



Maintenance and Support Services Agreement

Contract de Prestări Servicii de Mentenanță și Suport

concluded on [] in [] by and between
....., a Romanian legal entity, having its registered office in Bucharest,no., Street, District, registered with the Trade Register under no., Tax Identification Number, registered with the Register of Credit Institutions under no., bank account no., opened with,branch, represented by Mr., in his capacity as Deputy General Manager and by Mr., in his capacity as Manager, hereinafter referred to as the **Beneficiary**,

and

ASEE Solutions SRL, a Romanian legal entity, having its registered office in 30, Frumoasa Street, 1st District, Bucharest, registered with the Trade Register under no. J1994024592403, Tax Identification Number RO 6614131, bank account number, opened with, branch, represented by Mr. Adrian Nastase, in his capacity as President M.B. and by Mrs. Olga Nicolaescu, in her capacity as Finance Director, hereinafter referred to as the **Provider** or **ASEE**,

hereinafter also referred to as **Party** or jointly as the **Parties**.

încheiat la [] în [] de către și între, persoană juridică română, cu sediul în București, stradanr., sector, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr....., Cod Unic de Înregistrare, înscrisă în Registrul Instituțiilor de Credit sub nr., având cont bancar deschis lasucursala.....reprezentată legal prin D-lîn calitate de Director General Adjunct și D-lîn calitate de Directordenumită în continuare **Beneficiarul**,

și

ASEE Solutions SRL, persoană juridică română, cu sediul în strada Frumoasa nr. 30, sector 1, București, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J1994024592403, Cod Unic de Înregistrare RO 6614131, avand cont bancar deschis lasucursala..... reprezentată legal de D-l Adrian Nastase în calitate de Președinte C.A. și de D-na Olga Nicolaescu în calitate de Director Economic, denumită în continuare **Executantul** sau **ASEE**,

denumite în continuare în mod individual **Partea** sau colectiv **Părțile**.

Prezentul Contract privind Nivelul Serviciilor (denumit în continuare **Contractul**) conține termenii și condițiile în baza cărora Executantul prestează Serviciile de Mentenanță și Suport



This Service Level Agreement (hereinafter referred to as the **Agreement**) outlines the terms and conditions under which the Provider provides Maintenance and Support Services specified herein to the Beneficiary with regard to the Software System implemented at the Beneficiary.

specificate în prezentul către Beneficiar, referitor la Sistemul Software implementat la Beneficiar.

1. DEFINITIONS

The Parties agree on the following definitions to be used for the purposes of this Agreement:

1. DEFINIȚII

Părțile convin asupra utilizării următoarelor definiții în scopurile prezentului Contract:

1.1. Acceptance Report / <i>Proces-Verbal de Recepție</i>	Formal document signed by the Authorised Representatives of the Parties when Additional Services are delivered according to the Change Request Order. Template for this document can be found in Annex 4./ <i>Document oficial semnat de Reprezentanții Autorizați ai Părților în momentul prestării Serviciilor Suplimentare conform Comenzii pentru Solicitarea de Modificare. Modelul acestui document este disponibil în Anexa 4.</i>
1.2. Additional Services / <i>Servicii Suplimentare</i>	Services, which are not included in the Maintenance Fee and are performed on the basis of Change Requests. Additional Services may result in Modifications. / <i>Servicii care nu sunt incluse în Taxa de Mentenanță și care sunt prestate în baza Solicitărilor de Modificare. Serviciile Suplimentare pot conduce la Modificări.</i>
1.3. Change Request / <i>Solicitare de Modificare</i>	A Service Request to provide Additional Services submitted to the Provider by the Beneficiary hereunder./ <i>Solicitare de Intervenție pentru prestarea de Servicii Suplimentare, transmisă Executantului de către Beneficiar conform prezentului.</i>
1.4. Change Request Management / <i>Gestionarea Solicitărilor de Modificare</i>	Management of the Change Requests by the Provider./

	<i>Gestionarea Solicitărilor de Modificare de către Executant.</i>
1.5. Change Request Order / <i>Comandă pentru Solicitarea de Modificare</i>	Formal document signed by the Authorized Representatives to order Additional Services. Template of this document constitutes Annex 3 ./ <i>Document oficial semnat de Reprezentanții Autorizați pentru comandarea de Servicii Suplimentare. Modelul acestui document constituie Anexa 3 .</i>
1.6. Communication Channels / <i>Canale de Comunicare</i>	The Provider provides for the Beneficiary the following channels for communication relating to any services performed under the Agreement: 1) Phone: xxx 2) e-mail: xxx 3) Help Desk System: xxx/ <i>Executantul pune la dispoziția Beneficiarului următoarele canale de comunicare în legătură cu orice servicii prestate în baza prezentului Contract:</i> 1) Telefon: xxx 2) E-mail: xxx 3) Sistem aferent Serviciului de Asistență Tehnică: xxx/
1.7. Confidential Information / <i>Informații Confidențiale</i>	Any information, documents and materials relating to business activities of any of the Parties, including, but not limited to, financial, organisational, technical and other information on business activities a Party that is of commercial value and may be deemed confidential and to which the other Party has gained access in connection with performance of this Agreement. Includes also the contents of the Agreement./ <i>Orice informații, documente și materiale care au legătură cu activitățile comerciale ale oricăreia dintre Părți, incluzând, dar nelimitându-se la, informații financiare, organizaționale, tehnice și alte informații referitoare la activitățile comerciale ale unei Părți, care au valoare comercială, care pot fi considerate confidențiale, și la care cealaltă Parte a avut acces în legătură</i>

	<i>cu execuția prezentului Contract. Includ și conținutul Contractului.</i>
1.8. Configuration/Parameterisation / <i>Configurare / Parametrizare</i>	<p>The activity performed in relation to the Software System and/or Interfaces, whereby they are intended to fulfil the Client's functional requirements. The configuration is achieved with the use of specific tools provided within the Software System, without changing the Source Code of it.</p> <p><i>Activitatea desfășurată în legătură cu Sistemul Software și/sau cu Interfețele, prin care acestea sunt folosite pentru îndeplinirea cerințelor funcționale ale Clientului. Configurarea este realizată cu ajutorul instrumentelor specifice furnizate în cadrul Sistemului Software, fără schimbarea Codului Sursă al acestuia.</i></p>
1.9. Help Desk System / <i>Sistem aferent Serviciului de Asistență Tehnică</i>	<p>The Provider's system, used for registration and processing of incoming Service Requests./</p> <p><i>Sistemul Executantului, folosit pentru înregistrarea și prelucrarea Solicităților de Intervenție primite.</i></p>
1.10. Incident / <i>Incident</i>	<p>An unscheduled interruption or malfunction in the Software System caused by a Problem. Incidents are managed under Problem Management./</p> <p><i>Întrerupere neprogramată sau deranjament al Sistemului Software, cauzat de o Problemă. Incidentele sunt gestionate în cadrul Gestionării Problemelor.</i></p>
1.11. License Specification / <i>Specificația Licenței</i>	<p>A document specifying components and elements of the licensed software contained in the Software System being subject to Software License Agreement./</p> <p><i>Document în care sunt specificate componentele și elementele software-ului licențiat conținut în Sistemul Software care formează obiectul Contractului de Licență Software.</i></p>
1.12. Licensed Software / <i>Software Licențiat</i>	<p>Latest version of Provider's Software in a compiled code form and its interfaces, licensed under the terms and conditions defined in the Software License Agreement</p>



	<p>and specified the License Specification, including all software products implemented at the Beneficiary by the Provider as part of the Software System, including any alterations made to the Software System, including Modifications, and parameterisation done thereto by the Provider for the Beneficiary.</p> <p><i>Cea mai recentă versiune a Software-ului Executantului sub forma unui cod compilat, și a interfețelor acestuia, licențiate conform termenilor și condițiilor definite în Contractul de Licență Software și indicate în Specificația Licenței, incluzând toate produsele software implementate la Beneficiar, inclusiv orice modificări aduse Sistemului Software, inclusiv Modificările, și parametrizarea acestuia de către Executant, pentru Beneficiar.</i></p>
<p>1.13. Maintenance and Support Services / <i>Servicii de Mentenanță și Suport</i></p>	<p>Services performed under this Agreement./ <i>Servicii prestate în baza prezentului Contract.</i></p>
<p>1.14. Maintenance Fee / <i>Taxă de Mentenanță</i></p>	<p>Annual fee for the Provider, which covers management of Incidents and information requests and Service Release implementation by the Provider (2.1.1 and 2.1.2 of the Agreement) and does not cover Change Request Management (2.1.3 of the Agreement). / <i>Taxă anuală datorată Executantului, care acoperă gestionarea Incidentelor și solicitările de informații, precum și implementarea Versiunii de Întreținere de către Executant (punctele 2.1.1 și 2.1.2 din Contract), dar care nu acoperă Gestionarea Solicitărilor de Modificare (punctul 2.1.3 din Contract).</i></p>
<p>1.15. Modifications / <i>Modificări</i></p>	<p>Functional changes or development of new functionalities made in the Software System or its interfaces implemented in accordance with Software Implementation Agreement or the Change Requests upon additional remuneration for the Provider agreed between the Parties./</p>



