta omului, neprevăzut și de neînlaturat, care depășește în mod rezonabil controlul Prestatorului/Beneficiarului, imprevizibil și de natură să împiedice executarea contractului, inclusiv, dar fără a se limita la revizuirile de reglementare, eșecuri de piață sau perturbări sistemice ale activității comerciale.

**15.4.** Sunt asimilate forței majore eventualele întreruperi sau diminuări ale furnizării energiei electrice, pe o durată continuă mai mare de 30 de minute, care pot să conducă la îndeplinirea cu întârziere a obligațiilor contractuale sau chiar la imposibilitatea îndeplinirii obligațiilor de către Prestator, statuate prin acte sau dispoziții ale autorităților publice centrale, locale sau la inițiativa furnizorilor de energie electrică, aduse la cunoștința publicului, prin orice mijloace. Aceste situații atrag suspendarea de drept a contractului până la reluarea furnizării energiei electrice în mod continuu, astfel încât să permită prestarea serviciilor în condiții normale, la nivelul celor avute de părți în vedere, la momentul încheierii contractului. Întreruperea prestării serviciilor, din acest motiv, nu poate constitui temei pentru solicitarea de despăgubiri

de catre Beneficiar din cauza eventualelor prejudicii pe care le-ar putea suferi din cauza intreruperii sau intarzierii realizarii prestatilor si nici pentru reducerea pretului convenit contractual.

**15.5.** Partea care invoca forta majora sau cazul fortuit trebuie sa notifice celeilalte parti, in termen de 3 zile, producerea evenimentului si sa ia toate masurile posibile in vederea limitarii consecintelor acestuia. Partea va comunica in scris celeilalte parti dovada intervenirii cauzei de exonerare. Partea care invoca forta majora/cazul fortuit va prezenta in termen de 5 zile de la producerea cazului de forta majora/cazul fortuit acte doveditoare in acest sens, emise de autoritatile competente. Aparitia cazului de forta majora va fi confirmata de Camera de Comert si Industrie a Romaniei si a Municipiului Bucuresti iar aceasta confirmare va fi transmisa celeilalte parti in termen de cinci (5) zile de la producerea cazului de forta majora.

**15.6.** Partea care invoca forta majora/cazul fortuit are obligatia sa aduca la cunostinta celeilalte parti incetarea cauzei acesteia in maximum 15 zile de la incetare. Daca evenimentul de forta majora/cazul fortuit dureaza neintrerupt mai mult de 30 de zile, partile au dreptul sa invoce incetarea de plin drept a contractului. Partea care invoca aparitia cazului de forta majora/cazul fortuit fara a transmite catre cealalta Parte notificarea necesara va fi tinuta raspunzatoare pentru pagubele cauzate celeilalte Parti.

**15.7.** Suspendarea contractului in conditii de forta majora/cazul fortuit nu va afecta obligatiile partilor anterioare suspendarii. Cazul fortuit nu va reprezenta caz exonerator de raspundere pentru obligatiile de plata.

## **XVI. DISPOZITII FINALE:**

**16.1.** Efectuarea eventualelor modificari, solicitate de Beneficiar, care presupun schimbari majore in re-proiectarea programului si a structurii bazelor de date sau crearea de noi programe, precum si activitatea de mentenanta pentru acestea nu constituie obiectul prezentului Contract. Ele vor fi stabilite de comun acord de catre partile contractante si vor constitui obiectul altui contract/unui act additional.

### **16.2 Managementul Proiectului:**

Nr	Manager de Proiect	Nume si Adresa de e-mail	Functie
01	Managerul de proiect al Beneficiarului		
02	Managerul de proiect al Prestatorului		Manager de proiect
03	In cazul inlocuirii, partea care isi inlocuieste Managerul de proiect va notifica in scris celeilalte parti schimbarea efectuata cu _____ zile inainte de inlocuire.		
04	<b>Rapoarte/Sedinte</b>	<b>Frecventa</b>	<b>Continut</b>
	01	(Raport privind pregresul)	(Trimestrial)
			(Informatii)

**16.3** Prezentul Contract include si urmatoarea anexa:

- **Anexa 1** - "Specificatii suplimentare privind serviciile de suport".

**16.4.** In conformitate cu prevederile art. 1203 din Codul Civil Partile declara ca au citit si au inteles toate prevederile acestui Contract, si consimt prin prezenta expres la ele.

Prezentul Contract respecta clauzele "SAP Enterprise Support", in conformitate cu SAP PartnerEdge VAR Specific Terms impuse de SAP SE partenerilor sai. SAP isi rezerva dreptul de a adapta sau inlocui, partial sau in intregime, termenii si conditiile ce fac obiectul SAP Enterprise Support.

Prezentul Contract s-a incheiat astazi \_\_\_\_\_, in 2 exemplare originale, cate unul pentru fiecare parte.

**LA CONTRACTUL INDIVIDUAL PRIVIND TERMENII SI CONDITIILE SPECIFICE DE PRESTARE A  
SERVICIILOR DE MENTENANTA SI SUPORT "ENTERPRISE SUPPORT"  
Nr 24-203738/30.09.2024**

**Specificatii suplimentare privind serviciile de suport**

**Definitii:**

„**Incident**” reprezinta actiunea de suport ce incepe cu o functionare defectuoasa sau o defectiune a Software-ului care – cu probabilitate rezonabila – se bazeaza pe un defect sau o eroare a Software-ului. De indata ce organizatia de suport este informata, actiunea de suport devine un incident.

“**Remediul Incidentului**” reprezinta remediul unui Incident luand forma eliminarii defectului, furnizand o noua versiune a programului sau demonstrand cum sa se evite efectele sau defectele cu efort rezonabil. Remediul Incidentului corespunde corectiilor de erori, patch-uri, corectarea erorii, solutii alternative, inlocuiri sau orice alt tip de corectii sau modificari Software sau de Documentatie.

“Timpul initial de reactie” reprezinta:

- Timpul in care Prestatorul trebuie sa confirme receptia unui incident, catre Beneficiar

“Timpul Maxim de Procesare” reprezinta:

- Timpul stabilit in care Prestatorul trebuie sa furnizeze o solutie sau o solutie alternativa
- Timpul stabilit in care Prestatorul trebuie sa transmita un incident catre SAP, daca cauza defectiunii din incident indica o problema necunoscuta anterior cu codul SAP
- Timpul in care situatia incidentului este “Actiunea Clientului” nu este masurat in Timpul Maxim de Procesare.

## 1. Procesarea Incidentelor

Cand incidentele sunt raportate, Prestatorul va furniza suport catre Beneficiar in timpul Programului Normal de Lucru asa cum este stipulat in cadrul prezentului Contract. Prestatorul va furniza informatii Beneficiarului despre cum sa remedieze, evite sau sa ocoleasca erorile. Principalul canal pentru suport va fi infrastructura de suport furnizata de SAP pentru cooperare in rezolvarea problemei, SAP Solution Manager.

### Prioritizarea incidentelor:

Incidentele vor fi prioritizate de catre Beneficiar pe unul dintre cele patru nivele:

- **Foarte Mare** – Incidentul poate fi clasificat cu prioritate Foarte Mare daca un proces business important al Beneficiarului nu poate fi indeplinit. Ar putea fi o incetare a productiei sau stopajul unui proces de business de baza in sistemul SAP. Aceasta categorie poate fi utilizata doar pentru sistemele productive.
- **Mare** – incidentul poate fi clasificat cu prioritate Mare daca un proces business important al Beneficiarului este serios afectat. Aceasta inseamna ca activitati cheie necesare nu pot fi indeplinite. Poate fi o functie solicitata urgent care nu este disponibila din cand in cand sau care nu functioneaza cum ar trebui.
- **Medie** – daca un alt proces business al Beneficiarului este afectat, incidentul trebuie clasificat cu prioritate Medie. Aceasta inseamna ca activitati necesare nu pot fi indeplinite. De exemplu ar putea fi o functie care nu este disponibila din cand in cand sau care nu functioneaza cum ar trebui.
- **Mica** – daca un proces business al Beneficiarului nu este afectat, incidentul trebuie clasificat cu prioritate Mica. De exemplu ar putea fi o functie care nu este disponibila din cand in cand sau care nu functioneaza cum ar trebui, dar nu este necesara activitatilor zilnice.

## 2. Specificatii privind nivele de suport prestate de Prestator

### Suport de Nivel 1

Acest Nivel Suport acopera receptia Incidentelor asa cum sunt ele definite in prezentul Contract, de la Beneficiar si include urmatoarele task-uri:

- Acceptarea Incidentului
- Traducerea: Incidentele transmise catre SAP trebuie scrise in engleza
- Completarea descrierii problemei. Obtinerea datelor si a informatiilor lipsa de la Beneficiar, daca este necesar. In detaliu, inseamna:
  - Antet relevant pentru Incident
  - Informatiile de ordin tehnic asupra contextului Incidentului (ex. Fisiere de logare)
  - Informatiile de ordin tehnic asupra sistemului Incidentului (Sistem ID, tipul sistemului, nume sistem, numar de instalare, versiune produs si nivelul patch-ului pentru fiecare produs implicat, SDK, sau Add-on, baza de date si datele server-ului de baze de date, datele serverului de aplicatie, sistem de operare, GUI sau versiunea browser-ului, localizare si setari de limba etc.)
  - Descrierea completa a problemei incluzand toti pasii care conduc la aceasta, sintaxa completa a mesajului de eroare
  - Factori conjuncturali (upgrade recent sau altele)
- Verificarea prioritatii Incidentelor

- Asignarea inregistrarii Incidentului unei "componente de produs" in sistemul de suport al SAP
- Asigurarea functionarii conexiunii la distanta catre SAP Solution Manager a infrastructurii de suport SAP
- Cautarea de Note Tehnice disponibile si atribuirea lor Incidentului.
- Cautarea de incidente client care au semnalat anterior o problema similara/identica sau alte surse de informare (ex. Forumuri SAP, documentatie, etc.)
- Asigurarea faptului ca activitatile Beneficiarului sunt descrise suficient (de exemplu, pasii facuti, Notele SAP aplicate si testate)
- Divizarea Incidentelor care descriu mai mult de o problema numaral corespunzator de Incident
- Intocmirea rezumatului de status cand incidentele sunt transmise urmatorului nivel support
- Adaugarea oricaror atasamente care ar putea ajuta la procesarea Incidentelor

## Support de Nivel 2

Acest Nivel Suport este urmator Nivelului 1 de Suport si include urmatoarele task-uri:

- Cautarea erorilor folosind datele furnizate de Beneficiar
- Verificarea setarilor de personalizare
- Cautarea defectelor
- Analizarea datelor tehnice specifice Incidentului si documentarea stadiului de analiza al in Incidentului.
- Discutarea problemei cu Beneficiarul. Daca este necesar, conexiunea la distanta cu sistemul Beneficiarului
- Reproducerea si izolarea Incidentului
- Atribuirea Incidentului unei defectiuni sau unei cauze nelegata de o defectiune
  - Propunerea unei configuratii de sistem sau a unei solutii alternative in cazul in care Incidentul are o cauza nelegata de o defectiune
  - Transmiterea Incidentului catre Nivelul 3 de Support daca cauza Incidentului este un defect sau o greseala a software-ului si daca nu exista o nota disponibila pentru rezolvarea Incidentului
- Documentarea continua a solutiei de abordare.
- Testarea solutiei
  - Solutia trebuie, in primul rand, verificata si testata intr-un sistem de test.
  - Realizarea unui back-up (copie de rezerva) a datelor relevante inaintea instalarii solutiei.
  - Conlucrarea cu Beneficiarul pentru verificarea si testarea solutiei in Sistemul Productiv.
- Comunicarea solutiei catre Beneficiar
- Daca este necesar solutia poate fi oferita Beneficiarului prin telefon.
- Rezumarea situatiei Incidentului inaintea transmiterii catre Nivelul 3 de Suport.

## Specificatii privind nivelul de suport al SAP prin intermediul Prestatorului

### Suportul de Nivel 3

#### Task-urile Suportului SAP ("Suport de Dezvoltare" sau "Nivel Suport Trei ") legate de Software

Primirea Incidentului via SAP Support Network cu ajutorul SAP Solution Manager al Prestatorului.

- Analizarea in detaliu a tuturor mesajelor de eroare transmise Beneficiarului
- Crearea sau modificarea Notelor SAP existente, privind:
  - Cauza identificata a defectiunii
  - Procesul remedierii unui Incident cu toate informatiile si materialele cerute (ex. corectarea erorilor, patch-uri, descrierea solutiilor alternative) pentru actualizarea sistemului de suport SAP
- Specificarea duratei preconizate pentru repararea defectiunilor prin corectarea erorilor sau pachete de suport
- Recomandarea solutiilor alternative
- Accesarea sistemelor Beneficiarului via SAP Support Network
  - Analiza sistemului Beneficiarului privind Incidentul

- Asistarea Beneficiarului in vederea efectuării actiunilor de remediere solicitate utilizand recomandarile de solutii alternative sau reparatii
- Schimbarea codului, crearea reparatiilor si crearea pachetelor de corectie

Oricand un Incident este transmis urmatorului nivel, Beneficiarul trebuie instiintat.

### 3. Nivelele de timpi de reactie si de procesare, pentru serviciile prestate de Prestator

Timpul de reactie initial si Timpul maxim de procesare al unui incident sunt redate mai jos:

Prioritatea Incidentelor	Timpul initial de reactie stabilit (catre Beneficiar)	Timpul Maxim de Procesare Stabilit (inaintea transmiterii catre SAP daca este necesar)
1= foarte mare	SAP SLA se aplica asa cum este stipulat in Nivelul de prestare al serviciului de catre SAP descris mai jos	SAP SLA se aplica asa cum este stipulat in Nivelul de prestare al serviciului de catre SAP descris mai jos
2 = mare	4 ore lucratoare	2 zile lucratoare
3 = medie	8 ore lucratoare	4 zile lucratoare
4 = mica	16 ore lucratoare	8 zile lucratoare

Pentru Incidente cu prioritate 1 "foarte mare", timpul este masurat in timp real, indiferent de Programul Normal de Lucru. Pentru Incidentele cu alta prioritate, timpul este masurat in ore lucratoare, in timpul programului normal de lucru al Prestatorului.

### 4. Nivel de prestare Servicii de catre SAP prin intermediul Prestatorului

Se ofera un nivel de service «Service Level Agreement», pentru Timpul Initial de Reactie si un nivel de service pentru Actiuni Corective definite mai jos (prezentate ca "SLA"). SLA –ul de mai jos se aplica tuturor Incidentelor pe care SAP le accepta ca fiind de prioritate 1 "Foarte Mare" si care, indeplinesc cerintele descrise mai jos.

Beneficiarul admite ca in masura in care Software-ul contine produse si/sau componente Software sub licenta sau revandute de SAP de la terti, SAP solicita suportul unor asemenea terti pentru a indeplini SLA-urile. Perioadele de timp, asa cum sunt specificate in tabelul de mai jos trebuie sa inceapa in baza recipientului incidentului.

Prioritatea Mesajului Clientului	Descrierea	SLA pentru Timpul Initial de Reactie	SLA pentru Actiuni Corective
1 Foarte Mare	Unui mesaj ii este atribuita in mod corespunzator prioritatea 1 daca problema are consecinte foarte serioase pentru tranzactii de business normale si munca de afaceri critica nu poate fi realizata. Mesajul necesita procesare imediata deoarece functionarea defectuoasa poate cauza pierderi serioase. Acest lucru este de obicei cauzat de urmatoarele circumstante: - Intreruperea completa a sistemului - Functionarea defectuoasa a functiilor centrale ale Software-ului in Sistemul Productiv al Beneficiarului Final -Probleme de top	1h* (7*24)	4h* (7*24)

\*Timpul de procesare SAP incepe dupa angajamentul tehnic de predare al incidentului catre serviciile globale de suport SAP.