	<p><i>Modificări funcționale sau dezvoltarea unor noi funcționalități în cadrul Sistemului Software sau al interfețelor acestuia, implementate în conformitate cu Contractul de Implementare Software sau cu Solicitățile de Modificare, în baza unei remunerări suplimentare a Executantului, convenită de Părți.</i></p>
<p>1.16. Problem / <i>Problemă</i></p>	<p>A cause of one or more Incidents. The cause is not usually known at the time a problem record is created, and the Problem Management process is responsible for further investigation./</p> <p><i>Cauza unuia sau a mai multor Incidente. Cauza nu este de obicei cunoscută în momentul creării registrului de gestionare a problemelor, procesul de Gestionare a Problemelor fiind derulat pentru investigarea ulterioară a acestora.</i></p>
<p>1.17. Problem Management / <i>Gestionarea Problemelor</i></p>	<p>Management, by the Provider, of Service Requests involving Incidents or requests for information. /</p> <p><i>Gestionarea, de către Executant, a Solicităților de Intervenție care implică Incidente sau solicitări de informații.</i></p>
<p>1.18. Release / <i>Versiune</i></p>	<p>A release is the distribution of the version of the Licensed Software or its component./</p> <p><i>Versiunea reprezintă distribuirea versiunii Software-ului Licențiat sau a componentei acestuia.</i></p>
<p>1.19. Remedy / <i>Remediere</i></p>	<p>A procedure or a temporary fix that bypasses a Problem and allows a user to continue working until a final solution can be provided; a workaround solution. The target of Remedy is to restore the basic functionalities of affected system, to minimize the observable impact on the end user. In case the Provider delivers Remedy to the Problem, current Service Request is being closed, and new one is created with reference to it, with lowered severity level./</p> <p><i>Procedură sau rezolvare temporară care evită o Problemă, permițând utilizatorului să continue să lucreze până la găsirea unei soluții definitive; o metodă de evitare a</i></p>

	<p>erorilor. Obiectivul Remedierii îl reprezintă restabilirea funcționalităților fundamentale ale sistemului afectat, minimalizarea impactului observabil asupra utilizatorului final. În situația în care Executantul asigură Remedierea Problemei, Solicitarea curentă de Intervenție este închisă, iar una nouă este creată cu trimitere la aceasta, însă cu un nivel mai scăzut de gravitate.</p>
<p>1.20. Remedy Time / <i>Durată de Remediere</i></p>	<p>Time taken to provide a Remedy. Time when Service Request is referred back to the Beneficiary and waiting for its response is excluded from this period./</p> <p><i>Durata necesară pentru asigurarea unei Remedieri. Durata de timp în care Solicitarea de Intervenție este retransmisă Beneficiarului și în care se așteaptă răspunsul acestuia este exclusă din această perioadă.</i></p>
<p>1.21. Resolution Time / <i>Durată de Rezolvare</i></p>	<p>Time taken to perform a final and permanent repair of a Problem. Time when Service Request is referred back to the Beneficiary and waiting for its response is excluded from this period./</p> <p><i>Durata necesară pentru realizarea unei rezolvări definitive și permanente a unei Probleme. Durata de timp în care Solicitarea de Intervenție este retransmisă Beneficiarului și în care se așteaptă răspunsul acestuia este exclusă din această perioadă.</i></p>
<p>1.22. Response Time / <i>Timp de Răspuns</i></p>	<p>Period between receiving a Service Request and the Provider's confirmation of accepting the request for further processing. Time when Service Request is referred back to the Beneficiary and waiting for its response is excluded from this period./</p> <p><i>Perioada dintre primirea unei Solicități de Intervenție și confirmarea din partea Executantului, a acceptării solicitării de prelucrare ulterioară. Durata de timp în care Solicitarea de Intervenție este retransmisă Beneficiarului și în care se așteaptă răspunsul acestuia este exclusă din această perioadă.</i></p>



<p>1.23. Service Release / <i>Versiune de Întreținere</i></p>	<p>Software package for Licensed Software, which includes changes of existing functionalities, as well as removal of bugs in existing functionalities./</p> <p><i>Pachet Software pentru Software-ul Licențiat, care include modificări ale funcționalităților existente, precum și eliminarea erorilor funcționalităților existente.</i></p>
<p>1.24. Service Request / <i>Solicitare de Intervenție</i></p>	<p>Formal request from the Beneficiary for any service to be provided under this Agreement. /</p> <p><i>Solicitare oficială din partea Beneficiarului, pentru prestarea oricărui serviciu în baza prezentului Contract.</i></p>
<p>1.25. Severity Level / <i>Nivel de Gravitate</i></p>	<p>Status granted to the Service Request reflecting the character of the impact of Incident on the Software System' functioning. Based on it Response Time and Resolution Time are assigned./</p> <p><i>Statut conferit Solicității de Intervenție, ce reflectă natura impactului Incidentului asupra funcționării Sistemului Software. În baza acestuia se determină Timpul de Răspuns și Durata de Rezolvare.</i></p>
<p>1.26. Software Implementation Agreement / <i>Contract de Implementare Software</i></p>	<p>Agreement on the basis of which the Software System was implemented for the Beneficiary./</p> <p><i>Contract în baza căruia Sistemul Software este implementat pentru Beneficiar.</i></p>
<p>1.27. Software License Agreement / <i>Contract de Licență Software</i></p>	<p>Agreement regulating terms and conditions of the license grant for the Software System implemented at the Beneficiary, together with all alterations made and parameterisation done thereto upon implementation, including Modifications, defined in the License Specification./</p> <p><i>Contract care conține termenii și condițiile pentru licențierea Sistemului Software implementat la Beneficiar, împreună cu toate modificările efectuate și cu toate parametrizările realizate asupra acestuia în momentul implementării, inclusiv Modificările, definite în Specificația Licenței.</i></p>



<p>1.28. Software System / <i>Sistem Software</i></p>	<p>Solution built for the Beneficiary by the Provider, consisting of the Licensed Software and any alterations, i.a. Modifications, made thereto under Software Implementation Agreement or this Agreement./</p> <p><i>Soluție construită pentru Beneficiar de către Executant, ce constă în Software-ul Licențiat și în orice Modificări aduse acestuia în baza Contractului de Implementare Software sau a prezentului Contract.</i></p>
<p>1.29. Third Party Software / <i>Software Terț</i></p>	<p>Software components produced by Third Parties, with respect to which neither the Provider nor the Beneficiary holds Intellectual Property Rights and which is necessary to ensure Application/Interfaces Functionality, including open source software lawfully included in the Software System by the Provider or implemented by the Beneficiary independently./</p> <p><i>Componente software produse de Terți, asupra cărora nici Executantul și nici Beneficiarul nu dețin Drepturi de Proprietate Intelectuală, și care sunt necesare pentru asigurarea Funcționalității Aplicației/Interfețelor, inclusiv software-ul cu sursă deschisă inclus în mod legal în Sistemul Software de către Executant sau implementat în mod independent de către Beneficiar.</i></p>
<p>1.30. Working Days / <i>Zile de Lucru</i></p>	<p>Monday to Friday excluding official public holidays in ASEE Company country.</p> <p><i>Zilele de luni până vineri, excluzând zilele de sărbătoare legală din țara Companiei ASEE.</i></p>
<p>1.31. Working Hours / <i>Ore de Lucru</i></p>	<p>xx AM to xx PM on Working Days. /</p> <p><i>De la ora xx AM până la ora xx PM în Zilele de Lucru.</i></p>

2. SCOPE OF AGREEMENT

2.1. Services

Under this Agreement the Provider undertakes to perform for the Beneficiary the

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Serviciile

Prin prezentul Contract, Executantul se angajează să presteze pentru Beneficiar



Maintenance and Support Services specified herein:

2.1.1. Support Services, consisting in Problem Management, as specified in Annex 1: SLA;

2.1.2. Service Releases delivery, consisting in distribution of software packages for Licensed Software as specified in Annex 1: SLA;

2.1.3. Additional Services, consisting in Change Requests Management specified in Annex 2: CR Management and may consist in the following services related to the Software System:

- a. changes to the standard functionality, development of new functionalities;
- b. training;
- c. consulting services;
- d. solving problems related to the 3rd parties or the Beneficiary's own services.

2.2. Maintenance and Support Services are performed remotely. The Parties may mutual agree otherwise with respect to specific services (e.g. trainings, consulting services) and in that case the Beneficiary will cover all Provider's documented travel and accommodation expenses.

2.3. The Provider reserves the right to refuse to perform an Additional Service according to a Change Request of significant complexity or labour-intensity, and instead to offer to provide such Additional Service under a separate

Serviciile de Mentenanță și Suport specificate în prezentul:

2.1.1. Serviciile de Suport, care constau în Gestionarea Problemelor, conform Anexei 1: SLA;

2.1.2. Transmiterea Versiunilor de Întreținere, constând în distribuirea pachetelor software pentru Software-ul Licențiat, conform Anexei 1: SLA;

2.1.3. Serviciile Suplimentare, constând în Gestionarea Solicitărilor de Modificare specificate în Anexa 2: Gestionarea CR, care pot consta în următoarele servicii aferente Sistemului Software:

- a. modificări ale funcționalității standard, dezvoltarea de funcționalități noi;
- b. instruire;
- c. servicii de consultanță;
- d. rezolvarea problemelor aferente serviciilor terților sau ale Beneficiarului.

2.2. Serviciile de Mentenanță și Suport vor fi prestate de la distanță. Părțile pot conveni de comun acord să acționeze diferit în legătură cu anumite servicii (de ex. servicii de instruire, de consultanță), iar în acest caz Beneficiarul va suporta toate cheltuielile documentate de deplasare și de cazare ale Executantului.

2.3. Executantul își rezervă dreptul de a refuza prestarea unui Serviciu Suplimentar conform unei Solicități de Modificare cu un grad semnificativ de complexitate sau



agreement e.g. as implementation agreement.

2.4. Exceptions

The Agreement does not include:

- 2.4.1. provision of advice by the Provider of general, business or legal nature or without direct relation to the functioning of Software System;
- 2.4.2. management of Service Requests that are not submitted by the Authorised Personnel through the Communication Channels agreed upon in this Agreement, including its Annexes;
- 2.4.3. support services concerning hardware system on which the Software System runs, unless agreed otherwise by the Parties in this Agreement;
- 2.4.4. changes and/or improvements of the Software System as a result of the legislative amendments

3. PARTIES' OBLIGATIONS

3.1 Provider hereby undertakes to:

- 3.1.1 Supply the Maintenance and Support Services under the Agreement in accordance with the terms and conditions stipulated herein;
- 3.1.2 Deliver all services under the Agreement in professional and timely

de intensitate a muncii, și de a se oferi în schimb să presteze respectivul Serviciu Suplimentar în baza unui Contract separat, de ex. a unui Contract de implementare.

2.4. Excepțiile

Contractul nu include:

- 2.4.1. furnizarea de consiliere de către Executant, de natură generală, comercială sau juridică, sau fără o legătură directă cu funcționarea Sistemului Software;
- 2.4.2. gestionarea Solicităților de Intervenție care nu sunt transmise de către Personalul Autorizat prin Canalele de Comunicare convenite în prezentul Contract, inclusiv în Anexele la acesta;
- 2.4.3. servicii de suport privind sistemul hardware care susține funcționarea Sistemului Software, cu excepția prevederilor contrarii stabilite de Părți în prezentul Contract;
- 2.4.4. modificări și/sau îmbunătățiri ale Sistemului Software ca urmare a modificărilor legislative;

3. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

3.1. Executantul se angajează:

- 3.1.1 să presteze Serviciile de Mentenanță și Suport prevăzute în Contract conform termenilor și condițiilor stipulate în acesta;
- 3.1.2 să presteze toate serviciile prevăzute în Contract în mod profesionist și la timp, și să asigure



manner and ensure their availability, in accordance with the terms and timeframes specified herein;

- 3.1.3 Assign to the management processes under the Agreement personnel with necessary knowledge and experience;
- 3.1.4 Provide the Beneficiary with information about current version of lifecycle plan for Licensed Software, as well as the End of Support notification for discontinued Software Products on regular basis at least once per xx;
- 3.1.5 Issue the invoices according to the provisions of this Agreement;
- 3.1.6 Comply with the internal norms and regulations of the Beneficiary which are defined in Annex xx, with regard to the internal discipline and to the measures for ensuring safety of information, whenever Provider carries out activities at the Beneficiary, provided they were brought to its knowledge in advance.

3.2 Beneficiary hereby undertakes to:

- 3.2.1 Ensure for the representatives of the Provider the conditions necessary for the performance of the Agreement, as well as access to the information and resources necessary and to appoint from among its employees the persons who will collaborate with

disponibilitatea acestora, în conformitate cu termenele și intervalele de timp specificate în acesta;

- 3.1.3 **să** aloce pentru procesele de gestionare prevăzute în Contract personal care să aibă cunoștințele și experiența necesare;
- 3.1.4 **să** furnizeze Beneficiarului informații privind versiunea actuală a planului referitor la ciclul de viață al Software-ului Licențiat, precum și înștiințarea privind încetarea intervenției pentru Produsele Software care nu se mai produc, în mod regulat, cel puțin o dată pe xx;
- 3.1.5 **să** emită facturi conform prevederilor acestui Contract;
- 3.1.6 **să** respecte normele și reglementările interne ale Beneficiarului, definite în Anexa xx, cu privire la disciplina internă și la măsurile de asigurare a siguranței informațiilor, ori de câte ori Executantul desfășoară activități la Beneficiar, sub condiția încunoștiințării prealabile a Executantului cu privire la acestea.

3.2 Beneficiarul se angajează:

- 3.2.1 **să** asigure pentru reprezentanții Executantului condițiile necesare pentru execuția Contractului, precum și accesul la informațiile și la resursele necesare, și să numească din rândul propriilor angajați persoanele care vor



the Beneficiary's representatives under the Agreement;

- 3.2.2 Timely pay the invoices issued by the Provider under the conditions of the Agreement;
- 3.2.3 Not to change the Software System or not to carry out any action not allowed by the license provisions pertaining to the Software System, including the Software License Agreement and the License Provisions of this Agreement.

colabora cu reprezentanții Beneficiarului conform Contractului;

- 3.2.2 să achite la timp facturile emise de Executant conform condițiilor prevăzute în Contract;
- 3.2.3 Să nu modifice Sistemul Software sau să nu desfășoare nicio acțiune care nu este permisă conform prevederilor licenței aferente Sistemului Software, inclusiv conform Contractului de Licență Software și Prevederilor aferente Licenței din prezentul Contract.

4. TERM AND TERMINATION OF AGREEMENT

- 4.1 The Agreement is concluded for the period of 12 months effective from the date of signing.
- 4.2 After the lapse of the first 12 months, the Agreement is considered to be concluded for indefinite period unless any of the Parties gives six months' termination notice to the Agreement.
- 4.3 After the lapse of the first 12 months, the Agreement can be terminated by any of the Parties upon giving six months' written notice.
- 4.4 Termination of the Agreement does not entitle Beneficiary to demand return of any part of Maintenance Fee or fee for any other services performed based on this Agreement.
- 4.5 Upon termination of this Agreement for any reason by any Party:

4. DURATA ȘI REZILIEREA CONTRACTULUI

- 4.1. Contractul este încheiat pentru o perioadă de 12 luni și intră în vigoare la data semnării.
- 4.2. După expirarea primelor 12 luni, Contractul este considerat încheiat pentru o perioadă nedeterminată de timp, cu excepția denunțării Contractului de către oricare Parte cu șase luni înainte.
- 4.3. După expirarea primelor 12 luni, Contractul poate fi reziliat de către oricare Parte în baza unui preaviz scris de șase luni.
- 4.4. Încetarea Contractului nu îndreptățește Beneficiarul să solicite înapoierea oricărei părți a Taxei de Mentenanță sau a taxei aferente oricăror alte servicii prestate în baza acestui Contract.
- 4.5. La încetarea prezentului Contract de către oricare Parte, indiferent de motiv:



- 4.5.1 Parties give back any documentation exchanged in the course of cooperation under the Agreement, in electronic or printed form, that is not necessary for further fulfilment of their obligations. If Parties agree, such documentation may be destroyed;
- 4.5.2 If Beneficiary requests the completion of ongoing Service Request, Provider will perform such completion as Additional Service, for remuneration agreed by the Parties.
- 4.6** In the event of termination of the Agreement by any of the Parties under the provisions of this Agreement, Provider is entitled to remuneration for all services performed under the Agreement until the moment of termination (the end of the notice period). In case of partial completion of a given Additional Service at the moment of termination of the Agreement, Provider is entitled to respective partial remuneration based on its value and the time spent on providing the service.
- 4.7** Any notice given under the provisions of this paragraph has to be in writing under the pain of nullity.
- 4.5.1. Părțile vor returna orice documentație transmisă pe parcursul cooperării în baza Contractului, în format electronic sau hârtie, care nu este necesară pentru îndeplinirea ulterioară a obligațiilor acestora. În baza acordului Părților, documentația respectivă poate fi distrusă;
- 4.5.2. Dacă Beneficiarul solicită finalizarea Solicitării de Intervenție în curs de desfășurare, Executantul va asigura finalizarea acesteia sub forma unui Serviciu Suplimentar, în schimbul remunerației stabilite de Părți.
- 4.6.** În situația denunțării Contractului de către oricare Parte conform prevederilor prezentului Contract, Executantul are dreptul la remunerarea tuturor serviciilor prestate în baza Contractului până în momentul denunțării (finalul perioadei de preaviz). În cazul finalizării parțiale a unui Serviciu Suplimentar în momentul denunțării Contractului, Executantul are dreptul la remunerația parțială respectivă, în baza valorii acestuia și a timpului alocat pentru prestarea serviciului.
- 4.7.** Orice preaviz transmis conform prevederilor acestui paragraf va fi în scris; în caz contrar, acesta va fi lovit de nulitate.
- 5. END OF MAINTENANCE AND SUPPORT FOR PARTICULAR SOFTWARE VERSION**
- 5. ÎNCETAREA SERVICIILOR DE MENTENANȚA ȘI SUPORT PENTRU O ANUMITĂ VERSIUNE SOFTWARE**