**Conditii prealabile**

SLA-ul pentru timpul initial de reactie si SLA-ul pentru actiuni corective se vor aplica doar daca urmatoarele conditii sunt indeplinite:

- Incidentele sunt legate de versiunile software-ului care au fost emise de SAP SE
- Incidentele sunt generate in limba engleza
- Instrumentele de suport solicitate de SAP pentru analiza unor anumite tipuri de incidente si disponibile pentru suportul SAP sunt implementate de Prestator si Beneficiar.

Pentru incidentele de prioritate 1 (Foarte Mare) urmatoarele cerinte prealabile trebuie sa fie indeplinite de Prestator si/sau Beneficiar:

- Problema si impactul de business sunt descrise in detaliu
- o persoana vorbitoare de limba engleza este pusa la dispozitie de Prestator 7\*24 h

O persoana de contact trebuie sa fie nominalizata pentru deschiderea conexiunii remote catre sistem si furnizarea datelor de logare necesare.

### **Timp Initial de Reactie**

"SLA pentru Timp Initial de Reactie" inseamna ca:

- SAP va da un raspuns calificat in perioada de timp specificata
- In ceea ce priveste mesajele de prioritate 1 (Foarte Mare), timpul este masurat in timp real, insemand 7\*24 ore

### **Actiune Corectiva (workaround)**

"SLA pentru Actiune Corectiva" inseamna ca:

SAP va furniza o solutie, o solutie alternativa ("workaround") sau un plan de actiune pentru problema in perioada de timp specificata.

- SLA pentru Actiune Corectiva se refera numai la partea din timpul de procesare, cand incidentul este procesat la SAP ("Timp de Procesare"). Timpul de procesare nu include perioada in care incidentul este sub status-ul "Partner Action", "Beneficiary Action" sau "SAP Proposed Solution", in timp ce:
  - Status-ul "Partner Action" inseamna ca incidentul a fost transmis unui partener SAP de tehnologie sau software, sau unui tert SAP in afara organizatiei SAP pentru procesare ulterioara
  - Status-ul "Beneficiary Action" inseamna ca mesajul a fost transmis Beneficiarului
  - Status-ul "SAP Proposed Solution" inseamna ca SAP a furnizat "Corrective Action" precum este stipulat in acest Articol.
- Daca SAP furnizeaza un plan de actiune Prestatorului un astfel de plan de actiune va include descrierile:
  - Statusul procesului de rezolvare
  - Urmatorii pasi stabiliti de SAP si persoanele responsabile din partea SAP
  - Cooperarea ceruta din partea Beneficiarului
  - Data si ora pentru actualizarea urmatorului status de la SAP
  - Datele scadente pentru actiunile luate de SAP, in masura posibilitatilor
- SAP va furniza Prestatorului actualizari regulate ale statusului asupra procesarii incidentelor de prioritate 1 care include:
  - Rezultate ale actiunilor intreprinse pana in acel moment
  - Urmatorii pasi planificati
  - Data si ora pentru actualizarea urmatorului status

Se considera atins SLA-ul pentru Actiune Corectiva daca, in decurs de 4 ore de la Timpul de Procesare: SAP propune o solutie (status "SAP Proposed Solution"), o solutie alternativa sau un plan de actiune, sau Prestatorul/Beneficiarul accepta sa reduca prioritatea Incidentului.

### **Excluderi**

Urmatoarele tipuri de Incident cu prioritate 1 sunt excluse din SLA pentru Timp Initial de Reactie si din SLA pentru Actiune Corectiva:



NTT DATA Romania S.A.  
Str. Constanta Nr. 19-21  
400158 Cluj-Napoca  
Tel: +40 264 406 460  
Fax: +40 264 406 461  
www.nttdata.ro

Information Type:  
Disclosure Range:  
Information Owner:  
Company:

Restricted  
NTT DATA Romania, CT BUS SA  
Sales  
NTT DATA Romania



- Mesajul privind o Varianta, Versiune si/sau functionalitati ale Software-ului dezvoltat special pentru Beneficiar, inclusiv Dezvoltarile la comanda SAP si/sau de catre Subsidiarele SAP SE, cu exceptia softwareului dezvoltat de Partener cu SAP Development workbench
- Mesajele privind versiunile de tara care nu fac parte din software dar sunt realizate ca add-on-uri de Prestator, imbunatatirile si modificarile sunt excluse expres chiar daca versiunile acestei tari au fost create de SAP sau de o organizatie asociata
- Cauza-efect din spatele mesajului nu este o defectiune ci o functionalitate lipsa (cerere de dezvoltare) sau mesajul este atribuit unei cereri de consultanta.

**ANEXA**  
**ACORD PRIVIND PROTECȚIA DATELOR („APD”)**

În vigoare din data de 01.10.2024, între Părțile enumerate în Anexa I, acționând în rolurile lor respective.

## **SECȚIUNEA I**

### *Clauza 1*

#### **Definiție**

„**Afiliati**”: înseamnă societățile NTT Data enumerate în Anexa I.

„**Persoana Vizată**”: înseamnă o persoană identificată sau identificabilă. O persoană identificabilă este o persoană care poate fi identificată fie direct, fie indirect.

„**Date cu Caracter Personal**”: înseamnă orice informații referitoare la o Persoană Vizată.

„**Încălcarea Datelor**” sau „**Încălcarea Datelor cu Caracter Personal**”: înseamnă orice eveniment care duce la distrugerea accidentală sau ilegală, pierderea, modificarea, divulgarea neautorizată sau accesul neautorizat la datele cu Caracter Personal, de către orice terță Parte.

„**Prelucrare**” sau „**Prelucra**” sau „**Prelucrat**”: orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra Datelor cu Caracter Personal sau asupra unor seturi de Date cu Caracter Personal, fie prin mijloace automatizate sau nu, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.

„**Operator de date**” sau „**Operator**”: înseamnă persoana fizică sau juridică care stabilește scopurile și mijloacele de Prelucrare a Datelor cu Caracter Personal.

„**Persoana Împuternicită de Operatorul de Date**” sau „**Persoana Împuternicită**”: înseamnă persoana fizică sau juridică care Prelucreză Datele cu Caracter Personal în numele Operatorului de Date.

„**Subcontractant**”: înseamnă orice persoană fizică sau juridică autorizată care prelucrează Date cu Caracter Personal în numele Persoanei Împuternicite.

„**Evaluarea Impactului asupra Protecției Datelor**”: înseamnă o evaluare care vizează identificarea și reducerea la minimum a riscurilor privind protecția Datelor care decurg dintr-o activitate de prelucrare a Datelor cu Caracter Personal, atunci când o astfel de activitate de prelucrare este susceptibilă să genereze un risc pentru drepturile și libertățile Persoanelor Vizate.

### *Clauza 2*

#### **Scop și domeniu de aplicare**

- (a) Scopul acestui APD este de a asigura conformitatea cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția Persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea Datelor cu Caracter Personal și privind libera circulație a acestor date [și orice derogare și/sau cerință locală eventual în vigoare în jurisdicția lor, cum ar fi Legea privind protecția Datelor din 2018 din Regatul Unit, astfel cum a fost modificată și completată de regulamentele de ieșire (inclusiv, dar fără a se limita la GDPR din Regatul Unit, Legea federală privind protecția Datelor - FDPA- din Elveția etc. - „Legile Aplicabile privind Protecția Datelor” sau „LAPD”).
- (b) Părțile au convenit asupra prezentului APD pentru a asigura conformitatea cu LAPD în rolul lor respectiv, astfel cum poate fi identificat periodic în Anexa I.
- (c) DPA se aplică Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, astfel cum se specifică în Anexa II, care poate fi modificată și actualizată, după cum au convenit Părțile, în cazul în care apar noi tipuri de Date sau de Prelucrare.
- (d) Anexele I-VIII fac parte integrantă din APD.
- (e) Prezentul APD nu aduce atingere obligațiilor la care Părțile sunt supuse în temeiul LAPD.
- (f) Prezentul APD nu asigură respectarea obligațiilor legate de transferurile internaționale în conformitate cu LAPD, pentru care Părțile convin și pun în aplicare orice instrumente de transfer adecvate, în conformitate cu LAPD relevantă.

### Clauza 3

#### **Invariabilitatea APD**

- (a) Părțile se angajează să nu modifice prezentul APD, cu excepția adăugării de informații în Anexe sau a actualizării informațiilor din acestea.
- (b) Obligația prevăzută la litera a) de mai sus nu împiedică Părțile să includă prezentul APD ca Anexă la un contract mai amplu sau să adauge alte clauze sau garanții suplimentare, cu condiția ca acestea să nu contrazică direct sau indirect prezentul APD sau să aducă atingere drepturilor sau libertăților fundamentale ale Persoanelor Vizate.
- (c) Părțile pot conveni asupra unor condiții speciale care să completeze sau să modifice prezentul APD prin adăugarea acestora în Anexa II la prezentul APD.

### Clauza 4

#### **Interpretare**

- (a) În cazul în care prezentul APD utilizează termeni definiți în LAPD, respectiv în LAPD, acești termeni au același înțeles ca în LAPD respectivă.
- (b) Prezentul APD se citește și se interpretează în lumina dispozițiilor din LAPD.
- (c) Prezentul APD nu poate fi interpretat într-un mod care să contravină drepturilor și obligațiilor prevăzute în LAPD sau într-un mod care să aducă atingere drepturilor sau libertăților fundamentale ale Persoanelor Vizate.
- (d) Orice termen scris cu majusculă are înțelesul stabilit în Clauza 1, cu excepția cazului în care este definit altfel în corpul APD.

### Clauza 5

#### **Ierarhie**

În cazul unei contradicții între prezentul APD și dispozițiile acordurilor conexe dintre Părți, existente la momentul convenirii prezentului APD sau încheiate ulterior, prevalează prezentul APD.

În cazul unei contradicții între corpul prezentului APD și oricare dintre Anexe, ordinea de prioritate este următoarea (cu rangul cel mai înalt pe primul loc) :

- a) Anexele VI, VII și VIII, după caz (în cazul unui Transfer Internațional de Date).
- b) Anexele II (inclusiv Condițiile Speciale)
- c) Anexa I
- d) Corpul acestui APD
- e) Alte Anexe.

### Clauza 6 (opțional)

#### **Clauza de andocare**

- (a) Orice entitate care nu este Parte la prezentul APD poate, cu acordul tuturor Părților, să adere în orice moment la prezentul APD în rolul specific, prin completarea și semnarea Anexelor I și II relevante.
- (b) Fără a aduce atingere Clauzei 8.7, oricare dintre Părțile la prezentul APD (denumită „Partea Solicitantă”) poate angaja o terță Parte (denumită „Partea Aderentă”) cu acordul celeilalte Părți („Partea Inițială”), fie:
  - (i) solicitând Părții terțe să adere la prezentul APD prin completarea și semnarea Anexei I în conformitate cu prezenta Clauză 6; sau

- (ii) încheind un APD separat cu Partea terță, iar în cazul în care o astfel de Parte terță acționează în calitate de Persoană Împuternicită, numele celeilalte Persoane Împuternicite ar trebui adăugat la Anexa IV la prezentul APD.
- (c) În cazul literei b, punctul (i) de mai sus, (1) Partea Inițială are dreptul de a acționa direct împotriva Părții Aderente pentru orice încălcare de către Partea Aderentă și (2) Partea Inițială nu are niciun drept și nicio pretenție față de Partea Solicitantă pentru orice încălcare a Părții Aderente, cu excepția cazului în care:
- (i) Partea Inițială a înaintat în mod oficial și fără succes cererea în fața Părții Aderente; și
- (ii) Partea Inițială a notificat Partea Solicitantă cu privire la această încălcare, intenția sa de a introduce o cerere de despăgubire împotriva Părții Aderente, precum și la faptul că cererea nu a avut succes.
- În acest caz, Partea Solicitantă are dreptul de a solicita Părții Aderente să recupereze orice pierdere, cheltuială sau despăgubire pe care Partea Solicitantă le-a plătit Părții Inițiale.
- (d) Odată ce Anexele de la litera (a) sunt completate și semnate, Entitatea Aderentă este tratată ca Parte la prezentul APD și are drepturile și obligațiile unui Operator, Persoană Împuternicită sau Co-Operator, după caz, în conformitate cu desemnarea sa din Anexa I.
- (e) Entitatea Aderentă nu are niciun drept sau obligație care rezultă din prezentul APD din perioada anterioară dobândirii calității de Parte, de asemenea, Părțile Inițiale nu au niciun drept și nicio obligație față de Partea Aderentă în temeiul prezentului APD din perioada anterioară dobândirii calității de Parte.

## **SECȚIUNEA II - OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

### *Clauza 7*

#### ***Descrierea Prelucrării (Prelucrărilor)***

Detaliile operațiunilor de Prelucrare, în special categoriile de Date cu Caracter Personal și scopurile Prelucrării pentru care Datele cu Caracter Personal sunt Prelucrate în rolul fiecărei Părți, sunt specificate în Anexa II.

În cazul în care o Parte dorește să angajeze cealaltă Parte în diferite activități de Prelucrare (fie în calitate de Operator, fie în calitate de Persoană Împuternicită a unui client al unei Părți care acționează în calitate de Operator), aceasta poate face acest lucru prin completarea și semnarea Anexelor I și II care conțin detalii privind: (i) rolurile respective ale Părților; (ii) tipul de Prelucrare și Datele cu Caracter Personal și Persoana Vizată afectate; (iii) orice alte condiții speciale de modificare sau completare a prezentului APD pentru Prelucrarea respectivă.

Odată semnate, Anexele I și II vor deveni parte integrantă din prezentul APP pentru a reglementa Prelucrarea Datelor specificate în acestea.

### *Clauza 8*

#### **8.1. Obligații generale**

- (a) În cazul în care o Parte acționează în calitate de Persoană Împuternicită, aceasta Prelucurează Datele cu Caracter Personal numai pe baza instrucțiunilor documentate ale Operatorului, cu excepția cazului în care acest lucru este impus de LAPD care se aplică Persoanei Împuternicite. În acest caz, Persoana Împuternicită îl informează pe Operator cu privire la această cerință legală înainte de Prelucrare, cu excepția cazului în care legea interzice o astfel de informare din motive importante de interes public. Instrucțiunile ulterioare pot fi date, de asemenea, de către Operator pe toată durata Prelucrării Datelor cu Caracter Personal. Aceste instrucțiuni trebuie să fie întotdeauna documentate.

- (b) În măsura în care acest lucru este aplicabil având în vedere rolul Părților la prezentul APD, Persoana Împuternicită îl informează imediat pe Operator dacă, în opinia acesteia, instrucțiunile date de către Operator încalcă vreo LAPD.
- (c) Persoana Împuternicită va informa Operatorul, fără întârzieri nejustificate, în cazul în care ia cunoștință de:
  - orice solicitare obligatorie din punct de vedere juridic de divulgare a Datelor cu Caracter Personal ale Operatorului de către o autoritate de aplicare a legii, cu excepția cazului în care Persoanei Împuternicite îi este interzis prin lege să informeze Operatorul, de exemplu pentru a păstra confidențialitatea unei anchete efectuate de autoritățile de aplicare a legii;
  - orice notificare, anchetă sau investigație din partea unei autorități de supraveghere cu privire la Datele cu Caracter Personal ale Operatorului.
- (d) În cazul în care Părțile acționează în calitate de Operatori autonomi, acestea trebuie să respecte toate cerințele legale și tehnice prevăzute în LAPD, inclusiv, cu titlu de exemplu: (i) să furnizeze o notificare cuprinzătoare privind confidențialitatea Persoanelor Vizate relevante; (ii) să gestioneze orice cerere de drepturi a Persoanelor Vizate („DSR”); (iii) să mențină și să actualizeze registrul de Date cu Caracter Personal în măsura în care acest lucru este cerut de LAPD; (iv) să efectueze o evaluare a Impactului asupra Protecției Datelor („DPIA”) sau o evaluare a Protecției Datelor prin Proiectare („DPbD”), în cazul în care aceasta este cerută de LAPD; (v) să se asigure că orice Persoană Împuternicită autorizată respectă LAPD și instrucțiunile; (vi) să coopereze cu Autoritatea Relevantă pentru Protecția Datelor și (vii) să gestioneze prompt orice Încălcare a Datelor cu Caracter Personal și să coopereze reciproc pentru a asigura respectarea LAPD.
- (e) În cazul în care Părțile acționează în calitate de Co-Operator, acestea respectă dispozițiile prevăzute în Anexa V la prezentul APD.