- 5.1.** The Maintenance and Support Services in relation to a particular version of the Licensed Software are available only until the withdrawal, by Provider, of the support for the respective version of the Licensed Software.
- 5.2.** The life cycle of the Licensed Software, during which the Provider provides Maintenance and Support Services under standard conditions, lasts for 3 major versions (i.e. 1.0, 2.0, 3.0, etc.) of Licensed Software and not less than 3 years stating from the date of the commercial availability of the version distributed by the Provider.
- 5.3.** The Provider will inform the Beneficiary with at least 180 days' notice that the Maintenance and Support Services for the respective version will no longer be available.
- 5.4.** After the withdrawal of the Software Maintenance and Support, in order to continue to benefit of Maintenance and Support Services, the Beneficiary has to upgrade the Software System to a supported version of Licensed Software.
- 5.1.** Serviciile de Mentenanță și Suport în legătură cu o anumită versiune a Software-ului Licențiat sunt disponibile numai până la retragerea, de către Executant, a suportului pentru versiunea respectivă a Software-ului Licențiat.
- 5.2.** Ciclul de viață al Software-ului Licențiat, în cadrul căruia Executantul prestează Serviciile de Mentenanță și Suport în condiții standard, cuprinde 3 versiuni majore (și anume 1.0, 2.0, 3.0 etc.) ale Software-ului Licențiat, și are nu mai puțin de 3 ani începând cu data disponibilității pe piață a versiunii distribuite de Executant.
- 5.3.** Executantul va informa Beneficiarul cu cel puțin 180 de zile înainte despre încetarea disponibilității Serviciilor de Mentenanță și Suport pentru versiunea respectivă.
- 5.4.** După retragerea Serviciilor de Mentenanță și Suport, pentru a continua să beneficieze de Serviciile de Mentenanță și Suport, Beneficiarul va actualiza Sistemul Software la o versiune susținută a Software-ului Licențiat.

6. REMUNERATION and 6. REMUNERAȚIA și PLĂȚILE PAYMENTS

6.1. Maintenance Fee

6.1.1. In return for the services performed under this Agreement identified in 2.1.1. and 2.1.2. above the Provider will receive from the Beneficiary the Maintenance Fee calculated annually.

6.1.2. Maintenance Fee does not include Additional Services remuneration.

6.1. Taxa de Mentenanță

6.1.1. În schimbul serviciilor prestate conform prezentului Contract, identificate la punctele 2.1.1. și 2.1.2. de mai sus, Executantul va primi de la Beneficiar Taxa de Mentenanță calculată anual.

6.1.2. Taxa de Mentenanță nu include remunerația pentru Serviciile Suplimentare.

6.1.3. Taxa de Mentenanță este calculată ca xx % din valoarea



6.1.3. Maintenance Fee is calculated as xx % of the overall value of the Software System which includes:

6.1.3.1. The net value of the Licensed Software specified in the License Specification Software paid by the Beneficiary to the Provider and

6.1.3.2. The price of Modifications delivered for the Beneficiary by the Provider up to the moment of Maintenance Fee calculation.

6.1.4. Without prejudice to the other provisions of this chapter, after the lapse of the 12-month period of the Agreement, the Maintenance/Support Fee as well as the Day/Man rates from the last 12 months will be subject to a semiannual/annual adjustment according to evolution of the next indexes.

6.1.5. Indexation should refer to all types of fees included in the contract: monthly, per event, man-days, etc. The parties agree that the semiannual/annual indexation of rates does not represent a unilateral change in the contract price, the possibility of indexation and its mechanism being agreed by the parties since the conclusion of the contract, in accordance with the criteria described below. The Client expressly declares that he has read, understood, and accepts this clause. The adjustment will be made prior to the modification of the Maintenance Fee according to clause 6.1.3.b, to reflect the Modifications of the previous year. The adjustment is made

totală a Sistemului Software, care include:

7. Valoarea netă a Software-ului Licențiat indicat în Specificația Licenței Software plătită de către Beneficiar Executantului, și

8. Prețul Modificărilor efectuate de Executant pentru Beneficiar până în momentul calculării Taxei de Mentenanță.

8.1.1. Fără prejudicierea celorlalte prevederi ale acestui capitol, după expirarea perioadei de 12 luni a Contractului, Taxa de Mentenanță/Suport cat si tarifele Zile/Om din ultimele 12 luni vor fi supuse unei ajustări semestriale/anuale in functie de evolutia indicilor de mai jos.

8.1.2. Indexarea ar trebui să se refere la toate tipurile de taxe incluse în contract: lunar, per eveniment, zile-om etc.. Părțile convin că indexarea semestrială/anuală a tarifelor nu reprezintă o modificare unilaterală a prețului contractului, posibilitatea de indexare și mecanismul acesteia fiind agreate de părți încă de la încheierea contractului, in conformitate cu criteriile descrise mai jos. Clientul declară în mod expres că a citit, înțeles și acceptă prezenta clauză. Ajustarea respectivă va fi realizată anterior modificării Taxei de Mentenanță conform clauzei 6.1.3.b, pentru a reflecta Modificările din anul anterior. Respectiva ajustare este realizată prin creșterea Taxei de Mentenanță/Suport/ si zile/om, tinand cont de indicii de revizuire de mai jos:



by increasing the Maintenance Fee/Support/ and days/man, taking into account the revision indices below:

6.1.6. 1. First-choice option

The Provider declares and Customer accepts that the Provider's fees for the performance of the Agreement shall be adjusted by blend of consumer and producers inflation understood as the annual average of CPI and PPI as determined and reported by the European Central Bank in case Provider's fees are set in EUR or National Central Bank in case Provider's fees are set in local currency, at the start of each 12 months period of the Agreement and following each 12 months thereafter.

In case annual average of CPI and PPI exceeds 20% annually indexation specified in previous sentence, shall happen twice per year. In case it exceeds 50% annually indexation shall be performed once per quarter.

2. Second-choice option:

The Provider declares and Customer accepts that the Provider's fees for the performance of the Agreement shall be adjusted by annual inflation rate (CPI) as determined and reported by the European Central Bank in case Provider's fees are set in EUR or National Central Bank in case Provider's fees are set in local currency, at the start of each 12 months period of the Agreement and following each 12 months thereafter.

In case inflation rate - CPI exceeds 20% annually indexation specified in previous sentence, shall happen twice per year. In case it exceeds 50% annually indexation shall be performed once per quarter.

8.1.3. Prima Optiune:

Furnizorul declară și Clientul acceptă că taxele Furnizorului pentru executarea Contractului vor fi ajustate conform inflației consumatorilor și a producătorilor, înțelegând ca media anuală a IPC și IPP, așa cum este determinată și raportată de Banca Centrală Europeană, în cazul în care taxele Furnizorului sunt stabilite în EUR sau Banca Națională Centrală, în cazul în care taxele Furnizorului sunt stabilite în moneda locală, la începutul fiecărei perioade de 12 luni a Acordului și după fiecare 12 luni ulterior.

În cazul în care media anuală a IPC și IPP depășește 20% anual, indexarea specificată în teza anterioară se va efectua de două ori pe an. În cazul în care aceasta depășește 50% anual, indexarea va fi efectuată o dată pe trimestru.

2. A doua Opțiune:

Furnizorul declară și Clientul acceptă că taxele Furnizorului pentru executarea Contractului vor fi ajustate în funcție de rata anuală a inflației (IPC), așa cum este determinată și raportată de Banca Centrală Europeană, în cazul în care taxele Furnizorului sunt stabilite în EUR sau de Banca Națională Centrală în cazul în care taxele Furnizorului sunt stabilite în moneda locală, la începutul fiecărei perioade de 12 luni a Acordului și după fiecare 12 luni după aceea.

În cazul în care rata inflației - IPC depășește 20% anual, indexarea specificată în teza anterioară, se va efectua de două ori pe an. În cazul în care



3. Third-choice option [for the companies from the countries for which the Labour Cost Index – Wages and salaries (Information and communication) is published]:

The Provider declares and Customer accepts that the Provider's fees for the performance of the Agreement shall be adjusted by Labour Cost Index - Wages and salaries (Information and communication) for a given country, published by Eurostat, the statistical office of the European Union or published by relevant authority/public institution of the given country, at the start of each 12 months period of the Agreement and following each 12 months thereafter.

In case Labour Cost Index - Wages and salaries (Information and communication) exceeds 20% annually indexation specified in previous sentence, shall happen twice per year. In case it exceeds 50% annually indexation shall be performed once per quarter.

If an index is not updated or finalized in the official national statistics, the last available index will be used, and the adjustment will be recalculated when the index is available (respectively when their value becomes final).