## 8.2. Limitarea scopului

Fiecare Parte Prelucrează Datele cu Caracter Personal numai în scopul (scopurile) specific(e) al(e) Prelucrării, astfel cum se prevede în Anexa II și, în cazul în care o Parte acționează în calitate de Persoană Împuternicită, cu excepția cazului în care primește instrucțiuni suplimentare de la cealaltă (celelalte) Părți la prezentul APD (acționând în calitate de Operator sau în numele Operatorului).

## 8.3. Durata Prelucrării Datelor cu Caracter Personal

Prelucrarea se efectuează numai pe durata specificată în Anexa II.

## 8.4. Securitatea Prelucrării

- (a) În cazul în care o Parte acționează în calitate de Persoană Împuternicită:
  - (i) pune în aplicare cel puțin măsurile tehnice și organizatorice specificate în Anexa III pentru a asigura securitatea Datelor cu Caracter Personal. Aceasta include protejarea Datelor împotriva unei Încălcări a securității care duce la distrugerea accidentală sau ilegală, pierderea, modificarea, divulgarea neautorizată sau accesul neautorizat la Date (Încălcarea Datelor cu Caracter Personal). La evaluarea nivelului adecvat de securitate, Părțile țin seama în mod corespunzător de stadiul actual al tehnologiei, de costurile de punere în aplicare, de natura, domeniul de aplicare, contextul și scopurile Prelucrării, precum și de riscurile implicate pentru Persoanele Vizate.
  - (ii) va acorda acces la Datele cu Caracter Personal care fac obiectul Prelucrării membrilor Personalului său numai în măsura strict necesară pentru punerea în aplicare, gestionarea și monitorizarea contractului. Persoana Împuternicită se asigură că persoanele autorizate să Prelucereze Datele cu Caracter Personal primite (1) s-au angajat să respecte confidențialitatea sau au o obligație legală corespunzătoare de confidențialitate, inclusiv după încetarea angajării, a contractului sau a cesiunii respective, (2) și respectă termenul din prezentul APD.

- (b) În cazul în care Părțile acționează în calitate de Operatori autonomi (i) fiecare Parte este responsabilă de punerea în aplicare a tuturor măsurilor tehnice și organizatorice pentru a proteja confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea Datelor cu Caracter Personal.

### 8.5. Categorie specială de Date sau Date referitoare la infracțiuni și condamnări penale

În cazul în care Prelucrarea implică Date cu Caracter Personal care dezvăluie originea rasială sau etnică, opiniile politice, convingerile religioase sau filozofice sau apartenența la un sindicat, Date genetice sau date biometrice în scopul identificării unice a unei persoane fizice, Date privind sănătatea sau viața sexuală sau orientarea sexuală a unei persoane sau Date referitoare la condamnări penale și infracțiuni („Date Sensibile”), fiecare Parte aplică restricții specifice și/sau garanții suplimentare, astfel cum se specifică în Anexa II.

### 8.6. Documentație și conformitate

- (a) Părțile trebuie să fie în măsură să demonstreze conformitatea cu prezentul APD.
- (b) Fiecare Parte răspunde prompt și în mod adecvat la solicitările celeilalte Părți cu privire la Prelucrarea Datelor în conformitate cu prezentul APD.
- (c) În cazul în care o Parte acționează în calitate de Persoană Împuternicită a celeilalte Părți (Partea Solicitantă), aceasta pune la dispoziția Părții Solicitante toate informațiile necesare pentru a demonstra respectarea obligațiilor prevăzute în prezentul APD și în LAPD. La cererea Părții Solicitante, Persoana Împuternicită va permite și contribui, de asemenea, la auditurile activităților de Prelucrare care fac obiectul prezentului APD, în fiecare an sau mai devreme, dacă există indicii de nerespectare. La luarea unei decizii privind o revizuire sau un audit, Persoana Împuternicită poate solicita Părții Solicitante să ia în considerare certificările relevante deținute de către Persoana Împuternicită.
- (d) Partea Solicitantă poate alege să efectueze singură auditul sau să mandateze un auditor independent, cu condiția să nu furnizeze un serviciu sau un produs care intră în concurență directă sau indirectă cu activitatea Persoanei Împuternicite. Auditurile pot include, de asemenea, inspecții la sediile sau la instalațiile fizice ale Persoanei Împuternicite și, după caz, se efectuează cel mult o dată pe an și cu un preaviz de cel puțin 30 de zile, cu acordul Persoanei Împuternicite și cu încercarea de a evita orice întrerupere a activității acesteia.
- (e) Costurile auditului sunt suportate de Operatorul de date.
- (f) Părțile pun la dispoziția autorității/lor de supraveghere competente, la cerere, informațiile menționate în prezenta Clauză, inclusiv rezultatele oricăror audituri.

### 8.7. Utilizarea Subcontractanților

- (a) **AUTORIZAȚIE GENERALĂ SCRISĂ:** În cazul în care o Parte acționează în calitate de Persoană Împuternicită, acesta dispune de o autorizație generală pentru angajarea Subcontractanților dintr-o listă convenită. Persoana Împuternicită informează în mod specific, în scris, cealaltă Parte cu privire la orice modificare preconizată a listei respective prin adăugarea sau înlocuirea de Subcontractanți cu cel puțin 30 de zile înainte, acordând astfel celeilalte Părți timp suficient pentru a putea contesta astfel de modificări înainte de angajarea Subcontractantului (Subcontractanților) în cauză. Persoana Împuternicită furnizează celeilalte Părți informațiile necesare pentru a-i permite celeilalte Părți să își exercite dreptul de opoziție. În cazul în care cealaltă Parte nu se opune în termenul de 30 de zile menționat mai sus, se consideră că autorizația de a numi un Subcontractant este acordată.
- (b) În cazul în care Persoana Împuternicită angajează alt Subcontractant pentru a efectua activități specifice de Prelucrare (în numele celeilalte Părți), aceasta va face acest lucru prin intermediul unui contract care impune Subcontractantului, în esență, aceleași obligații de Protecție a Datelor ca și cele impuse Persoanei Împuternicite în conformitate cu prezentul APD. Persoana Împuternicită de se asigură că Subcontractantul respectă obligațiile care-i revin Operatorului în conformitate cu prezentul APD și cu LAPD aplicabilă.

- (c) La cererea celeilalte Părți la prezentul APD, Persoana Împuternicită furnizează o copie a acordului de subprelucrare și a oricăror modificări ulterioare. În măsura în care este necesar pentru a proteja secretul comercial sau alte informații confidențiale, inclusiv Datele cu Caracter Personal, Persoana Împuternicită poate redacta textul acordului înainte de a distribui copia.
- (d) Sub rezerva Clauzei 6 litera (b) punctul (i) și litera (c), Persoana Împuternicită rămâne pe deplin responsabilă față de cealaltă Parte pentru îndeplinirea obligațiilor Subcontractantului în conformitate cu contractul încheiat între acesta și Persoana Împuternicită. Persoana Împuternicită notifică celeilalte Părți orice neîndeplinire a obligațiilor contractuale de către Subcontractant.
- (e) Persoana Împuternicită va conveni cu Subcontractantul o Clauză privind beneficiarul terț, prin care - (i) cealaltă Parte are un drept de acțiune directă împotriva Subcontractantului pentru a-și exercita dreptul în temeiul acordului de subprelucrare; și (ii) în cazul în care Persoana Împuternicită a dispărut de fapt, a încetat să mai existe din punct de vedere juridic sau a devenit insolubil - cealaltă Parte are dreptul de a rezilia contractul cu Subcontractantul și de a-i solicita Subcontractantului să șteargă sau să returneze Datele cu Caracter Personal.

### 8.8. Transferuri internaționale

- (a) Orice transfer de Date către o țară terță sau o organizație internațională de către o Parte care acționează în calitate de Persoană Împuternicită se face numai pe baza unor instrucțiuni documentate și a unei autorizații specifice prealabile exprese din partea celeilalte Părți și în conformitate cu instrumentele de transfer aprobate prevăzute în LAPD (de exemplu, Capitolul V din Regulamentul (UE) 2016/679 sau GDPR din Regatul Unit, FDPL etc.), așa cum este descris mai jos.
- (b) În cazul în care o Parte care acționează în calitate de Persoană Împuternicită angajează un Subcontractant în conformitate cu Clauza 8.7. pentru desfășurarea unor activități specifice de Prelucrare (în numele celeilalte Părți) și aceste activități de Prelucrare implică un transfer de Date cu Caracter Personal, Persoana Împuternicită și Subcontractantul pot asigura conformitatea cu LAPD prin utilizarea oricărui instrument de transfer permis (inclusiv, de exemplu, Clauzele Contractuale Standard adoptate de Comisia Europeană în conformitate cu articolul 46 alineatul (2) din Regulamentul (UE) 2016/679 („CCS”)), sau Actul Adițional privind Transferul Internațional de Date la CCS-urile europene („Actul Adițional pentru Regatul Unit”), sau Acordul Internațional de Transfer de Date („IDTA”), cu condiția îndeplinirii condițiilor de utilizare a clauzelor acestor instrumente de transfer.

### Clauza 9

#### Asistență

- (a) O Parte care acționează în calitate de Operator notifică cu promptitudine celeilalte Părți care acționează în calitate de Operator orice solicitare pe care a primit-o de la Persoana Vizată și, cu excepția cazului în care Partea respectivă acționează în calitate de Operator autonom, nu răspunde ea însăși la solicitare, cu excepția cazului în care este autorizată să facă acest lucru de către cealaltă Parte.
- (b) O Parte care acționează în calitate de Persoană Împuternicită sau Subcontractant notifică cu promptitudine celeilalte Părți care acționează în calitate de Operator orice cerere pe care a primit-o de la Persoana Vizată și asistă Operatorul în îndeplinirea obligațiilor sale de a răspunde la cererile Persoanelor Vizate de a-și exercita drepturile, ținând seama de natura Prelucrării. În îndeplinirea obligațiilor sale, Persoana Împuternicită se conformează instrucțiunilor Operatorului.
- (c) În plus față de obligația Persoanei Împuternicite de a asista Operatorul în temeiul Clauzei 9 litera (b), Persoana Împuternicită trebuie de asemenea să asiste Operatorul în asigurarea respectării următoarelor obligații, ținând seama de natura Prelucrării Datelor și de informațiile de care dispune Persoana Împuternicită:



- (1) obligația de a efectua o evaluare a impactului operațiunilor de Prelucrare preconizate asupra Protecției Datelor cu Caracter Personal (o „Evaluare a Impactului asupra Protecției Datelor”), în cazul în care un tip de Prelucrare este susceptibil să genereze un risc ridicat pentru drepturile și libertățile Persoanelor fizice;
  - (2) obligația de a consulta autoritatea sau autoritățile de supraveghere competente înainte de Prelucrare, în cazul în care o Evaluare a Impactului asupra Protecției Datelor indică faptul că Prelucrarea ar duce la un risc ridicat în absența unor măsuri luate de Operator pentru a atenua riscul;
  - (3) obligația de a se asigura că Datele cu Caracter Personal sunt exacte și actualizate, prin informarea fără întârziere a Operatorului în cazul în care Persoana Împuternicită constată că Datele cu Caracter Personal pe care le Prelucreează sunt inexacte sau au devenit depășite;
  - (4) obligațiile din LAPD privind implementarea măsurilor tehnice și organizatorice adecvate (inclusiv cele prevăzute la articolul 32 din Regulamentul (UE) 2016/679 sau la articolul 32 din GDPR din Regatul Unit sau dispoziții similare din DPL relevantă).
- (d) Părțile stabilesc în Anexa III măsurile tehnice și organizatorice adecvate pentru aplicarea prezentei Clauze, precum și domeniul de aplicare și amplitudinea asistenței necesare. Această Anexă III va fi păstrată exactă și actualizată cu măsurile de securitate, ținând seama de activitatea de Prelucrare a Datelor desfășurată în temeiul prezentului APD.

#### Clauza 10

##### **Notificarea Încălcării Datelor cu Caracter Personal**

În cazul unei Încălcări a Datelor cu Caracter Personal, fiecare Parte cooperează cu cealaltă Parte și o asistă în vederea îndeplinirii obligațiilor care îi revin în temeiul LAPD, ținând seama de natura Prelucrării și de informațiile de care dispune Partea respectivă.

##### **10.1 Încălcarea Datelor privind Datele Prelucrate de către Operator**

În cazul unei Încălcări a Datelor cu Caracter Personal privind Datele Prelucrate de către o Parte în calitate de Operator, iar cealaltă Parte acționează în calitate de Persoană Împuternicită, în măsura în care acest lucru este posibil, aceasta din urmă va asista Operatorul:

- (a) prin notificarea Încălcării Datelor cu Caracter Personal către (i) autoritatea sau autoritățile de supraveghere competente, fără întârzieri nejustificate după ce Operatorul a luat cunoștință de aceasta, dacă este cazul/(cu excepția cazului în care este puțin probabil ca încălcarea Datelor cu Caracter Personal să conducă la un risc pentru drepturile și libertățile Persoanelor fizice) și (ii) Persoanele Vizate, fără întârzieri nejustificate, atunci când este probabil ca Încălcarea Datelor cu Caracter Personal să conducă la un risc ridicat pentru drepturile și libertățile Persoanelor fizice;
- (b) pentru a obține următoarele informații care, în conformitate cu LAPD, trebuie să fie menționate în notificarea Operatorului și trebuie să includă cel puțin:
  - (1) natura Datelor cu Caracter Personal, inclusiv, dacă este posibil, categoriile și numărul aproximativ de Persoane Vizate, precum și categoriile și numărul aproximativ de înregistrări de Date cu Caracter Personal vizate;
  - (2) consecințele probabile ale Încălcării Datelor cu Caracter Personal;
  - (3) măsurile luate sau propuse zede către Operator pentru a aborda Încălcarea Datelor cu Caracter Personal, inclusiv, dacă este cazul, măsurile de atenuare a posibilelor efecte negative ale acesteia.

În cazul în care și în măsura în care nu este posibil să se furnizeze toate aceste informații în același timp, notificarea inițială conține informațiile disponibile în acel moment, iar informațiile suplimentare sunt furnizate ulterior, pe măsură ce devin disponibile, fără întârzieri nejustificate.

- (c) în ceea ce privește respectarea, în conformitate cu LAPD, a obligației de a comunica fără întârzieri nejustificate Încălcarea Datelor cu Caracter Personal Persoanei Vizate, atunci

când Încălcarea Datelor cu Caracter Personal este susceptibilă să conducă la un risc ridicat pentru drepturile și libertățile Persoanelor fizice.