6.1.7. Maintenance Fee is calculated in the first month of each full year of this Agreement's operation and is effective for the following full year. The value of any Modifications made in the course of such following full year are included in the Maintenance Fee for the next full year.

aceasta depășește 50% anual, indexarea va fi efectuată o dată pe trimestru.

3. A treia opțiune [pentru companiile din țările pentru care este publicat Indicele în funcție de Salarii (Informare și comunicare)]:

Furnizorul declară și Clientul acceptă că onorariile Furnizorului pentru executarea Contractului vor fi ajustate prin Indicele Costului Muncii - Salariile (Informații și comunicare) pentru o anumită țară, publicat de Eurostat, biroul de statistică al Uniunii Europene sau publicat de către autoritatea/instituția publică relevantă din țara dată, la începutul fiecărei perioade de 12 luni a Acordului și după fiecare 12 luni după aceea.

În cazul în care Indicele Costului Muncii - Salariile (Informare și comunicare) depășește 20% anual, indexarea specificată în teza anterioară, se va efectua de două ori pe an. În cazul în care aceasta depășește 50% anual, indexarea va fi efectuată o dată pe trimestru.

In cazul in care un indice nu este actualizat sau definitivat in statisticile nationale oficiale, se va folosi ultimul indice disponibil, iar ajustarea va fi recalculata atunci cand indicele va fi disponibil (respectiv cand valoarea lor va deveni definitiva).

8.1.4. Taxa de Mentenanță este calculată în prima lună a fiecărui an complet de valabilitate al prezentului Contract, și intră în vigoare



6.1.8. Maintenance Fee is paid monthly, so that 1/12 of the Maintenance Fee is payable each month no later than 14 days from the receipt of an invoice for a given month by the Beneficiary.

6.1.9. The Provider issues an invoice for a given month no later than on the 10th day of that month. The payment is effective upon its receipt by the Provider.

6.1.10. If reported Incident has been recognized as a fault of Third Party Software or Beneficiary's own services, software or hardware, Provider is entitled to additional remuneration from Beneficiary for the time spent to investigate or solve the Problem. In such case Provider reports to Beneficiary the time spent on the Incident and the amount of money calculated based on the Additional Services rates defined in the Annex 2 Change Request Management Provider issues to an invoice to Beneficiary, with corresponding description of additional remuneration as soon as all needed information is collected, payable within 1 days from receipt.

6.2. Additional Services remuneration

6.2.1. Remuneration for the services performed in the course of Change Request Management, indicated in 2.1.3 above, is separate from the Maintenance Fee and is agreed upon by the Parties for each Change Request individually as defined in Annex 2: Change Request Management.

pentru următorul an complet. Valoarea oricăror Modificări efectuate pe parcursul anului complet următor este inclusă în Taxa de Mentenanță aferentă următorului an complet.

8.1.5. Taxa de Mentenanță se achită lunar, astfel încât 1/2 din Taxa de Mentenanță este exigibilă în fiecare lună nu mai târziu de 14 zile de la primirea, de către Beneficiar, a facturii pentru o anumită lună.

8.1.6. Executantul emite o factură pentru o anumită lună nu mai târziu de a 10-a zi a lunii respective. Plata este considerată efectuată în momentul primirii acesteia de către Executant.

8.1.7. Dacă Incidentul raportat a fost recunoscut ca fiind cauzat de un Software Terț sau de serviciile, software-ul sau hardware-ul Beneficiarului, Executantul are dreptul la o remunerație suplimentară din partea Beneficiarului pentru timpul alocat investigării sau rezolvării Problemei. În acest caz, Executantul raportează Beneficiarului timpul alocat Incidentului și suma de bani calculată în baza Tarifelor Serviciilor suplimentare definite în Anexa 2 Solicitarea de Modificare Executantul emite o factură către Beneficiar, cu descrierea corespunzătoare a remunerației suplimentare, imediat după colectarea tuturor informațiilor, care va fi exigibilă în termen de 1 zi de la primire.

8.2. Remunerația pentru Serviciile Suplimentare



6.2.2. Additional Services remuneration is payable on the basis of an invoice issued by the Provider upon the completion of the Change Request Management, confirmed by an Acceptance Report, which template is defined in Annex 3: Change Request – Acceptance Report.

6.3. Payments

- 6.3.1. The payment has to be made no later than 15 days from the receipt of the invoice by the Beneficiary. The payment is effective upon its receipt by the Provider.
- 6.3.2. In the event of the Beneficiary's failure to effect payment in due time, the Provider shall reserve its right to charge a default interest to 0.1% per day of delay from the outstanding value, starting from the due date until final debt settlement.
- 6.3.3. In the event that the Beneficiary fails to effect the payment of due fee on time, and fails to do so in additional period of 15 days, the Provider shall be entitled to suspend realization of its obligations under the Agreement before settlement of all debts. In the event that delay is longer than 10 calendar days, the Parties

8.2.1. Remunerația pentru serviciile prestate pe parcursul Gestionării Solicitărilor de Modificare, indicate la punctul 2.1.3 de mai sus, este separată de Taxa de Mentenanță și este determinată de Părți pentru fiecare Solicitare de Modificare în parte, conform definiției din Anexa 2: Gestionarea Solicitărilor de Modificare.

8.2.2. Remunerația pentru Serviciile Suplimentare este exigibilă în baza unei facturi emise de Executant în momentul finalizării Gestionării Solicitărilor de Modificare, confirmată printr-un Proces-Verbal de Recepție, al cărui model este definit în Anexa 3: Solicitarea de Modificare – Procesul-Verbal de Recepție.

8.3. Plățile

- 8.3.1. Plata va fi efectuată nu mai târziu de 15 zile de la primirea facturii de către Beneficiar. Plata este considerată efectuată în momentul primirii acesteia de către Executant.
- 8.3.2. În situația în care Beneficiarul nu efectuează plata la timp, Executantul își rezervă dreptul de a taxa dobânda penalizatoare de 0.1% din valoarea restanta, începând cu data scadentă și până la plata integrală a datoriei.
- 8.3.3. Dacă Beneficiarul nu face plata taxei datorate la timp, și nici într-o perioadă suplimentară de 15 zile, Executantul va avea dreptul de a suspenda îndeplinirea obligațiilor acestuia prevăzute în Contract, anterior achitării tuturor datoriilor. În situația în care întârzierea depășește 10 zile



shall agree upon new time frames.

- 6.3.4. In the event of a delay exceeding 45 days from the due date specified originally in the Agreement, the Provider shall be entitled to request settlement of all debts from the Beneficiary in writing, within 5 days upon receipt of the request, and if the Beneficiary fails to effect the payment of all due liabilities within this period, the Provider shall be entitled to terminate this Agreement unilaterally, by a statement of will provided in writing, with immediate effect.

calendaristice, Părțile vor stabili noi intervale de timp.

- 8.3.4. În situația unei întârzieri mai mari de 45 de zile de la data scadentă specificată inițial în Contract, Executantul va avea dreptul de a solicita plata tuturor datoriilor de la Beneficiar în scris, în termen de 5 zile de la primirea solicitării, iar dacă Beneficiarul nu efectuează plata tuturor datoriilor în aceasta perioadă, Executantul va avea dreptul de a rezilia unilateral acest Contract, printr-o declarație de voință transmisă în scris, cu efect imediat.

9. LICENSE PROVISIONS

9.1. License grant

9.1.1. Subject to Beneficiary's payment of the Change Request remuneration, the Provider grants the Beneficiary for the Modifications a non-exclusive, non-transferable, and non-sub-licensable license to the Modifications to use, copy, display and maintain the Modifications in and for its own business. The scope and terms of license stipulated herein are identical to those of Software License Agreement for the Software System.

9.1.2. The license is granted on the following fields of exploitation:

7. PREVEDERI REFERITOARE LA LICENȚĂ

7.1. Acordarea licenței

7.1.1. Sub condiția plății de către Beneficiar a remunerației pentru Solicitarea de Modificare, Executantul acordă Beneficiarului pentru Modificări o licență neexclusivă, netransferabilă și ne-sub-licențabilă pentru Modificări, în ceea ce privește utilizarea, copierea, afișarea și menținerea Modificărilor în și pentru propria activitate comercială. Domeniul de aplicare și condițiile licenței prevăzute în prezentul sunt identice cu cele menționate în Contractul de Licență Software pentru Sistemul Software.



- a. permanent or temporary reproduction of the Modifications in full or in part, by any means and in any form but only where such reproduction is necessary for its loading, displaying, running, transmitting and storing Modifications in accordance with this Agreement, i.e. as a backup copy of Modifications,
- b. loading the Software to computer memory, displaying it, making the Modifications available to users authorized to use the Software System on the basis of Software License Agreement, for use in accordance with this Agreement.

9.1.3. The license is granted under the condition that the Provider receives the payment of Change Request Remuneration transferred by Reseller.

9.1.4. Modifications shall be protected by either Party as Confidential Information.

9.2. Restrictions

9.2.1. Regardless of any intended purpose, Beneficiary shall not and shall not permit any third party the following actions with respect to Software System including Modifications:

7.1.2. Licența este acordată pentru următoarele domenii de exploatare:

- a. reproducerea permanentă sau temporară a Modificărilor, total sau parțial, prin orice mijloace și în orice formă, dar numai în cazurile în care reproducerea respectivă este necesară pentru încărcarea, afișarea, rularea, transmiterea și stocarea Modificărilor conform prezentului Contract, și anume ca o copie de securitate a Modificărilor,

b. încărcarea Software-ului în memoria computerului, cu afișarea acestuia, punând Modificările la dispoziția utilizatorilor autorizați să utilizeze Sistemul Software în baza Contractului de Licență Software, pentru a le folosi conform prezentului Contract.

7.1.3. Licența este acordată cu condiția ca Executantul să primească plata Remunerației pentru Solicitarea de Modificare transferată de către Revânzător.

7.1.4. Modificările vor fi protejate de ambele Părți cu titlu de Informații Confidențiale.

7.2. Restricțiile



- a. reverse engineer, disassemble, decompile or otherwise attempt to derive the source code of the software or any part of it, except as the right to perform above-mentioned actions may not be restricted under any circumstances and only in those cases explicitly permitted by law,
 - b. modify or create any derivative work of any part of the software, especially in the course of implementation of the software,
 - c. adapt, translate, copy or convert all or any part of the software,
 - d. sell, license, sublicense, rent, lease or loan or otherwise transfer the software or its parts to a third party,
 - e. use the software for any purposes in any manner directly or indirectly in violation of any law, regulation, mandate or court order or in the aid of any unlawful act or undertaking,
 - f. provide insight into Software System, database structures and logic of executing transactions, and appropriate know-how.
- 9.2.2. To the extent permitted by the applicable mandatory regulations, the Beneficiary agrees to create, preserve and provide to Provider and to
- 7.2.1. Indiferent de orice scop preconizat, Beneficiarul nu va realiza și nu va permite niciunui terț să realizeze următoarele demersuri în ceea ce privește Sistemul Software, inclusiv Modificări:
- a. să efectueze inginerie inversă, să dezassembleze, să decompileze sau să încerce în alt mod să obțină codul sursă al software-ului sau orice parte a acestuia, cu excepția cazului în care dreptul de a efectua acțiunile sus-menționate nu este restricționat în orice circumstanțe și numai în cazurile permise în mod explicit conform legii,
 - b. să modifice sau să creeze orice lucrare derivată din orice parte a software-ului, în special în cursul implementării software-ului,
 - c. să adapteze, să traducă, să copieze sau să convertească software-ul, total sau parțial,
 - d. să vândă, să licențieze, să sub-licențieze, să închirieze, să dea în locațiune sau să dea cu împrumut, ori să transfere în alt mod software-ul sau orice părți ale acestuia unui terț,



its auditors the access to written recordings, the outputs of the system instruments and other information about the Software System and the source code of the Software System in the Beneficiary's

infrastructure (in case the Source Code has been provided to the Beneficiary), enough to allow Provider to verify through audit whether the installation and use of the Software System and all of its parts comply with the terms of use, including, but without limitation to, all the applicable terms regarding copyright and related rights.

9.2.3. In the event of Software System usage which is not in compliance with the licensing conditions, i.e. in the event of breach of the Provider's intellectual property rights or disposal with the Software System, the Provider shall be authorized to terminate this Agreement unilaterally without a notice period and without an obligation of damage reimbursement to the Beneficiary, in which case the Provider shall retain the total amount of the fees received under this Agreement and the right to reimbursement of the total proven damage.

e. să utilizeze software-ul pentru orice scopuri în orice mod, cu încălcarea directă sau indirectă a oricărei legi, regulament, mandat sau ordin judecătoresc, sau în sprijinul oricărui act sau demers ilegal,

f. să furnizeze informații despre Sistemul Software, despre structurile aferente bazelor de date și logicii de executare a tranzacțiilor, precum și know-how-ul corespunzător.

7.2.2. In masura permisa de prevederile obligatorii aplicabile, Beneficiarul este de acord să creeze, să păstreze și să acorde Executantului și auditorilor acestuia acces la înregistrările scrise, la ieșirile instrumentelor sistemului și la alte informații referitoare la Sistemul Software și la codul sursă al Sistemului Software in infrastructura Beneficiarului (in cazul in care Codul sursa a fost furnizat Beneficiarului), într-o măsură suficientă pentru a permite Executantului să verifice prin audit dacă instalarea și utilizarea Sistemului Software și a tuturor părților acestuia respectă termenii de utilizare, incluzând, dar fără limitare la, toți termenii aplicabili privind dreptul de autor și drepturile conexe.



- 9.2.4. The Beneficiary is bound to enable the Provider to inspect the Software System usage, otherwise Provider's termination right laid down clause 7.2.3 hereof shall be applied.
- 9.2.5. The Provider shall announce the inspection to the Beneficiary 1 day in advance. Together with the Beneficiary's representatives, the Provider shall inspect the procedures, functions, object versions, dll versions, transaction versions and all logs, linked servers and additional objects, for all the software modules and installations licensed by the Provider to the Beneficiary.
- 9.2.6. The number of licenses used by the Beneficiary must not exceed the number of the licenses bought by the Beneficiary; otherwise the Provider shall be entitled to charge the contractual penalty to the Beneficiary which shall be calculated as triple value of the licenses used by the Beneficiary without proper authorization.
- 9.2.7. By effecting payment for the penalty, the Beneficiary shall acquire the appropriate licenses, and the maintenance basis shall be increased by the value of these licenses.
- 9.2.8. All inspection expenses shall be covered by the Provider, except if the

- 7.2.3. În cazul utilizării Sistemului Software fără respectarea condițiilor de licențiere, și anume în situația încălcării drepturilor de proprietate intelectuală ale Executantului sau a eliminării Sistemului Software, Executantul va fi autorizat să rezilieze prezentul Contract în mod unilateral, fără o perioadă de preaviz și fără obligația de rambursare a prejudiciilor către Beneficiar, situație în care Executantul va reține valoarea totală a taxelor primite conform acestui Contract, și își va rezerva dreptul la recuperarea prejudiciilor totale dovedite.
- 7.2.4. Beneficiarul are obligația de a permite Executantului să inspecteze utilizarea Sistemului Software, în caz contrar se va aplica dreptul de reziliere al Executantului, prevăzut în clauza 7.2.3 a prezentului.
- 7.2.5. Executantul va informa Beneficiarul despre inspecție cu 1 zi înainte. Împreună cu reprezentanții Beneficiarului, Executantul va inspecta procedurile, funcțiile, versiunile de obiect, versiunile dll, versiunile de tranzacții și toate jurnalele, serverele legate și obiectele suplimentare, pentru toate modulele și instalațiile software



inspection procedure shows that the Beneficiary has breached the licensing conditions.

licențiate de Executant către Beneficiar.

7.2.6. Numărul de licențe utilizate de Beneficiar nu va depăși numărul de licențe cumpărate de Beneficiar; în caz contrar, Executantul va avea dreptul de a aplica Beneficiarului o penalitate contractuală, care va fi calculată ca triplul valorii licențelor utilizate de Beneficiar fără autorizație corespunzătoare.

7.2.7. Prin efectuarea plății penalității, Beneficiarul va dobândi licențele corespunzătoare, iar baza de mentenanță va fi majorată cu valoarea licențelor respective.

7.2.8. Toate cheltuielile aferente inspecției vor fi suportate de Executant, exceptând cazul în care în urma procedurii de inspecție se constată că Beneficiarul a încălcat condițiile de licențiere.

8. THIRD PARTY SOFTWARE

8.1. In case when the cause of the Incident is related to Third Party Software, which is embedded in the Software System, the liability for meeting the Problem Management service requirements specified in Annex 1: SLA is limited to requirements concerning Response Time. Provider is not liable for Resolution Time in case of Third Party Software Incidents. If the Incident is related to Third Party Software implemented by the Provider, the Provider will inform Third Party Software producer of

8. SOFTWARE-UL TERȚ

8.1. În situația în care cauza Incidentului are legătură cu Software-ul Terț integrat în Sistemul Software, răspunderea pentru respectarea cerințelor aferente serviciului de Gestionare a Problemelor, specificate în Anexa 1: SLA, este limitată la cerințele referitoare la Timpul de Răspuns. Executantul nu răspunde pentru Durata de Rezolvare în cazul Incidentelor cauzate de Software-ul Terț. Dacă Incidentul are legătură cu Software-ul Terț implementat de Executant, acesta va informa



the Incident and will implement the solution provided by Third Party Software producer without delay in the Software System.

- 8.2.** Software System may include in particular, but without limitations, the Third Party Software listed in Annex 5: Third Party Software List.

9. LIMITATION OF LIABILITY

- 9.1.** To the fullest extent allowed by law, Provider shall not be liable under any circumstances for any indirect damages including, but not limited to, special, consequential or incidental damages arising out of or in any way connected with this Agreement, including but not limited to loss of profits or business opportunities or cost of substitute goods, loss of anticipated savings, costs, expenses or other claims for consequential compensation, howsoever caused, except in case of gross negligence or deliberate will full action. The liability of Provider due to the scrambling, destruction or loss of data or documents shall also be excluded.