## **10.2. Încălcarea Datelor privind Datele Prelucrate de către Persoana Împuternicită**

În cazul unei Încălcări a Datelor cu Caracter Personal privind Datele Prelucrate de o Parte în calitate de Persoană Împuternicită sau de un Subcontractant sau de orice Parte terță care acționează în numele Persoanei Împuternicite, Persoana Împuternicită notifică Operatorii prevăzuți în Anexa I, fără întârzieri nejustificate după ce Persoana Împuternicită a luat cunoștință de Încălcare și oferă asistență rezonabilă Operatorului în ceea ce privește orice notificare sau comunicare pe care Operatorul ar putea fi obligat să o facă. Notificarea Persoanei Împuternicite către Operator trebuie să conțină cel puțin:

- (a) o descriere a naturii Încălcării (inclusiv, dacă este posibil, categoriile și numărul aproximativ de Persoane Vizate și de Înregistrări de Date în cauză);
- (b) detaliile unui punct de contact unde pot fi obținute mai multe informații privind Încălcarea Datelor cu Caracter Personal;
- (c) consecințele probabile ale acesteia și măsurile luate sau propuse pentru a remedia Încălcarea, inclusiv pentru a atenua eventualele efecte negative ale acesteia.

În cazul în care și în măsura în care nu este posibil să se furnizeze toate aceste informații în același timp, notificarea inițială conține informațiile disponibile în acel moment, iar informațiile suplimentare sunt furnizate ulterior, pe măsură ce devin disponibile, fără întârzieri nejustificate.

### *Clauza 11*

#### **Răspundere**

Prezentul APD face obiectul clauzei de răspundere inclusă în acordul comercial „CONTRACTUL DE PRESTARE A SERVICIILOR DE MENTENANTA SAP NR. 24-203737/30.09.2024 și CONTRACTUL DE PRESTARE A SERVICIILOR DE MENTENANTA SI SUPORT “ENTERPRISE SUPPORT” NR. 24-203738/30.09.2024 sau în Specificațiile de Lucru („SdL”) care reglementează proiectul sau serviciul specific legat de datele cu Caracter Personal în cauză.

## **SECȚIUNEA III - DISPOZIȚII FINALE**

### *Clauza 12*

#### **Nerespectarea Clauzelor și rezilierea**

- (a) Fără a aduce atingere oricăror dispoziții din LAPD, în cazul în care una dintre Părți nu își respectă obligațiile care îi revin în temeiul prezentului APD, cealaltă Parte poate suspenda Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal până când aceasta din urmă se conformează prezentului APD. Fiecare Parte trebuie să o informeze prompt pe cealaltă în cazul în care nu poate respecta prezentul APD, indiferent de motiv.
- (b) Cu excepția cazului în care este reziliat de oricare dintre Părți în conformitate cu prezenta Clauză 12, prezentul APD este valabil și executoriu de la data intrării în vigoare menționată în partea de sus a primei pagini.
- (c) O Parte are dreptul de a denunța prezentul APD fără a percepe nicio taxă în măsura în care acesta se referă la Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal dacă:
  - (1) Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal de către cealaltă Parte a fost suspendată în conformitate cu litera (a) și dacă nu se restabilește conformitatea cu prezentul APD

într-un termen rezonabil și, în orice caz, în termenul stabilit și comunicat de Partea care denunță contractul;

- (2) cealaltă Parte încalcă în mod substanțial sau persistent prezentul APD și LAPD;
  - (3) cealaltă Parte nu se conformează unei decizii obligatorii a unei instanțe competente sau a autorității sau autorităților de supraveghere competente cu privire la obligațiile care îi revin în temeiul prezentului APD sau al LAPD.
- (d) O Parte care acționează în calitate de Persoană Împuternicită are dreptul de a denunța prezentul APD fără a percepe taxe în măsura în care se referă la Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal în cazul în care, după ce a informat cealaltă Parte că instrucțiunile sale încalcă cerințele legale aplicabile în conformitate cu Clauza 8.1 litera (b), cealaltă Parte insistă asupra respectării instrucțiunilor.
- (e) La cererea rezonabilă a oricăreia dintre Părți sau în urma rezilierii sau expirării prezentului APD, fiecare Parte va șterge toate Datele cu Caracter Personal primite de cealaltă Parte sau va returna toate Datele cu Caracter Personal celeilalte Părți și va șterge copiile existente, cu excepția cazului în care LAPD solicită stocarea Datelor cu Caracter Personal, caz în care Datele celorlalte Părți vor fi stocate numai pe durata impusă de legile și reglementările aplicabile și numai în scopuri de arhivare. O astfel de distrugere trebuie să constea în ștergerea ireversibilă a tuturor copiilor Datelor cu Caracter Personal ale celeilalte Părți aflate pe echipamentul său sau pe orice suport aflat în posesia sa.

#### Clauza 13

##### ***Legea aplicabilă***

Prezentele Clauze sunt guvernate de legea din România.

#### Clauza 14

##### ***Alegerea forului și a competenței***

- (a) Orice litigiu care decurge din prezentele Clauze va fi soluționat de instanțele din România.
- (c) O Persoană Vizată poate, de asemenea, să introducă o acțiune în justiție împotriva exportatorului de Date și/sau a importatorului de Date în fața instanțelor din Statul Membru în care își are reședința obișnuită.
- (d) Părțile convin să se supună jurisdicției acestor instanțe.

## ANEXA I LISTA PĂRȚILOR

### III) Lista Operatorilor/Persoanelor Împuternicite ca Afiliați ai NTTD EMEAL

NTT DATA Romania	19-21 Constanta St, Cluj-Napoca, Cluj County, Romania 400158 Cluj- Napoca	data.protection- romania@nttdata.com	Operator <input type="checkbox"/> Persoană Împuternicită X Operator comun <input type="checkbox"/>
---------------------	--	---	--

**ANEXA II: DESCRIEREA PRELUCRĂRII**

***Categorii de Persoane Vizate ale căror Date cu Caracter Personal sunt Prelucrate***

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Angajații Operatorului  | <input checked="" type="checkbox"/> Clienții Operatorilor           |
| <input type="checkbox"/> Angajații Afiliaților din Grupul Operatorului                 | <input checked="" type="checkbox"/> Utilizatorii Operatorului       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Furnizorii/prestatorii de servicii ai Operatorului | <input type="checkbox"/> Vizitatorii Operatorului                   |
| <input type="checkbox"/> Candidații Operatorului                                       | <input checked="" type="checkbox"/> Foștii angajați ai Operatorului |
| <input type="checkbox"/> Stagiarii Operatorilor  | <input checked="" type="checkbox"/> Rudele angajaților Operatorului |
| <input checked="" type="checkbox"/> Reprezentanții de vânzări ai Operatorului          | <input type="checkbox"/> Reprezentanții de presă ai Operatorului    |
| <input type="checkbox"/> Participanții la evenimentul Operatorului                     | <input type="checkbox"/> Contractanții Operatorului                 |
|  | <input type="checkbox"/> Alții: _____                               |

***Categorii de Date cu Caracter Personal Prelucrate***

- Date cu Caracter Personal     Categorie specială de Date     Date referitoare la condamnări penale și infracțiuni

**(a) Date cu Caracter Personal**

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Numele contului sau porecla    | <input checked="" type="checkbox"/> Data nașterii              | <input checked="" type="checkbox"/> Vârsta                                   |
| <input type="checkbox"/> Foi matricole                             | <input checked="" type="checkbox"/> Încălcări administrative   | <input checked="" type="checkbox"/> Autorizații                              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Domeniu Departament            | <input type="checkbox"/> CV                                    | <input checked="" type="checkbox"/> Date despre beneficii și drepturi        |
| <input type="checkbox"/> Timp de navigare                          | <input type="checkbox"/> Detalii despre intimidare și hărțuire | <input checked="" type="checkbox"/> Detalii despre persoanele în întreținere |
| <input checked="" type="checkbox"/> Adresa de domiciliu            | <input checked="" type="checkbox"/> Adresa de e-mail           | <input checked="" type="checkbox"/> Adresa profesională                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Studii și formare profesională | <input checked="" type="checkbox"/> Limbi                      | <input checked="" type="checkbox"/> Locul nașterii                           |

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Naționalitate                                    | <input checked="" type="checkbox"/> Nume și prenume                     | <input checked="" type="checkbox"/> Denumirea societății / entității                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Carte de identitate                              | <input checked="" type="checkbox"/> Cod fiscal                          | <input checked="" type="checkbox"/> Numărul de înmatriculare al vehiculului            |
| <input checked="" type="checkbox"/> Număr de telefon                                 | <input checked="" type="checkbox"/> Numărul pașaportului                | <input checked="" type="checkbox"/> Permis de conducere                                |
| <input checked="" type="checkbox"/> TVA  | <input checked="" type="checkbox"/> Stare civilă                        | <input checked="" type="checkbox"/> Titlul/rolul postului                              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Date de bază ale contractului                    | <input checked="" type="checkbox"/> Date de decontare și de plată       | <input checked="" type="checkbox"/> Numărul contului bancar/Numărul cardului de credit |
| <input checked="" type="checkbox"/> Date privind salariul pe perioadă/oră/veniturile | <input checked="" type="checkbox"/> Calificări / profiluri profesionale | <input checked="" type="checkbox"/> Date privind timpul de lucru                       |
| <input type="checkbox"/> Identificatori de dispozitiv                                | <input checked="" type="checkbox"/> Date de acces                       | <input type="checkbox"/> Date de telecomunicații / conținut de mesaje                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Date de utilizare și de conectare                | <input type="checkbox"/> Date imagine / video                           | <input type="checkbox"/> Date audio / voce   |
| <input type="checkbox"/> Date de localizare a vehiculului                            | <input type="checkbox"/> Date privind starea vehiculului                | <input type="checkbox"/> Date de analiză a vehiculului                                 |
| <input type="checkbox"/> Informații despre context și mediu                          | <input type="checkbox"/> Mișcare și localizare - date conexe            | <input type="checkbox"/> Date de rezervare a călătoriilor și contabile                 |
| <input type="checkbox"/> Rezultatul testului de droguri                              | <input checked="" type="checkbox"/> Numărul de angajat                  | <input checked="" type="checkbox"/> Situația familiei                                  |
| <input type="checkbox"/> Adresa IP   | <input type="checkbox"/> Altele: _____                                  | <input type="checkbox"/> Altele: _____   |

**(b) Categorie specială de date**

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Opinie politică             | <input checked="" type="checkbox"/> Apartenența la sindicate           | <input checked="" type="checkbox"/> Religie sau convingeri filozofice |
| <input type="checkbox"/> Date genetice               | <input type="checkbox"/> Date privind viața sexuală a Persoanei fizice | <input type="checkbox"/> Orientarea sexuală                           |
| <input type="checkbox"/> Originea etnică sau rasială | <input type="checkbox"/> Sănătate                                      | <input type="checkbox"/> date biometrice: _____                       |
| <input type="checkbox"/> Altele                      |  |   |

**(c) Date judiciare**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Cazier judiciar și verificare | <input type="checkbox"/> Proceduri penale în curs |
|  | <input type="checkbox"/> Altele: _____            |

**Natura Prelucrării**

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Modificare/adaptare | <input type="checkbox"/> Îndosariere/arhivare         | <input checked="" type="checkbox"/> Blocare          |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ștergere            | <input type="checkbox"/> Dezvăluirea prin transmitere | <input type="checkbox"/> Diseminare                  |
| <input type="checkbox"/> Elaborare                      | <input type="checkbox"/> Recuperare                   | <input type="checkbox"/> Interconectare              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Consultare          | <input type="checkbox"/> Restricție                   | <input type="checkbox"/> Structurare                 |
| <input type="checkbox"/> Colecția                       | <input type="checkbox"/> Comparație                   | <input type="checkbox"/> Copie de rezervă/recuperare |
| <input type="checkbox"/> Înregistrare                   | <input type="checkbox"/> Aliniere                     | <input type="checkbox"/> Combinație                  |
| <input type="checkbox"/> Organizația                    | <input type="checkbox"/> Altele: _____                | <input type="checkbox"/> Altele: _____               |

**Scopul (scopurile) pentru care datele cu Caracter Personal sunt prelucrate în numele operatorului**

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Găzduire                            | <input type="checkbox"/> locuințe                       | <input type="checkbox"/> Campanii și inițiative de marketing                        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Aplicație<br>Întreținere | <input checked="" type="checkbox"/> Consultanță IT      | <input type="checkbox"/> Activități de administrare și recrutare a resurselor umane |
| <input checked="" type="checkbox"/> Dezvoltarea aplicațiilor | <input type="checkbox"/> Externalizare (BPO)            | <input type="checkbox"/> Conformitate și alte servicii juridice și de consultanță   |
| <input type="checkbox"/> Înregistrare                        | <input type="checkbox"/> Servicii financiare și fiscale | <input type="checkbox"/> Achiziții și gestionarea furnizorilor                      |
| <input type="checkbox"/> Organizația                         | <input type="checkbox"/> Altele: _____                  | <input type="checkbox"/> Altele: _____  |

**Durata Prelucrării:**

*În conformitate cu durata Contractului de prestare a serviciilor de mentenanță SAP nr. 24-203737/30.09.2024 și Contractului de prestare a serviciilor de mentenanță și suport "Enterprise Support" nr. 24-203738/30.09.2024*



**ANEXA III MĂSURI TEHNICE ȘI ORGANIZATORICE, INCLUSIV MĂSURI TEHNICE ȘI ORGANIZATORICE PENTRU A ASIGURA SECURITATEA DATELOR**

**1. Confidențialitate**

Măsurile de punere în aplicare a cerinței de confidențialitate includ, printre altele, măsuri de control al intrării, accesului sau admiterii. În acest context, următoarele măsuri tehnice și organizatorice sunt menite să asigure un nivel adecvat de securitate pentru datele cu Caracter Personal, inclusiv protecția împotriva Prelucrării neautorizate sau necorespunzătoare și împotriva pierderii, distrugerii sau deteriorării accidentale.

**a) Controlul intrării**

Măsuri de prevenire a accesului persoanelor neautorizate la echipamentele de prelucrare a datelor cu ajutorul cărora sunt prelucrate și utilizate datele cu caracter personal.

<input type="checkbox"/> Protecția puțurilor din clădiri	<input checked="" type="checkbox"/> Înregistrarea vizitatorilor și a regulilor privind vizitatorii
<input checked="" type="checkbox"/> Sistem de alarmă	<input checked="" type="checkbox"/> Uși / ferestre de siguranță
<input checked="" type="checkbox"/> Sistem automat de control al accesului	
<input type="checkbox"/> Controale biometrice de acces	<input checked="" type="checkbox"/> Gestionarea cheilor (lista de atribuire a cheilor)
<input checked="" type="checkbox"/> Carduri cu cip/sistem de închidere cu transponder, sisteme de garduri	<input checked="" type="checkbox"/> Selectarea atentă a personalului de curățenie
<input checked="" type="checkbox"/> Sistem de alarmă antiefracție	<input checked="" type="checkbox"/> Selectarea atentă a personalului de securitate
<input checked="" type="checkbox"/> Utilizarea personalului de securitate	<input checked="" type="checkbox"/> Grătare în fața ferestrelor / ușilor
<input type="checkbox"/> Bariere luminoase/detectoare de mișcare	<input type="checkbox"/> Măsură specială de protecție pentru stocarea copiilor de siguranță și/sau a altor suporturi de date
<input checked="" type="checkbox"/> Sistem de închidere manuală	<input checked="" type="checkbox"/> Monitorizare video la intrări
<input type="checkbox"/> Verificarea identității de către personalul de la recepție	<input checked="" type="checkbox"/> Autorizări de acces bazate pe funcții și roluri
<input checked="" type="checkbox"/> Zone interzise	<input checked="" type="checkbox"/> Măsuri speciale de protecție pentru camera serverului
<input type="checkbox"/> Altele: <i>[vă rugăm să specificați]</i>	

**b) Controlul accesului**

Măsuri de prevenire a utilizării sistemelor de prelucrare a datelor de către Părți neautorizate.