- 9.2.** Provider makes no warranties, express or implied, with respect to the services performed under the Agreement and hereby specifically disclaims all implied and any statutory warranties, by operation of law or otherwise, including without limitation warranties for merchantability, fitness for a particular purpose unless otherwise stated in this Agreement. Any representation or other affirmation of fact, including but not limited to statements regarding capacity,

producătorul Software-ului Terț despre Incident și va implementa fără întârziere soluția furnizată de producătorul Software-ului Terț în Sistemul Software.

- 8.2.** Sistemul Software poate include în special, dar fără limitare la, Software-ul Terț prezentat în Anexa 5: Lista Software-ului Terț.

9. LIMITAREA RĂSPUNDERII

- 9.1.** În cea mai mare măsură permisă de lege, Executantul nu va răspunde în niciun caz pentru niciun fel de daune indirecte, incluzând, dar fără limitare la, daune speciale, consecutive sau accesorii, rezultate din sau legate în orice fel de prezentul Contract, incluzând, dar fără limitare la, pierderea profitului sau a oportunităților de afaceri, cheltuielile suportate pentru înlocuirea produselor, pierderea economiilor anticipate, costurile, cheltuielile sau alte revendicări de despăgubiri accesorii, indiferent de cauza acestora, exceptând situația neglijenței grave sau a intenției deliberate. Răspunderea Executantului ca urmare a codării, distrugerii sau pierderii datelor sau documentelor va fi, de asemenea, exclusă.

- 9.2.** Executantul nu furnizează garanții exprese sau implicite, cu privire la serviciile prestate în baza Contractului, și neagă prin prezentul în mod specific toate garanțiile implicite și orice garanții statutare, prin efectul legii sau în alt mod, incluzând, dar fără limitare la, garanțiile de vandabilitate, potrivirea pentru un anumit scop, cu excepția prevederilor contrarii din acest



suitability for use or performance of the Software System, whether made by Provider's employees or otherwise, which is not contained in the Agreement, shall not be deemed to be a warranty by Provider for any purpose or give rise to any liability of Provider whatsoever.

- 9.3.** In case the Provider fails to fulfil Additional Services undertaken in this Agreement due to Provider's exclusive fault, therefore causing material direct prejudice to the Beneficiary's activity, the Beneficiary may claim damages which cannot exceed the value of respective Change Request.
- 9.4.** In case the Provider fails to fulfil the services undertaken in this Agreement, other than Additional Services, due to Provider's exclusive fault, therefore causing material direct prejudice to the Beneficiary's activity, the Beneficiary may claim damages which cannot exceed the total annual Maintenance Fee.
- 9.5.** The foregoing limitations shall apply regardless of whether Provider has been advised of the possibility of such damages and regardless of whether any remedy fails to achieve its essential purpose.
- 9.6.** The aggregate and total liability of Provider for any and all claims arising out of this agreement shall not exceed the amount of annual Maintenance Fee applicable at the time the liability arises.
- 9.7.** The provisions of this chapter 9 represent important elements of the Agreement.

Contract. Orice declarație sau altă afirmație de fapt, incluzând, dar fără limitare la, declarațiile referitoare la capacitatea, potrivirea pentru utilizare sau performanța Sistemului Software, indiferent dacă sunt făcute de angajații Executantului sau de altcineva, care nu sunt cuprinse în Contract, nu va fi considerată o garanție furnizate de Executant pentru niciun scop, și nu va genera obligații suplimentare pentru Executant.

- 9.3.** În cazul în care Executantul nu prestează Serviciile Suplimentare asumate în prezentul Contract din vina exclusivă a Executantului, cauzând astfel un prejudiciu material direct pentru activitatea Beneficiarului, Beneficiarul poate solicita daune care nu pot depăși valoarea respectivei Solicitări de Modificare.
- 9.4.** Dacă Executantul nu prestează serviciile asumate în prezentul Contract, altele decât Serviciile Suplimentare, din vina exclusivă a Executantului, cauzând astfel un prejudiciu material direct pentru activitatea Beneficiarului, Beneficiarul poate solicita daune care nu pot depăși valoarea totală a Taxei anuale de Mentenanță.
- 9.5.** Limitările de mai sus se vor aplica indiferent dacă Executantul a fost informat despre posibilitatea producerii daunelor respective, și indiferent dacă orice remediere nu își atinge scopul esențial.
- 9.6.** Răspunderea cumulată și totală a Executantului pentru oricare și toate revendicările rezultate din prezentul Contract nu va depăși valoarea Taxei anuale de



Mentenanță aplicabilă la data survenirii răspunderii.

9.7. Prevederile din prezentul capitol 9 reprezintă elemente importante ale Contractului.

10. PENALTIES

For non-fulfilment or for inadequate fulfilment of the Maintenance and Support Services under the Agreement by the Provider, due to Provider's exclusive fault, Beneficiary will be entitled to following contractual penalties:

10. PENALITĂȚILE

Pentru neîndeplinirea sau pentru îndeplinirea necorespunzătoare a Serviciilor de Mentenanță și Suport prevăzute în Contract, de către Executant, din vina exclusivă a Executantului, Beneficiarul va avea dreptul la următoarele penalități contractuale:

10.1.

Severity level defined in Annex 1: SLA/ Nivelul de gravitate definit în Anexa 1: SLA	Condition/ Condiția	Penalty/ Penalitatea
0 (Disastrous)/ 0 (Dezastruos)	For each Incident with exceeded Resolution Time/ Pentru fiecare Incident cu depășirea Duratei de Rezolvare	0,5% of annual Maintenance Fee/ 0,5% din Taxa anuală de Mentenanță
1 (Critical)/ 1 (Critic)	For each Incident with exceeded Resolution Time/ Pentru fiecare Incident cu depășirea Duratei de Rezolvare	0,3% of annual Maintenance Fee/ 0,3% din Taxa anuală de Mentenanță

10.2. The total value of the contractual penalties during one calendar year cannot exceed 10% of the annual Maintenance Fee.

10.2. Valoarea totală a penalităților contractuale în decursul unui an calendaristic nu poate depăși 10% din Taxa anuală de Mentenanță.

11. FORCE MAJEURE

11.1. Force Majeure means an event, beyond the reasonable control of the Parties, which prevents or delays a party hereto from performing its obligations under

11. FORȚA MAJORĂ

11.1. Forța Majoră reprezintă un eveniment care nu poate fi controlat în mod rezonabil de către Părți, care împiedică sau întârzie o Parte de la a-și



this Agreement, and which, despite the exercise of reasonable diligence cannot be overcome by the concerned Party. A force majeure event shall include, but is not limited to natural disasters, wars.

11.2. Neither party shall be responsible for non-fulfilment or improper fulfilment of its commitments resulting from the Agreement due to the force majeure.

12. CONFIDENTIAL INFORMATION

12.1. Parties shall keep Confidential Information strictly confidential during the term of this Agreement and for a period of 3 (three) years of the date of its termination.

12.2. In particular, Parties shall only use Confidential Information in a way and to the extent that is necessary for the execution of the Agreement, not disclose it or disseminate it to third parties and prevent it from being disclosed or misused.

12.3. Either Party may disclose Confidential Information if:

- a. the disclosure of such information is required under mandatory provisions of law or under a court order or a decision by a public administration authority, only to the extent of such a requirement and provided that the recipient of such information has been made aware of the confidential nature of the information and the other

îndeplini obligațiile prevăzute în acest Contract și care, în ciuda luării unor măsuri rezonabile, nu poate fi depășit de Partea respectivă. Un eveniment de forță majoră va include, dar nu se va limita la, dezastre naturale, războaie.

11.2. Niciuna dintre Părți nu va răspunde pentru neîndeplinirea sau pentru îndeplinirea necorespunzătoare a angajamentelor asumate de aceasta conform Contractului, din motive de forță majoră.

12. INFORMAȚIILE CONFIDENȚIALE

12.1. Părțile vor păstra confidențialitatea strictă asupra Informațiilor Confidențiale pe întreaga durată a prezentului Contract, precum și pentru o perioadă de 3 (trei) ani de la data încetării acestuia.

12.2. În special, Părțile vor folosi Informațiile Confidențiale în așa fel încât, și în măsura în care acestea sunt necesare pentru executarea Contractului, nu le vor divulga sau nu le vor împărtăși terților, și vor împiedica divulgarea sau utilizarea greșită a acestora.