<input type="checkbox"/> Autentificare cu 2 factori	<input checked="" type="checkbox"/> Controlul parolelor (lungime minimă, complexitate, perioadă de valabilitate, blocare/eliminare etc.)
<input checked="" type="checkbox"/> Autentificare prin nume de utilizator/parolă	<input type="checkbox"/> Controlul tastelor (ieșire de taste etc.)
<input type="checkbox"/> Procesul de autorizare pentru autorizații de acces	<input checked="" type="checkbox"/> Stocarea securizată a suporturilor de date (benzi de backup, discuri dure etc.)
<input checked="" type="checkbox"/> Utilizarea unui tocător	<input checked="" type="checkbox"/> Limitarea utilizatorilor autorizați
<input checked="" type="checkbox"/> Utilizarea de software antivirus	<input type="checkbox"/> Distrugerea suporturilor de date de către societăți de eliminare certificate
<input checked="" type="checkbox"/> Utilizarea unui firewall hardware	<input type="checkbox"/> Distrugerea documentelor pe suport de hârtie de către societăți certificate de eliminare a deșeurilor
<input checked="" type="checkbox"/> Autentificare unică	<input checked="" type="checkbox"/> Criptare la nivel de directoare și fișiere
<input checked="" type="checkbox"/> Utilizarea unui firewall software	<input checked="" type="checkbox"/> Criptarea suporturilor de date din laptopuri/notebook-uri
<input checked="" type="checkbox"/> Utilizarea tehnologiei VPN	<input checked="" type="checkbox"/> Criptarea conținutului smartphone-urilor
<input checked="" type="checkbox"/> Crearea de profiluri de utilizator	<input type="checkbox"/> Documentația electronică a parolelor și protecția acestei documentații împotriva accesului neautorizat
<input type="checkbox"/> Conceptul de rețea și de zonă de rețea	<input checked="" type="checkbox"/> Atribuirea de profiluri de utilizatori la sistemele informatice

<input checked="" type="checkbox"/> Carduri personalizate cu cip, token, PIN/TAN etc.	<input checked="" type="checkbox"/> Atribuirea drepturilor de utilizator din perspectiva funcțiilor și a rolurilor
<input checked="" type="checkbox"/> Blocarea automată a clienților după expirarea unei anumite perioade de timp fără activitate a utilizatorului și screensaver protejat prin parolă sau stand-by automat.	<input checked="" type="checkbox"/> Conectare suplimentară la sistem pentru anumite aplicații
<input type="checkbox"/> Parole BIOS	<input checked="" type="checkbox"/> Altele: [vă rugăm să specificați]

### c) Controlul aditerii

Măsuri pentru a se asigura că persoanele autorizate să utilizeze un sistem de prelucrare a datelor pot avea acces numai la datele la care au dreptul de acces și că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în timpul prelucrării și utilizării sau după stocare.

<input type="checkbox"/> Numărul de administratori este limitat la minim	<input checked="" type="checkbox"/> Înregistrarea accesărilor aplicațiilor, în special atunci când se introduc, se modifică și se șterg date.
<input checked="" type="checkbox"/> Conceptul de autorizare bazată pe funcții și roluri	<input type="checkbox"/> Gestionarea autorizațiilor de acces în conformitate cu separarea funcțiilor și cu principiul controlului dublu
<input type="checkbox"/> Registrele de distrugere a hârtiei, a fișierelor și a suporturilor de date	<input type="checkbox"/> Gestionarea și documentarea autorizațiilor diferențiate
<input checked="" type="checkbox"/> Rutine de aprobare	<input type="checkbox"/> Procesul de autorizare pentru autorizații
<input type="checkbox"/> Ștergerea ireversibilă de pe suporturile de date	<input type="checkbox"/> Măsuri de prevenire a transferului neautorizat de date pe suporturi de date care pot fi utilizate în exterior (de exemplu, protecția împotriva copierii, blocarea porturilor USB, „sistemul de prevenire a pierderii de date (DLP)”).
<input type="checkbox"/> Altele: [vă rugăm să specificați]	<input type="checkbox"/> Folie de confidențialitate pentru sistemele mobile de prelucrare a datelor

### d) Controlul separării

Măsuri care să garanteze că datele colectate în scopuri diferite pot fi prelucrate separat.

<input type="checkbox"/> Pentru datele pseudonimizate: Separarea fișierului de asociere și stocarea într-un sistem IT separat și securizat.	<input checked="" type="checkbox"/> Stocarea separată fizic pe sisteme sau suporturi de date separate
<input checked="" type="checkbox"/> Definiția drepturilor asupra bazei de date	<input checked="" type="checkbox"/> Separarea mediilor de dezvoltare și de producție
<input checked="" type="checkbox"/> Utilizarea datelor de testare	<input checked="" type="checkbox"/> Capacitatea multi-client a sistemelor IT
<input type="checkbox"/> Altele: [vă rugăm să specificați]	

### f) Pseudonimizarea

Pseudonimizarea este prelucrarea datelor cu caracter personal astfel încât datele să nu mai poată fi atribuite unei anumite persoane vizate fără utilizarea de informații suplimentare, cu condiția ca aceste informații suplimentare să fie păstrate separat și să facă obiectul unor măsuri tehnice și organizatorice corespunzătoare.

<input type="checkbox"/> Selectarea unei metode adecvate de pseudonimizare folosind cele mai recente tehnologii	<input checked="" type="checkbox"/> Pseudonimizarea datelor în conformitate cu o abordare bazată pe riscuri și cu diferitele cerințe de protecție aplicabile diferitelor categorii de date
<input type="checkbox"/> Cerința de pseudonimizare este o componentă centrală a conceptului de protecție a datelor al Persoanei Împuternicite.	<input checked="" type="checkbox"/> Utilizarea unui software care permite gestionarea datelor pseudonimizate
<input type="checkbox"/> Stocarea securizată a cheilor criptografice și a listelor de verificare utilizate pentru pseudonimizare (stocarea criptată a listelor de verificare, dacă este necesar).	Concept de autorizare pentru accesul la chei criptografice sau liste de control care permit personalizarea
<input checked="" type="checkbox"/> Stocarea separată a informațiilor suplimentare pentru identificare	<input checked="" type="checkbox"/> Utilizarea IDS-urilor personalului sau ale clienților în loc de nume

<input checked="" type="checkbox"/> Criptarea informațiilor suplimentare pentru identificare	<input type="checkbox"/> Gestionarea și documentarea autorizațiilor diferențiate pentru procesarea informațiilor suplimentare pentru identificare
<input type="checkbox"/> Proces de autorizare sau rutine de aprobare pentru autorizații de procesare a informațiilor suplimentare pentru identificare	<input type="checkbox"/> Protecția împotriva copierii în ceea ce privește informațiile suplimentare pentru identificare
<input type="checkbox"/> Altele: <i>[vă rugăm să specificați]</i>	

#### f) Criptare

Criptarea este menită să împiedice accesul la datele cu caracter personal de către persoane neautorizate sau să avertizeze cu privire la acestea (*de exemplu*, atacurile hackerilor sau spionajul). Criptarea se referă la procesul de conversie a datelor într-o formă cunoscută sub numele de text cifrat, care este greu de înțeles de către persoanele neautorizate.

<input checked="" type="checkbox"/> Selectarea unei metode adecvate de criptare folosind cele mai recente tehnologii.	<input type="checkbox"/> Verificarea periodică a metodelor de criptare pentru a depista lacunele de securitate și actualizarea software-ului relevant, dacă este necesar.
<input checked="" type="checkbox"/> Criptarea e-mailurilor și a atașamentelor de e-mail	<input type="checkbox"/> Politicile de criptare iau în considerare diferitele categorii de protecție utilizate pentru datele cu caracter personal
<input checked="" type="checkbox"/> Partajarea securizată a datelor ( <i>de exemplu</i> , SSL, FTPS, TLS)	<input type="checkbox"/> Conceptul de ștergere pentru fișierele criptate trimise
<input checked="" type="checkbox"/> Stocarea criptată a parolilor	<input checked="" type="checkbox"/> Criptare la nivel de directoare și fișiere
<input checked="" type="checkbox"/> Criptarea dispozitivelor de stocare portabile (stick-uri USB, CD/DVD etc.)	<input type="checkbox"/> Criptarea dispozitivelor mobile, cum ar fi laptopurile, tabletele și smartphone-urile
<input checked="" type="checkbox"/> Criptarea dispozitivelor de stocare în masă din laptopuri și notebook-uri	<input checked="" type="checkbox"/> WLAN securizat
<input checked="" type="checkbox"/> Criptarea rețelei pe lângă criptarea datelor de sistem/aplicație	
<input type="checkbox"/> Altele: <i>[vă rugăm să specificați]</i>	

## 2. Integritate

Măsurile de punere în aplicare a cerinței de integritate le includ, în primul rând, pe cele care intră în sfera de aplicare a controlului intrărilor, dar, în al doilea rând, și pe cele care contribuie, în general, la protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale, a distrugerii sau a deteriorării neintenționate.

#### a) Controlul transferului

Măsurile pentru a se asigura că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în timpul transmiterii electronice, al transportului sau al stocării pe suporturi de date și că destinatarii destinați ai datelor cu caracter personal transmise prin intermediul mijloacelor de transmitere a datelor pot fi verificați și identificați.

<input checked="" type="checkbox"/> Semnătura electronică avansată (re: eIDAS)	<input type="checkbox"/> Sistem de gestionare a documentelor (DMS) cu istoric al modificărilor
<input type="checkbox"/> Înregistrarea transferului de date sau a transportului de date	<input checked="" type="checkbox"/> Angajamentul angajaților față de confidențialitatea datelor și respectarea GDPR
<input checked="" type="checkbox"/> Configurarea liniilor dedicate sau a tunelurilor VPN	<input checked="" type="checkbox"/> Obligația angajaților de a interzice trădarea secretelor de afaceri și comerciale
<input type="checkbox"/> Altele: <i>[vă rugăm să specificați]</i>	

#### b) Controlul intrărilor

Măsurile pentru a asigura posibilitatea de a verifica și de a determina ulterior dacă și cine a introdus, modificat sau eliminat date cu caracter personal în sistemele de prelucrare a datelor.

<input type="checkbox"/> Stocarea formularelor din care datele au fost transferate către operațiuni de prelucrare automată	<input checked="" type="checkbox"/> Trasabilitatea introducerii, modificării și ștergerii datelor de către nume de utilizator individuale (nu grupuri de utilizatori).
--	--

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Crearea unei imagini de ansamblu care să arate ce aplicații pot fi utilizate pentru a introduce, modifica și șterge date cu indicarea acestora. | <input checked="" type="checkbox"/> Atribuirea drepturilor de introducere, modificare și ștergere a datelor pe baza unui concept de autorizare |
| <input type="checkbox"/> Altele: <i>[vă rugăm să specificați]</i>   |  |

### 3. Disponibilitatea și reziliența sistemelor

Măsurile pentru a se asigura că, pe de o parte, datele și sistemele informatice sunt disponibile și pot fi utilizate de persoanele autorizate atunci când este necesar. Întreruperile neautorizate, de exemplu, din cauza unei defecțiuni a serverului sau a unei defecțiuni a mijloacelor de comunicare, constituie un atac asupra disponibilității. Aceste măsuri sunt, de asemenea, concepute pentru a se asigura că sistemele pe care sunt stocate date cu caracter personal pot rezista la un anumit grad de stres și sunt monitorizate în mod regulat, precum și că a fost instituit un sistem adecvat de gestionare a situațiilor de urgență pentru acestea.

#### a) Controlul disponibilității

Măsurile pentru a garanta că datele cu caracter personal sunt protejate împotriva distrugerii sau pierderii accidentale.

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Mesaj de alarmă în caz de acces neautorizat în sălile serverului                  | <input checked="" type="checkbox"/> Facilități adecvate de arhivare a documentelor pe suport de hârtie       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Stocarea copiilor de rezervă a datelor într-o locație securizată și externalizată | <input checked="" type="checkbox"/> Proceduri de back-up și restaurare                                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Sisteme de detectare a incendiilor și a fumului                                   | <input checked="" type="checkbox"/> Instalarea în funcție de necesități a actualizărilor de securitate       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Sisteme de stingere a incendiilor în sălile de servere și în instalații           | <input checked="" type="checkbox"/> Stocarea datelor redundantă, separată la nivel local (stocare off-site)  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Dispozitive pentru monitorizarea temperaturii și umidității în sălile de servere  | <input checked="" type="checkbox"/> Conceptul de protecție împotriva supratensiunilor în camerele serverului |
| <input checked="" type="checkbox"/> Planul de urgență și exerciții de urgență reușite                                 | <input checked="" type="checkbox"/> Testarea recuperării datelor   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Oglindirea hard disk-urilor   | <input checked="" type="checkbox"/> Sursă de alimentare neîntreruptibilă (UPS)                               |
| <input type="checkbox"/> Altele: <i>[vă rugăm să specificați]</i>   |  |

#### b) Reziliența sistemelor și serviciilor în permanență

Aceasta include măsuri utilizate pentru monitorizarea sistemelor și pentru identificarea și evitarea din timp a încălcării puternice a sistemului.

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Echilibrarea sarcinii                             | <input type="checkbox"/> Proces controlat din punct de vedere logistic pentru a evita vârfurile de tensiune |
| <input checked="" type="checkbox"/> Testarea penetrării                               | <input type="checkbox"/> Testarea la stres a sistemelor de manevrare a datelor                              |
| <input type="checkbox"/> Toate componentele platformei sunt redundante la nivel local | <input checked="" type="checkbox"/> Plan de urgență în caz de defecțiune a mașinii                          |
| <input type="checkbox"/> Altele: <i>[vă rugăm să specificați]</i>                     |   |

#### c) Recuperabilitatea rapidă

Pentru a asigura capacitatea de recuperare, pot fi utilizate măsuri de backup periodic al sistemelor, împreună cu planuri de acțiune adecvate și introducerea și menținerea unui sistem de gestionare a situațiilor de urgență, inclusiv planuri de urgență sau linii directe corespunzătoare și teste periodice.

- |   |  |
|---|--|
| Pentru mai multe detalii, a se vedea punctul 3 a) „Controlul disponibilității”. |  |
| <input type="checkbox"/> Altele: <i>[vă rugăm să specificați]</i>               |  |

### 4. Proceduri de revizuire, evaluare și apreciere periodică

#### a) Controlul organizațional

Măsurile de configurare a organizației interne care îndeplinesc cerințele speciale de protecție a datelor.

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Managementul protecției datelor / certificare extinsă ISO 27001 pentru subiecte specifice GDPR sau similar | <input checked="" type="checkbox"/> Activități ale angajaților din descrierile de post, funcție și rol |
| <input checked="" type="checkbox"/> Proceduri de notificare  | <input checked="" type="checkbox"/> Managementul răspunsului la incidente                              |

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Proceduri de informare   | <input type="checkbox"/> Conceptul de eliminare   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Separarea funcțiilor și a responsabilităților între proprietarii de date și Persoanele Împuternicite de operatori                      | <input checked="" type="checkbox"/> Formarea angajaților în ceea ce privește legislația privind protecția datelor |
| <input checked="" type="checkbox"/> Numirea unui responsabil cu protecția datelor sau a unor manageri de protecție a datelor aplicabile; definirea și anunțarea sarcinilor | <input checked="" type="checkbox"/> Politica de securitate a datelor  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Crearea și actualizarea unei liste a activităților de prelucrare pentru persoanele împuternicite                                       | <input checked="" type="checkbox"/> Sistem de raportare   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Conceptul de revizuire, evaluare și apreciere periodică  | <input checked="" type="checkbox"/> Proceduri pentru inspecții/audituri periodice                                 |
| <input type="checkbox"/> Altele: [vă rugăm să specificați]   |   |

#### b) Controlul comenzilor

Măsuri pentru a se asigura că datele cu caracter personal prelucrate pot fi prelucrate numai în conformitate cu instrucțiunile Operatorului.

- | <u>Măsuri care reglementează prelucrarea datelor privind comenzile de către Persoana Împuternicită sau subcontractantul Persoanei Împuternicite:</u>                    | <u>Măsuri care reglementează potențiala prelucrare a datelor privind comenzile de către subcontractanții Persoanei Împuternicite:</u>  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Selectarea Persoanei Împuternicite cu aplicarea diligenței necesare (în special în ceea ce privește securitatea datelor)            | <input checked="" type="checkbox"/> Selectarea subcontractantului Persoanei Împuternicite, cu aplicarea diligenței necesare (în special în ceea ce privește securitatea datelor)   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Verificarea documentației și a măsurilor de securitate ale Persoanei Împuternicite de către Operator înainte de prelucrarea datelor | <input checked="" type="checkbox"/> Verificarea Persoanei Împuternicite la cererea unui responsabil cu protecția datelor care lucrează pentru subcontractantul Persoanei Împuternicite   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Instrucțiuni scrise emise către Persoană Împuternicită de către Operator  | <input checked="" type="checkbox"/> Asigurarea distrugerii datelor de către Persoana Împuternicită și subcontractantul Persoanei Împuternicite după finalizarea comenzii, în conformitate cu instrucțiunile scrise ale Operatorului. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Drepturile de control efectiv convenite ale Operatorului față de Persoana Împuternicită   | <input checked="" type="checkbox"/> Procesul de transmitere a cererilor de informații ale persoanelor vizate   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Acordul contractual dintre Operator și Persoana Împuternicită privind utilizarea de subcontractanți de către Persoana Împuternicită |  |
| <input type="checkbox"/> Altele: [vă rugăm să specificați]  |  |

**ANEXA IV: LISTA SUBCONTRACTANȚILOR****Nu este cazul**

Operatorul a autorizat utilizarea următorilor Subcontractanți:

Nume	Adresa	Contact	Locație	Descrierea Prelucrării	Transfer Internațional de Date

Nume: vă rugăm să includeți numele Persoanei Împuternicite (societate sau persoană fizică în calitate de furnizor)

Adresă: vă rugăm să includeți adresa Furnizorului (sediul social sau domiciliul)

Contact: vă rugăm să includeți DPO sau alt punct de contact pentru protecția vieții private, inclusiv numele, prenumele, adresa de e-mail și numărul de telefon.

Locație: vă rugăm să indicați unde se află datele

Descrierea Prelucrării: vă rugăm să consultați lista prevăzută în Anexa I la „*natura Prelucrării*”.

Transferul Internațional de Date: vă rugăm să indicați dacă există un transfer internațional de date și garanțiile adoptate de Persoana Împuternicită (CCS etc.).

ANEXA V: OPERATORI COMUNI

**Nu este cazul**

**ANEXA VI: STANDARD CONTRACTUAL CLAUSES ("SCCs")**

Link: [https://commission.europa.eu/publications/standard-contractual-clauses-international-transfers\\_en](https://commission.europa.eu/publications/standard-contractual-clauses-international-transfers_en)



**ANEXA VII: INTERNATIONAL DATA TRANSFER ADDENDUM (“UK ADDENDUM”)**

Link: <https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/international-data-transfer-agreement-and-guidance/>

**ANEXA VIII: INTERNATIONAL DATA TRANSFER AGREEMENT (“IDTA”)**

Link: <https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/international-data-transfer-agreement-and-guidance/>

**CONTRACT DE PRESTARE**  
**A SERVICIILOR DE MENTENANTA SAP NR. 24-203737/30.09.2024**

*NR 231 / 30.09.2024*



**Părțile contractante**

**NTT DATA Romania S.A.**, cu sediul în Cluj-Napoca, str. Constanta nr.19-21, înregistrată la Registrul Comertului sub nr. J12/615/2000, având codul de înregistrare fiscală RO 13091574, titulară a contului bancar RO31 BRDE 130SV79095121300, deschis la BRD Agentia Oasului, sucursala Cluj, reprezentată prin persoanele desemnate la rubrica de semnături, denumită în continuare și **Prestator**,

și

**CT BUS S.A.**, cu sediul în Mun. Constanța, str. Industrială nr 8, Jud. Constanța, înregistrată sub nr. J13/60/1991, CUI RO1883902, cont bancar nr. RO222PT101401202604292XX, deschis la Banca Transilvania Constanța, reprezentată legal prin **Director General**, numit în continuare "**Beneficiar**",

au agreeat deruarea prezentului contract de prestare a serviciilor de mentenanță SAP în următoarele condiții:

**I. DEFINIȚII. INTERPRETARE**

Cuvintele și expresiile de mai jos vor avea următoarele înțelesuri:

**1.1. Abonament lunar**- suma fixă, aferentă volumului de servicii asumate, ce se facturează lunar, de către Prestator.

**II. OBIECTUL CONTRACTULUI**

**2.1.** Obiectul Contractului constă în furnizarea de servicii de suport pentru sistemul SAP al Beneficiarului, pentru componentele: FI, AA, CO, HR-PY, SD, MM, PM. Serviciile de suport privind analiza codului sursă al dezvoltărilor și corecții ale acestora, vor fi asigurate de către Prestator pentru dezvoltările existente la acest moment în sistemul Beneficiarului.

**2.2.** Serviciile de suport care fac obiectul acestui Contract sunt serviciile de suport prestate pe baza de Abonament Minim lunar, după cum urmează

**a. Suport utilizatori:**

- Suport utilizatori cheie (Key-users) privind utilizarea sistemului SAP (funcționalități standard)

**b. Administrare incidente:**

- Preluare și rezolvare incidente înregistrate (în limba română) – cu implementarea de modificări, dacă este necesar.

**c. Administrare probleme (la cererea Beneficiarului):**

- Analiza cauzei care a generat un incident repetitiv și reproducerea incidentului
- Evaluarea întregului scenariu;
- Documentare;
- Oferirea de soluții alternative. Oferirea de soluții finale prin metodologia cererilor de schimbare

**d. Suport pentru actualizările SAP pentru România, ale componentei FI și HR-PY:**

- Notificarea clientului cu privire la noile note SAP care trebuie implementate;
- Configurări manuale aferente setărilor din noile note SAP (în sistemul de Dezvoltare) și transportul în sistemul de test;
- Eliberarea cererilor de transport pentru configurările și/sau eventuale dezvoltări efectuate și transportul acestora în mediul productiv, după obținerea acceptului clientului;
- Testarea configurațiilor manuale (în sistemul de Test);

^

- Transportul configurarilor in sistemul productiv;
- Instruirea utilizatorilor cu privire la notele implementate.

### 2.3 Din obiectul prezentului Contract nu fac parte:

- Incidentele raportate de Beneficiar, care nu fac obiectul prezentului Contract (de exemplu incidente Enterprise Support); acestea vor fi returnate Beneficiarului;
- Trainingurile, implementarea unor module noi, rollout-uri, si alte cerinte cu o complexitate mai mare, implicand un plan de proiect, conform metodologiei de implementare SAP, nu fac obiectul prezentului Contract si vor face obiectul unor Contracte separate.

## III. DURATA CONTRACTULUI

Prezentul Contract intra in vigoare la data de 01.10.2024 si ramane in vigoare pe o perioada de 3 luni, pana la 31.12.2024.

## IV. PRETUL SI MODALITATEA DE PLATA

4.1. Pretul pentru prestarea serviciilor descrise in prezentul Contract este de in valoare de:

Servicii	Ore / luna	Pret / luna (EURO fara TVA)	Pret/luna (RON fara TVA)	Pret/luna (RON cu TVA)	Nr. luni	Pret total (EURO fara TVA)	Pret total (RON fara TVA)	Pret total (RON cu TVA)
Abonament lunar de servicii de suport pentru sistemul SAP al Beneficiarului, pentru componentele: FI, AA, CO, HR-PY, SD, MM, PM, pentru perioada 01.10.2024 – 31.12.2024	80	5,200	25.875,20	30.791,49	3	15,600.00	77.625,60	92.374,46

Nota: Preturile exprimate in RON sunt aproximative, cursul de schimb utilizat este de 1 EUR = 4,9760 RON.

4.2. Prestatorul va factura Abonamentul Minim lunar, la inceputul lunii urmatoare, pentru luna anterioara, iar Beneficiarul are obligatia de a-l achita pe intreaga durata de derulare a Contractului. Orele din abonament facturate lunar pot fi utilizate de comun acord, cu distributie variabila pe parcursul contractului, fara posibilitatea reportarii lor in urmatorul an. Facturarea se va face in RON, conform normelor legale aplicabile, la cursul BNR din ziua facturarii, pe baza Raportului de Activitate si Procesului Verbal, insusite de ambele parti sau acceptat tacit.

4.3. Aceste tarife sunt valabile pentru serviciile prestate in regim "off-site", de la sediul Prestatorului. Consultantii Prestatorului nu vor efectua deplasari la sediul Beneficiarului.

4.4. Furnizorul are obligatia sa transmita facturile emise in Sistemul National privind factura electronica RO e-Factura din SPV. Data de primire a facturii se considera data aplicarii sigiliului ANAF pe factura. De la aceasta data curge termenul scadent de plata de 10 zile calendaristice.

4.5. Plata se va efectua de catre Beneficiar in contul bancar inscris pe factura.

**4.6.** Factura expediată conform contractului prin Sistemul Național RO e-Factura și necontestată în termen de 3 (trei) zile de la recepție, se consideră acceptată tacit la plată. În caz de contestare a unor sume din facturile transmise, până la soluționarea divergențelor, Beneficiarul va achita partea necontestată a produselor/serviciilor facturate.

## V. ACCEPTAREA SERVICIILOR

**5.1.** Serviciile prestate pe baza de Abonament Minim lunar se considera a fi acceptate prin semnarea unui proces verbal pentru serviciile prestate, în termen de 3 zile lucrătoare de la finele lunii pentru luna anterioară. Prestatorul va ține evidența numărului de ore sau zile-om efectiv prestate și incluse în Abonamentul Minim lunar, prin întocmirea unui Raport de Activitate.

## VI. PRINCIPIILE GENERALE ALE PRESTĂRII SERVICIULUI

**6.1.** Serviciile prestate pe baza de Abonament Minim lunar, conform obiectului Contractului, vor fi livrate în regim remote/off-site (prin conexiune la distanță de la sediul Prestatorului).

**6.2.** Serviciile vor fi prestate în timpul Programului Normal de Lucru al Prestatorului, program de luni până vineri între orele 09.00 – 18.00, cu pauza de masă de 1 oră, între 13.00 și 14.00, exceptând zilele de sâmbătă și duminică legale.

## VII. GESTIUNEA PROBLEMELOR /INCIDENTELOR

**7.1.** Prestatorul va asigura serviciile achiziționate de Beneficiar prin prezentul Contract, exclusiv prin intermediul aplicației web ticketing, pusă la dispoziție gratuit în acest scop, de către Prestator, denumită în continuare „Aplicatia NTT DATA Service Desk”. Această aplicație va gestiona toate cererile de suport din partea Beneficiarului, cât și remediile și/sau recomandările din partea Prestatorului pentru incidentele transmise de Beneficiar. Pentru serviciile "Suport pentru actualizările SAP pentru România, ale componentei FI și HR-PY", pentru ca Prestatorul să poată trimite aceste notificări către Beneficiar, Beneficiarul va deschide în aplicația NTT DATA Service Desk, la începutul perioadei contractuale, un tichet intitulat "Monitorizare pentru actualizări SAP pentru România". În procesul de soluționare al incidentelor, Prestatorul poate utiliza și alte forme de comunicare: scrise (e-mail, aplicații de comunicare la distanță).

**7.2.** Beneficiarul desemnează un Manager de Proiect, care va fi responsabil pentru transmiterea tuturor cererilor de suport și reprezintă punctul unic de contact cu Prestatorul.

**7.3.** Adresa de email a Managerului de Proiect la care se vor trimite informații legate de modificările survenite asupra unui ticket (adaugări de note de către consultanții SAP, modificarea de status, etc) este indicată la art.22.3.

**7.4.** Dacă Beneficiarul consideră necesară o instruire a Managerului de Proiect pentru exploatarea sistemului de ticketing, aceasta se va efectua gratuit, de către consultanții Prestatorului. În cazul în care, independent de voința Beneficiarului, acesta nu va putea utiliza sistemul de ticketing generat prin Aplicația NTT DATA Service Desk, ca o soluție temporară, solicitările se vor putea trimite și prin e-mail, urmând ca atunci când este posibil, solicitarea să fie trimisă și prin soluția indicată de către Prestator.

## VIII. PRIORITIZAREA SERVICIULUI DE SUPORT, PE BAZA DE ABONAMENT

**8.1.** Cererile de suport vor fi prioritizate de către Beneficiar pe unul dintre cele trei nivele:

**Prioritate 2- HIGH (mare):** probleme care au influențe majore asupra proceselor de business și blochează activități cheie într-un segment important al companiei.

**Prioritate 3- MEDIUM (medie):** probleme care îngreunează desfășurarea unor procese de business folosite în mod curent, dar nu blochează activitatea.

**Prioritate 4- LOW (scăzută):** probleme minore care nu afectează un proces de business și nu îngreunează desfășurarea activităților zilnice ale companiei.

Suportul de prioritate 1 – VERY HIGH (blocajul complet al sistemului sau al unui proces de business cheie) nu face obiectul prezentului Contract.

**8.2.** În cazul în care prioritizarea unui incident nu este făcută conform descrierilor de mai sus, Prestatorul are dreptul să modifice prioritatea acestuia, înainte de a răspunde la solicitare.

## IX. TIMPII DE REACTIE PENTRU SERVICIILE PRESTATE PE BAZA DE ABONAMENT

Timpii de raspuns si procesare (SLA) sunt:

Service Level Agreement – SLA (Nivel de asigurare servicii suport)		
Prioritate	Timp initial de raspuns	Timp de procesare/rezolvare
2 – high	2 ore (lucratoare)	2 zile (lucratoare)
3 – medium	6 ore (lucratoare)	3 zile (lucratoare)
4 – low	8 ore (lucratoare)	Conform programarii Prestatorului

In care:

**Timp initial de raspuns**- timpul in care Prestatorul confirma primirea incidentului (tichet) si furnizeaza Beneficiarului un raspuns initial.

**Timp de procesare**–timpul in care Prestatorul transmite Beneficiarului o solutie finala sau una temporara (workaround).

Timpii de raspuns si procesare agreati (SLA) se aplica in limita timpului inclus in Abonamentul Minim lunar de servicii.

## X. PRIORITIZAREA SERVICIULUI DE SUPT LA CERERE PE BAZA DE COMANDA DE LUCRU

**10.1.** Serviciile prestate la Cerere pe baza de Comanda de Lucru se vor realiza conform unei planificari agreate de ambele parti.

**10.2.** Serviciile vor fi prestate in timpul Programului Normal de Lucru.

## XI. OBLIGATIILE PARTILOR

### 11.1. Prestatorul are urmatoarele obligatii :

- Sa raspunda solicitarilor Beneficiarului in termenele stabilite.
- Sa transmita catre Beneficiar toate incidentele care nu se incadreaza in serviciile achizitionate de Beneficiar conform prezentului Contract si a Comenzilor de Lucru aferente.

### 11.2. Beneficiarul are urmatoarele obligatii:

- Sa inregistreze Toate cererile de suport care fac obiectul acestui Contract in sistemul de ticketing al Prestatorului.
- Sa coopereze cu Prestatorul pe toata durata Contractului si sa raspunda prompt oricarei solicitari venite din partea acestuia din urma, astfel incat sa fie respectate termenele agreate prin prezentul Contract.
- Sa numeasca un Manager de Proiect si sa ii comunice Prestatorului numele si datele de contact ale acestuia.
- Sa asigure conditiile optime si resursele necesare pentru furnizarea serviciilor - si posibilitatea accesarii sistemului SAP in modul remote, precum si accesul Prestatorului in sistemul SAP de dezvoltare [DEV], testare [QAS], productie [PRD], precum si conexiune VPN detinuta de Beneficiar.

## XII. PENALITATI

**12.1.** Pentru neplata la termen a facturilor, Beneficiarul va achita Prestatorului penalitati in valoarea de 0,01% pe zi de intarziere din valoarea sumelor restante, pana la recuperarea integrala a debitului. Valoarea penalitatilor nu poate depasi valoarea sumei restante.

**12.2.** Pentru neindeplinirea de catre Beneficiar a obligatiilor de furnizare a tuturor informatiilor, procedurilor si a oricarei infrastructuri necesare furnizarii Serviciilor Achizitionate reglementate prin

prezentul Contract, acesta va datora Prestatorului penalitati de intarziere de 0,01%/zi din valoarea totala estimata a contractului, pana la indeplinirea obligatiilor. In astfel de situatii, Prestatorul va fi scutit de orice consecinte legale generate de intarzierea in indeplinirea obligatiilor sale contractuale pana indeplinirea obligatiilor de catre Beneficiar.

**12.3.** Pentru prestarea cu intarziere a Serviciilor si/sau Produselor IT Achizitionate, Prestatorul va putea fi obligat la plata unor penalitati de 0,01%/zi de intarziere calculate asupra valorii abonamentului lunar, penalitatile neputand depasi valoarea asupra careia sunt calculate.

### **XIII. RASPUNDERE**

**13.1.** Nicio clauza din prezentul Contract nu va exclude sau limita raspunderea oricareia dintre parti pentru (i) decesul sau vatamarea personala cauzate de neglijenta grava, (ii) conduita ilegala deliberata, (iii) fraudă sau reprezentare fraudulenta, (iv) orice alta raspundere care nu poate fi exclusa sau limitata de legea aplicabila.

**13.2.** Prestatorul este responsabil pentru orice dauna directa dovedita, cauzata de incalcarea din neglijenta a unei obligatii a carei indeplinire este de o importanta deosebita pentru atingerea scopului contractual (obligatie majora), in cazul in care prejudiciul a fost tipic si previzibil.

**13.3.** In niciun caz Prestatorul (sau afiliatii acestuia) nu va fi raspunzator fata de Beneficiar pentru nici o dauna indirecta, si pentru nicio pierdere sau paguba indiferent de suma, in masura in care o astfel de pierdere sau paguba este secundara, pentru nicio pierdere de profit, pierdere de afaceri, pierdere de oportunitati de afaceri, pierdere de vad comercial, pierderi rezultate din stoparea lucrului sau pierderea veniturilor sau a economiilor anticipate, indiferent daca o astfel de pierdere sau paguba este considerata directa sau indirecta.

**13.4.** Raspunderea totala a Prestatorului este limitata la valoarea totala a Serviciilor Achizitionate de Beneficiar, aferente prezentului Contract. Din valoarea daunelor se vor scadea orice sume datorate/achitate cu titlu de penalitati.

**13.5.** Limitarile raspunderii mentionate mai sus se aplica si in raport cu orice cerere de despagubire formulata direct impotriva angajatilor si reprezentantilor Prestatorului.

**13.6.** Prestatorul nu este raspunzator pentru consecintele unui potential atac cibernetic asupra sistemelor/retelei informatice ale Beneficiarului sau pentru erorile cauzate de disfuncționalități/ congestionarea infrastructurii hardware (servele, stații locale etc.) și/sau a rețelei de comunicații (LAN/WAN, etc) ale acestuia.

**13.7.** Prestatorul va fi responsabil pentru recuperarea datelor numai daca Beneficiarul a facut copii de rezerva in conformitate cu obligatiile ce ii incumba in prezentul Contract si s-a asigurat ca datele pot fi recuperate din aceste copii cu un efort rezonabil. Orice raspundere suplimentara pentru pierderea datelor este exclusa.

**13.8.** Prestatorul nu raspunde de functionarea sau upgrade-ul Serviciilor Achizitionate, in cazul in care Beneficiarul opereaza modificari asupra acestor produse/servicii fara acordul Prestatorului.

**13.9.** Prestatorul nu raspunde de erorile cauzate de terte programe utilizate de Beneficiar.

**13.10.** Cu exceptia raspunderilor expres asumate in prezentul Contract, Prestatorul isi declina orice alte raspunderi, incluzand aici dar fara a ne limita la garantii de fiabilitate, vandabilitate sau adecvare pentru un anumit scop.

**13.11.** Prestatorul este exonerat de raspundere pentru toate situatiile care ar putea apărea în timpul prestării Serviciilor Achizitionate și care nu se află sub controlul său.

**13.12.** Orice despagubire se acorda doar in masura in care partea care o pretinde a luat toate masurile posibile in vederea reducerii daunei la minim.

### **XIV. SUSPENDAREA CONTRACTULUI:**

**14.1.** Poate fi solicitata:

A) de catre Prestator in urmatoarele situatii, pe baza unei notificari trimise pe email, inainte cu 5 zile lucratoare de data efectiva a suspendarii:

- a) Daca Beneficiarul nu achita facturile emise in termenul de plata agreat prin prezentul Contract.
- b) In cazul cand sumele facturate sunt contestate in tot sau in parte in mod abuziv si nejustificat, pana la dovada achitarii integrale a acestora;
- c) Daca Beneficiarul nu isi indeplineste obligatiile de furnizare a tuturor informatiilor, Autorizatiilor aplicabile, procedurilor si a oricaror infrastructuri necesare Prestatorului pentru furnizarea Serviciilor Achizitionate conform Contractului, pana la indeplinirea acestuia;
- d) Daca Beneficiarul nu a notificat Prestatorului, in temenul aferent, despre interventia unei situatii de modificare a contractului in termen de 5(cinci) zile de la aparitia acesteia.

B) de catre Beneficiar, cu o notificare prealabila cu 30 de zile inaintea datei la care se doreste sa opereze suspendarea.

**14.2.** Dupa incetarea motivului care a condus la suspendarea prestatilor, reluarea prestatilor contractuale se va face la initiativa partii care, in termen de 2 zile de la data incetarii, va notifica in scris cealalta parte, impreuna cu dovada incetarii motivului suspendarii, partile stabilind, de comun acord, un nou grafic de executie/livrare, actualizarea noilor costuri aferente reluarii serviciilor (daca este cazul), raportat la disponibilitatea resurselor Prestatorului.

**14.3.** Suspendarea Contractului nu va afecta drepturile sau obligatiile Partilor inainte de suspendare, toate sumele facturate si necontestate trebuie achitate.

**14.4.** Suspendarea contractului nu poate subzista mai mult de 3 luni de la data intervenirii acesteia, cu exceptia situatiilor de forta majora si/sau caz fortuit, care pot atrage incetarea contractului de catre oricare dintre parti, daca dureaza mai mult de 30 de zile. Dupa expirarea acestui termen Prestatorul poate notifica rezilierea contractului din culpa Beneficiarului, cu consecintele aferente din capitolul Rezilierea contractului.

**14.5.** In cazul suspendarii la cererea Beneficiarului, acesta se obliga sa achite etapa de proiect in cursul careia s-a formulat cererea de suspendare, plus 50% din costul etapei de proiect urmatoare datei suspendarii acestuia. Tot in acest caz, la reluarea prestarii serviciilor, urmeaza a se renegocia si agreea obligatoriu obiectul serviciilor, pretul si calendarul proiectelor.

## **XV. INCETAREA CONTRACTULUI**

**15.1.** Contractul va inceta de drept in urmatoarele circumstante:

- i) La data expirarii duratei Contractului;
- ii) Prin acordul scris reciproc al ambelor parti;
- iii) Un eveniment de Forta Majora sau caz fortuit care impiedica furnizarea Serviciilor pentru cel putin 30 de zile.
- iv) Prin denuntare unilaterala, la cererea oricareia dintre parti, cu o notificare cu cel putin 30 de zile calendaristice inaintea termenului la care se doreste incetarea, fara nici o alta formalitate. Contractele Individuale subsecvente urmeaza a-si pastra valabilitatea pana la incetarea acestora, bazandu-se pe termenii si conditiile Contractului, cu exceptia cazului in care se precizeaza altfel in notificarea de denuntare a acestuia.
- v) Prin reziliere, daca oricare dintre parti nu isi indeplineste obligatiile contractuale nici dupa expirarea termenului de remediere de 30 de zile sau orice alt termen agreat de catre parti, partea care nu este in culpa va transmite celeilalte parti o notificare scrisa in urma careia contractul va fi reziliat de plin drept fara nicio alta punere in intarziere, indeplinirea oricarei alte formalitati sau interventia unei instante judecatoresti.

**15.2.** In caz de incetare a contractului inainte de termen, Prestatorul va putea solicita Beneficiarului ca in termen de 5 zile de la incetare sa achite toate costurile si investitiile nerecuperate suportate de catre primul in executarea contractului pana a momentul la care acesta si-a incetat efectele.

**15.3.** Incetarea Contractului nu va afecta drepturile sau obligatiile Partilor nascute inainte de incetare.

## **XVI. CESIUNEA CONTRACTULUI, A DREPTURILOR SI A CREANTELOR**



**16.1** Beneficiarul nu va putea cesiona Contractul unor terti si nici vreun drept nascut conform acestora, fara a obtine in prealabil acordul expres al Prestatorului.

**16.2.** Creantele nu pot fi compensate. Creantele pot fi cesionate catre terti numai cu notificarea prealabila scrisa a celeilalte parti.

## **XVII. SUBCONTRACTAREA**

**17.1** Prestatorul are dreptul, la propria discreție, sa presteze serviciile prin intermediul unor terți.

**17.2** Companiile afiliate Prestatorului si PFA-urile aflate in raporturi comerciale cu acesta in vederea prestarii serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract, nu sunt considerate subcontractori in intelesul prezentului contract. Prestatorul va ramane pe deplin responsabil fata de Beneficiar pentru executarea corespunzatoare a prezentului Contract de catre orice subcontractori, si garanteaza acelasi nivel de performanta si calitate in executie ca si pentru prestatia sa proprie, si de asemenea garanteaza Beneficiarului pastrarea angajamentelor de confidentialitate de catre orice subcontractori sau consultantii.

## **XVIII. PROPRIETATE INTELECTUALA**

**18.1.** Toate livrabilele incluzand codul sursa si documentele asociate, livrate de Prestator in cadrul prezentului Contract, sunt si vor ramane proprietatea Beneficiarului.

**18.2.** Beneficiarul nu are dreptul sa cesioneze/transmita dreptul de utilizare, cu exceptia cazului în care acest lucru este permis prin act aditional sau în Comanda de Lucru subsecventa.

**18.3.** În ceea ce privește materialele proprietatea Beneficiarului:

(a) Beneficiarul isi păstreaza dreptul de proprietate intelectuala asupra acestora; și

(b) acordă Prestatorului dreptul deplin, neexclusiv, fără redevențe și netransferabil pentru a copia și modifica materialele proprietatea Beneficiarului contractant pe durata prezentului Contract în scopul furnizării Serviciilor Achizitionate.

**18.4.** Prestatorul:

(a) garantează că primirea, utilizarea Serviciilor Achizitionate de către Beneficiar nu încalca drepturile de proprietate intelectuala ale niciunei terțe părți;

(b) are dreptul de a păstra și de a utiliza fără nicio restricție know-how-ul obținut în timpul executării Serviciilor Achizitionate.

**18.5.** În cazul în care o hotărâre definitivă emisă de instanța competentă a stabilit că Serviciile Achizitionate încalcă dreptul de proprietate interelectuala, Prestatorul, ca remediu exclusiv, va trebui, la discreția sa:

(a) să modifice Serviciile pentru a nu il mai încălca; sau

(b) Obțină dreptul de utilizare a Serviciilor Achizitionate de la terța parte în beneficiul Beneficiarului.

**18.6.** Beneficiarul:

(a) garantează că primirea și utilizarea în cadrul executării prezentului Contract de către Prestator, agenții, subcontractanții sau consultantii săi, a materialelor Beneficiarului nu încalcă drepturile de proprieiate intelectuala ale unei terțe părți; și

(b) va despăgubi Prestatorul împotriva oricaror responsabilități, costuri, cheltuieli, daunelor și pierderi (inclusiv, dar fără a se limita la orice pierderi directe, indirecte sau indirecte, pierderi de profit, pierderi de reputație și toate dobânzile, penalitățile și cheltuielile de judecată (calculate pe baza unei despăgubiri totale) și toate celelalte costuri și cheltuieli profesionale rezonabile suferite sau suportate sau plătite de Prestator care decurg din sau în legătură cu orice reclamație introdusă împotriva acestuia, agenților, subcontractanților sau consultantilor săi pentru încălcarea reală sau presupusă a drepturilor de proprietate intelectuala a unei terțe părți, care rezultă din sau în legătură cu primirea sau utilizarea în cadrul executării prezentului Contract a materialelor Beneficiarului.

**18.7.** În cazul în care una dintre părți (partea care acordă despăgubiri) trebuie să despăgubească cealaltă parte (partea despăgubită) în temeiul prezentului Capitol 18, partea despăgubită trebuie:

(a) să notifice în scris partea care acordă despăgubirea în legătură cu o reclamație împotriva sa pe baza careia doreste sa solicite despăgubiri;

(b) permita părții care acordă despăgubirea, pe cheltuiala sa, să desfășoare toate negocierile și procedurile și să soluționeze revendicarea dreptului de proprietate intelectuala, cu condiția ca partea care acordă despăgubirea să obțină întotdeauna aprobarea prealabilă a părții despăgubite cu privire la orice condiții de soluționare, această aprobare neputând fi refuzată în mod nejustificat;

(c) să ofere părții prejudiciate asistența rezonabilă în ceea ce privește revendicarea drepturilor de proprietate intelectuală (DPI), după cum solicită partea de despăgubire, sub rezerva rambursării de către partea de despăgubire a costurilor suportate de partea despăgubită în acest sens; și

(d) să nu facă, fără consultarea prealabilă a părții care acordă despăgubirea, nicio recunoaștere în legătură cu revendicarea privind DPI sau să încerce să o soluționeze, cu condiția ca partea care acordă despăgubirea să analizeze și să apere orice revendicare privind DPI cu diligență, folosind un avocat competent și astfel încât să nu discrediteze reputația părții despăgubite.

**18.8.** Prestatorul va avea întotdeauna dreptul de a exploata/folosi pentru afacerea sa cunostintele, ideile, formula sau metodologiile utilizate pentru dezvoltarea Serviciilor Achizitionate, pe toata durata Contractelor Individuale aferente.

## **XIX. CONFIDENTIALITATE**

**19.1.** Partile se obliga sa pastreze confidentialitatea asupra datelor si informatiilor de care iau cunostinta sau care le sunt aduse la cunostinta pe perioada derularii proiectului precum si asupra datelor, actelor, preturilor, cunostintelor tehnice, economice sau organizatorice privind cealalta parte, care au o legatura cu activitatea acesteia. Toate aceste informatii vor fi denumite generic, Informatii Confidentiale. Partile pot sa utilizeze aceste Informatii Confidentiale doar in scopul indeplinirii obligatiilor asumate potrivit Contractului in derulare.

**19.2.** Partile se obliga sa ia toate masurile de siguranta sau precautie necesare, comportandu-se cu maxim de prudenta, pentru a nu divulga in mod culpabil catre public, direct sau indirect, sau catre terti a Informatiilor Confidentiale.

**19.3.** Caracter de Informatii Confidentiale au orice informatii, date, costuri, cunostinte tehnologice, economice sau organizatorice referitoare la cealalta parte, care priveste direct cealalta parte sau este legata de activitatea acesteia, primite dupa intrarea in vigoare a oricarui contract incheiat intre partile contractante. Aceste informatii pot include, fara a se limita la, contracte, oferte, documentatii, planuri de proiect, date, know-how legat de produse care sunt inaccesibile publicului ori nu au devenit inca publice. Informatiile, datele, preturile si documentele care au caracter confidential, sunt si raman proprietatea aceleiasi parti, ca si inaintea derularii acestui Contract.

**19.4.** Partile sunt tinute de aceasta clauza pe intreaga durata a raporturilor comerciale contractuale si inca cinci ani de la data incetarii acestor raporturi.

**19.5.** Partile sunt de acord sa nu dezvaluie unei terte parti (exceptand cazul in care acest lucru este specificat sau prevazut in mod expres in acest Contract) nici o Informatie Confidentiala apartinand celeilalte Parti. Companiile afiliate cu Prestatorul nu sunt considerate terti in intelesul prezentului contract in masura in care Prestatorul este tinut responsabil pentru respectarea de catre acestea a obligatiei de confidentialitate Obligatiile referitoare la Informatiile Confidentiale stabilite in aceasta clauza nu sunt aplicabile, in masura in care:

- a) Sunt disponibile din surse publice sau din domeniul public;
- b) Sunt primite in orice moment de la orice parte terta care nu se afla sub obligatia de confidentialitate fata de Prestatorul informatiilor;
- c) Informatia a fost dezvaluita numai dupa ce s-a primit acordul scris pentru aceasta dezvaluire;
- d) Exista dovada faptului ca au fost obtinute in mod independent de catre primitor fara a avea la baza informatiile confidentiale furnizate de catre emitent sau se dovedeste a fi fost cunoscute de catre primitor anterior divulgarii de catre Partea emitenta;
- e) Este necesara divulgarea acestora unor terte parti in scopul derularii prezentului contract, cu conditia ca tertii sa semneze clauze de confidentialitate echivalente ;
- f) Trebuie dezvaluita conform legii, cu exceptia cazului in care o parte a acestor informatii se supune unui tratament special prevazut in baza unui ordin de protectie, precum si obligatiei primitorului de a notifica Prestatorul informatiilor cu privire la o astfel de cerere in timp util. In toate cazurile, dezvaluirea se va face in masura strict necesara.

**19.6.** Beneficiarul este de acord ca documentatia pregatita de Prestator, in cadrul proiectelor, sa fie adusa la cunostinta angajatilor sai, ca referinta interna, si recunoaste ca aceasta situatie nu reprezinta incalcarea din partea Prestatorului a obligatiei de Confidentialitate;

**19.7.** Fiecare parte va fi obligata sa repare orice prejudiciu dovedit, cauzat celeilalte parti prin neindeplinirea obligatiilor asumate prin clauza de confidentialitate in limita valorii contractului.

**19.8.** Chiar daca acest contract se anuleaza, rezolventeaza sau inceteaza pentru orice motiv, obligatiile prevazute de aceasta clauza raman valabile.

**19.9.** Partile vor limita accesul la informatiile confidentiale ale unei parti divulgate in baza prezentului Contract cu exceptia personalului celeilalte parti si ai afiliatilor celeilalte parti, care are absoluta nevoie de a le cunoaste in derularea contractului si care a fost de acord sa fie tinut de aceleasi obligatii de confidentialitate cu cele prevazute aici.

**19.10.** Referinte: Beneficiarul accepta posibilitatea ca Prestatorul sa dezvaluie catre terti, de exemplu prin comunicate de presa, urmatoarele informatii despre Contract si acordurile asociate cu acesta: numele Beneficiarului, descrierea scurta a obiectului Contractului, volumul si durata minima. Publicarea unor informatii suplimentare fata de cele stabilite anterior trebuie aprobata in scris de catre Beneficiar.

**19.11.** Numirea pe viitor in scop de reclama a Prestatorului sau a prezentului contract, in special cu indicarea datelor de specialitate si tehnice, respectiv in Case Studies sau White Papers necesita acordul scris al Beneficiarului.

## **XX. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**20.1.** Datele cu caracter personal trebuie sa aiba intelesul dat Reg UE nr. 2016/679 in vigoare. Prestatorul garanteaza faptul ca procesarea datelor cu caracter personal aflate in baza de date a Beneficiarului si la care are acces ca urmare a executarii prezentului Acord in calitate de Persoana Imputernicita in prelucrarea de date cu caracter personal (daca este cazul) se face cu respectarea prevederilor Regulamentului European nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Prestatorul garanteaza faptul ca asigura masuri adecvate, conform obligatiilor sale in calitate de Persoana imputernicita in prelucrarea datelor cu caracter personal, impotriva (1) prelucrării neautorizate – in afara legii a datelor cu caracter personal; (2) pierderii accidentale, distrugerii sau deteriorarii datelor cu caracter personal. Prestatorul este raspunzator pentru implementarea si respectarea de catre personalul propriu sau subcontractat, a prevederilor legale referitoare la protectia datelor cu caracter personal. Prestatorul are obligatia sa pastreze confidentialitatea tuturor informatiilor si datelor cu caracter confidential, primite de la Beneficiar.

**20.2.** Partile garanteaza ca respecta legislatia aferenta protectiei Datelor cu caracter personal, inclusiv, dar fara a se limita la dispozitiile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE ("Regulamentul general privind protectia datelor" sau "GDPR").

**20.3.** Partile vor notifica cu promptitudine si de indata, orice posibila sau actuala incalcare a securitatii datelor cu caracter personal si care sunt prelucrate in numele sau pe seama celeilalte parti.

**20.4.** Relatia contractuala sub aspectul protectiei datelor cu caracter personal este guvernata de catre prevederile Acordului de prelucrare a datelor semnat de catre partile prezentului contract.

## **XXI. FORTA MAJORA/CAZUL FORTUIT**

**21.1.** Partea care nu isi poate indeplini obligatiile din cauza de forta majora sau de caz fortuit este exonerata de drept in conditiile legii.

**21.2.** Prin caz de forta majora, se inteleg imprejurarile care au intervenit dupa incheierea contractului, ca urmare a unor evenimente extraordinare, neprevazute si inevitabile, printre care enumeram urmatoarele:

- (a) calamități naturale, inundații, secetă, cutremur sau alte catastrofe naturale;
- (b) epidemie sau pandemie (inclusiv COVID-19);
- (c) contaminare nucleară, chimică sau biologică sau boom sonic;
- (d) orice eveniment natural care depășește în mod rezonabil controlul Prestatorului/Beneficiarului, imprevizibil și de natură să împiedice executarea contractului, inclusiv, dar fără a se limita la revizuirii de reglementare, eșecuri de piață sau perturbări sistemice ale activității comerciale.

**21.3.** Prin caz fortuit se intelege un eveniment care nu poate fi prevăzut și nici împiedicat de către cel care ar fi fost chemat să răspundă dacă evenimentul nu s-ar fi produs, printre care enumeram urmatoarele:

- (a) atac terorist, război civil, tulburări sau revolte civile, război, amenințare cu războiul sau pregătire pentru război, conflict armat, impunerea de sancțiuni, embargo sau ruperea relațiilor diplomatice, etc;

(b) orice lege sau orice acțiune întreprinsă de un guvern sau de o autoritate publică, inclusiv, dar fără a se limita la, impunerea unei restricții, cote sau interdicții la export sau la import, sau neacordarea unei licențe sau a unui consimțământ necesar;

(c) orice conflict de muncă sau comercial, greve, acțiuni industriale sau închideri de întreprinderi, decesul sau boala de lungă durată a oricărui angajat relevant al Prestatorului sau al unei terțe părți subcontractate implicate în proiect;

(d) întreruperea sau defectarea serviciilor de utilități;

(e) prăbușirea clădirilor, incendiu, explozie sau accident;

(f) orice eveniment ce rezulta din fapta omului, neprevăzut și de neînțeles, care depășește în mod rezonabil controlul Prestatorului/Beneficiarului, imprevizibil și de natură să împiedice executarea contractului, inclusiv, dar fără a se limita la revizuire de reglementare, eșecuri de piață sau perturbări sistemice ale activității comerciale.

**21.4.** Sunt asimilate forței majore eventualele întreruperi sau diminuări ale furnizării energiei electrice, pe o durată continuă mai mare de 30 de minute, care pot să conducă la îndeplinirea cu întârziere a obligațiilor contractuale sau chiar la imposibilitatea îndeplinirii obligațiilor de către Prestator, statuate prin acte sau dispoziții ale autorităților publice centrale, locale sau la inițiativa furnizorilor de energie electrică, aduse la cunoștința publicului, prin orice mijloace. Aceste situații atrag suspendarea de drept a contractului până la reluarea furnizării energiei electrice în mod continuu, astfel încât să permită prestarea serviciilor în condiții normale, la nivelul celor avute de parte în vedere, la momentul încheierii contractului. Întreruperea prestării serviciilor, din acest motiv, nu poate constitui temei pentru solicitarea de despăgubiri de către Beneficiar din cauza eventualelor prejudicii pe care le-ar putea suferi din cauza întreruperii sau întârzierii realizării prestațiilor și nici pentru reducerea pretului convenit contractual.

**21.5.** Partea care invocă forța majoră sau cazul fortuit trebuie să notifice celeilalte părți, în termen de 3 zile, producerea evenimentului și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor acestuia. Partea va comunica în scris celeilalte părți dovada intervenirii cauzei de exonerare. Partea care invocă forța majoră/cazul fortuit va prezenta în termen de 5 zile de la producerea cazului de forță majoră/cazul fortuit acte doveditoare în acest sens, emise de autoritățile competente. Apariția cazului de forță majoră va fi confirmată de Camera de Comerț și Industrie a României și a Municipiului București iar această confirmare va fi transmisă celeilalte părți în termen de cinci (5) zile de la producerea cazului de forță majoră.

**21.6.** Partea care invocă forța majoră/cazul fortuit are obligația să aducă la cunoștința celeilalte părți încetarea cauzei acesteia în maximum 15 zile de la încetare. Dacă evenimentul de forță majoră/cazul fortuit durează neîntrerupt mai mult de 30 de zile, partile au dreptul să invoce încetarea de plin drept a contractului. Partea care invocă apariția cazului de forță majoră/cazul fortuit fără a transmite către cealaltă Parte notificarea necesară va fi ținută răspunzătoare pentru pagubele cauzate celeilalte Partii.

**21.7.** Suspendarea contractului în condiții de forță majoră/cazul fortuit nu va afecta obligațiile partilor anterioare suspendării. Cazul fortuit nu va reprezenta caz exonerator de răspundere pentru obligațiile de plată.

## XXII. MANAGEMENTUL CONTRACTULUI

**22.1.** Toate prevederile stipulate în prezentului contract, precum și: transmiterea de notificări, acte adiționale, prelungiri de termen, cereri de modificare precum și orice altă corespondență contractuală, inclusiv schimbul de documente semnate, enumerarea fiind exemplificativă și nu exhaustivă, vor fi adresate Administratorilor de Contract fiecărei părți indicați în cuprinsul prezentului Contract.

**22.2.** Orice modificare a Contractului se va face pe baza de acte adiționale, semnate de către reprezentanții ambelor părți.

**22.3.** Managementul Proiectului:

Nr	Manager de Proiect	Nume și Adresa de e-mail	Funcție
01	Managerul de proiect al Beneficiarului		
02	Managerul de proiect al Prestatorului		Manager de Proiect
03	În cazul înlocuirii, partea care își înlocuiește Managerul de proiect va notifica în scris celeilalte		

parti schimbarea efectuata cu 3 zile inainte de inlocuire.				
	Rapoarte/Sedinte		Frecventa	Continut
04	01	(Raport pregresul)	privind (lunar)	(Informatii)

### XXIII. NOTIFICARI

**23.1.** Transmiterea de notificari, acte aditionale, prelungiri de termen, cereri de modificare precum si orice alta corespondenta contractuala, inclusiv schimbul de documente semnate, enumerarea fiind exemplificativa si nu exhaustiva, vor fi adresate administratorilor de contract ai partilor respective indicati in art. 23.5.

**23.2.** Notificarile vor fi transmise pe e-mail la adresele precizate la 23.5. In cazul in care, ulterior semnarii acestui Contract, partile isi schimba adresa de e-mail si nu notifica celeilalte parti noua adresa, toate notificarile vor fi considerate valabil facute daca sunt transmise la ultima adresa comunicata.

**23.3.** Notificarile verbale nu se iau in considerare de nici una dintre parti.

**23.4.** Daca notificarea se trimite prin e-mail dupa orele 17:00 se considera primita in prima zi lucratoare dupa cea in care a fost expediata.

**23.6.** In cazul in care Administratorul de contract al unei dintre parti se modifica, in termen de 3 zile lucratoare, este obligata sa transmita pe adresa de email a Administratorului de contract a celeilalte parti, o notificare oficiala prin care anunta coordonatele noului Administrator de contract.

### XXIV. PROCEDURA DE SOLUTIONARE A NEINTELEGERILOR

**24.1.** În cazul în care între parti apare o neînțelegere din sau în legătură cu prezentul Contract sau cu executarea, validitatea sau aplicabilitatea acestuia, și care nu a putut fi solutionata de catre Consiliul de Conducere, acestea vor urma procedura prevăzută în prezentul Capitol, fără a aduce atingere procedurii litigioase, prevăzute la Capitolul 25 mai jos:

(a) oricare dintre părți îi transmite în atenția reprezentanților legali ai celeilalte părți o notificare scrisă cu privire la diferend, în care prezintă natura și detaliile complete ale acestuia, împreună cu documentele justificative relevante. La primirea notificării, reprezentanții legali ai celor doua parti vor încerca cu bună credință să rezolve diferendul, printr-o sedinta de conciliere;

(b) în cazul în care, din orice motiv, nu reușesc să soluționeze diferendul în termen de 30 de zile de la primirea notificării, partea prejudiciata poate solicita solutionarea diferendului prin introducerea cereri de chemare în judecata la instanta competenta.

### XXV. LEGEA SI JURISDICTIA APLICABILA:

**25.1.** Toate litigiile și dezacordurile apărute în cursul executării prezentului Contract se soluționează prin negocieri între părți.

**25.2.** Prezentul contract și orice litigiu sau reclamație (inclusiv litigii sau reclamații necontractuale) care decurg din acesta sau în legătură cu acesta sau cu obiectul sau formarea sa sunt guvernate și interpretate în conformitate cu legislația din Romania.

**25.3.** În cazul în care nu se ajunge la un acord, litigiul face obiectul examinării la instanțele competente. Decizia instanței este definitivă și obligatorie pentru executare de către ambele părți în conformitate cu legislația din România.

**25.4.** Părțile se angajează să se conformeze pe deplin și cu promptitudine oricărei hotărâri judecătorești, fără întârziere.

#### **XXVI. LIMBA**

**26.1.** Prezentul contract este redactat în limba română.

#### **XXVII. DISPOZIȚII FINALE**

**27.1.** În conformitate cu prevederile art. 1203 din Codul Civil, Partile declară că au citit și au înțeles toate prevederile prezentului Contract, și consimt expres la ele.

Prezentul Contract s-a încheiat astăzi \_\_\_\_\_, în 2 exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.