12.3. Oricare Parte poate divulga Informațiile Confidențiale dacă:

- a. divulgarea informațiilor respective este obligatorie conform prevederilor legii sau în baza unui ordin judecătoresc ori a unei decizii a unei autorități a administrației publice, numai în măsura în care există o asemenea cerință, și sub condiția ca destinatarul informațiilor respective să cunoască natura confidențială a



- Party is notified of disclosure;
- b. the information was known to the Parties before entering into this Agreement and/or is known to the general public;
 - c. that Party obtains or has obtained such information from a third party authorized;
 - d. the disclosure is necessary for that Party to be able to use the services of an auditor/legal advisor;
 - e. a Party was authorized to do so by the other Party in writing.

informațiilor, iar cealaltă Parte să fie informată despre divulgare;

- b. informațiile erau cunoscute de Părți anterior încheierii prezentului Contract și/sau sunt cunoscute de publicul general;
- c. Partea respectivă obține sau a obținut informațiile respective de la un terț autorizat;
- d. divulgarea este necesară pentru ca Partea respectivă să poată beneficia de serviciile unui auditor/consilier juridic;
- e. o Parte a fost autorizată în acest sens de către cealaltă Parte în scris.

13.FINAL PROVISIONS

13.1. The governing law with respect to this Agreement shall be the law of the country of Provider. Any and all disputes that may arise in connection with this Agreement shall be referred for settlement to the court of the Provider's registered office.

13.2. This Agreement including its appendices is the complete and exclusive statement of agreement concerning the subject matter hereof and supersedes all prior understandings and other communications between the parties relating hereto. No general terms or conditions of any Party shall be applied to this Agreement.

13.3. This Agreement can be amended only in writing, signed by both Parties. Amendments shall not

13. PREVEDERI FINALE

13.1. Legea aplicabilă cu privire la prezentul Contract va fi legea din țara Executantului. Oricare și toate disputele care pot surveni în legătură cu prezentul Contract vor fi înaintate spre soluționare instanței de la sediul Executantului.

13.2. Prezentul Contract, inclusiv anexele la acesta, constituie declarația completă și exclusivă de acord în ceea ce privește obiectul acestuia, și prevalează asupra tuturor înțelegerilor anterioare și altor comunicări dintre părți cu privire la acesta. Niciun termen sau nicio condiție generală a oricăreia dintre Părți nu se va aplica pentru prezentul Contract.

13.3. Acest Contract poate fi modificat numai în scris, în baza semnăturii ambelor Părți.



be consider as creating a new Agreement, but shall be just incorporated in the present Agreement.

13.4. Each person signing this Agreement on behalf of one Party hereby represents and guarantees that they were fully empowered to sign this Agreement and that all the necessary measures were taken for authorising the signing of this Agreement.

13.5. This Agreement is executed in two counterparts with one counterpart to be provided to each of the Parties. Both counterparts hereof shall have equal legal force. In case of any discrepancy between the English and Romanian version, the Romanian version shall prevail.

13.6. List of annexes:

- a. Annex 1: Service Level Agreement (SLA)
- b. Annex 2: Change Request Management
- c. Annex 3: Change Request - Order template
- d. Annex 4: Change Request - Acceptance Report template
- e. Annex 5: Third Party Software List
- f. Annex 6 - Clauses relating to labour and environmental protection
- g. Xx

Modificările nu vor fi considerate a crea un nou Contract, ci vor fi doar incluse în prezentul Contract.

13.4. Fiecare persoana care semneaza acest Contract in numele uneia dintre parti, declara si garanteaza ca a fost pe deplin imputernicita sa semneze acest Contract si ca au fost intreprinse toate masurile necesare pentru a autoriza semnarea prezentului Contract.

13.5. Prezentul Contract a fost întocmit în două exemplare, câte unul pentru fiecare Parte. Ambele exemplare ale prezentului vor avea forță juridică egală. În caz de discrepanțe între varianta în limba romană și varianta în limba engleză, varianta în limba romană va prevala.

13.6. Lista anexelor:

- 13.6.1. Anexa 1: Acord privind Nivelul Serviciilor (SLA)
- 13.6.2. Anexa 2: Gestionarea Solicitărilor de Modificare
- 13.6.3. Anexa 3: Model de Comandă pentru Solicitarea de Modificare
- 13.6.4. Anexa 4: Solicitarea de Modificare – Modelul Procesului-Verbal de Recepție
- 13.6.5. Anexa 5: Lista Software-ului Terț
- 13.6.6. Anexa 6: Clauze privind protecția muncii și protecția mediului inconjurator

13.6.7. Xx

BENEFICIARY

BENEFICIAR

ASEE Solutions SRL
30 Frumoasa Str, 1st District
010987, Bucharest, Romania

Phone/Fax:
+40 (21) 206 45 00
+40 (21) 312 41 99



PROVIDER

Adrian Nastase
President of M.B.

Olga Nicolaescu
Finance Director

EXECUTANT

Adrian Nastase
Preşedinte C.A.

Olga Nicolaescu
Director Economic



Annex 1: Service Level Agreement (SLA)

Anexa 1: Acord privind Nivelul Serviciilor (SLA)

Commented [CIT1]: Intern: rog a se alege o singura Anexa 1 in functie de complexitatea proiectului

The Provider supplies for the Beneficiary the following categories of Maintenance and Support Services pertaining to the Software System in accordance with herein defined Service Level Agreement (SLA):

- a. Support Services for the Service Requests, including Incidents, notified by the Beneficiary
- b. Regular Service Releases of Licensed Software on monthly basis, including corrections of possible detected bugs
- c. Special Service Releases of Licensed Software by which reported defects are removed via Service Request - Change Distribution Bulletin (CDB) Hot Fixes

Executantul prestează pentru Beneficiar următoarele categorii de Servicii de Mentenanță și Suport în ceea ce privește Sistemul Software, conform Acordului privind Nivelul Serviciilor (SLA) definit în prezentul:

- a. Servicii de Suport pentru Solicitări de Intervenție, inclusiv Incidente, comunicate de Beneficiar
- b. Versiuni regulate de Întreținere ale Software-ului Licențiat în regim lunar, inclusiv corecții ale posibilelor erori detectate
- c. Versiuni speciale de Întreținere ale Software-ului Licențiat, prin care defectele raportate sunt remediate prin intervenții realizate conform Solicității de Intervenție - Buletinului de Distribuire a Modificărilor (CDB)

4. ROLES AND RESPONSIBILITIES

4.1 For better performance and cooperation in service delivery, the following roles are defined with respective responsibilities. Staff assigned to the roles and their contact details are provided in point 7.

1. FUNCȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE

1.1 Pentru îmbunătățirea performanței și a cooperării în ceea ce privește prestarea serviciilor, următoarele funcții sunt definite împreună cu responsabilitățile respective. Personalul alocat funcțiilor, și datele de contact aferente sunt indicate la punctul 7.

Role / Funcția	Responsibility / Responsabilitatea
Provider / Executantul	



<p>Help Desk Staff/ <i>Personalul Serviciului de Asistență Tehnică</i></p>	<p>Responsible for: receiving incoming requests, ongoing communication with the Beneficiary, reporting, closing requests./ <i>Reponsabil pentru: primirea solicitărilor intrate, comunicarea permanentă cu Beneficiarul, raportarea, închiderea solicitărilor.</i></p>
<p>Help Desk Manager/ <i>Managerul Serviciului de Asistență Tehnică</i></p>	<p>Owner of Help Desk staff and activities, first level of escalation./ <i>Liderul personalului Serviciului de Asistență Tehnică, primul nivel de escaladare.</i></p>
<p>Managerial Representative/ <i>Reprezentantul Conducerii</i></p>	
<p>Provider's Authorised Representative/ <i>Reprezentantul Autorizat al Executantului</i></p>	<p>A person solely authorized by the Provider to sign in its name documents necessary for the execution of the Agreement including: Acceptance Reports, Change Request Orders./ <i>Persoană autorizată exclusiv de către Executant pentru a semna în numele acestuia documentele necesare pentru execuția Contractului, inclusiv: Procesele-Verbale de Recepție, Comenzile pentru Solicitări de Modificare.</i></p>
Beneficiary / Beneficiarul	
<p>Business staff/ <i>Personalul Comercial</i></p>	<p>Business people who are using Software Products covered under this SLA Agreement as end or key users./ <i>Personalul comercial care utilizează Produsele Software acoperite de prezentul Acord SLA ca utilizatori finali sau ca utilizatori cheie.</i></p>
<p>Technical staff/ <i>Personalul Tehnic</i></p>	<p>Technical people, responsible for running Software Products covered under this SLA Agreement within Beneficiary's infrastructure or any other technical staff which can help to identify and solve incidents and problems./ <i>Personalul tehnic responsabil pentru rularea Produselor Software acoperite de prezentul Acord SLA în cadrul infrastructurii Beneficiarului, sau orice alt personal tehnic ce poate furniza asistență pentru identificarea și soluționarea incidentelor și problemelor.</i></p>
<p>Authorized Personnel/ <i>Personalul Autorizat</i></p>	<p>Beneficiary's personnel solely authorized to submit Service Requests and entitled to the</p>



	<p>direct contacts with Provider's Help Desk Staff and Technical staff./</p> <p><i>Personalul Beneficiarului, unic autorizat pentru a transmite Solicitari de Interventie, care are dreptul de a contacta în mod direct Personalul Serviciului de Asistență Tehnică și Personalul Tehnic al Executantului.</i></p>
<p>Help Desk Manager/ <i>Managerul Serviciului de Asistență Tehnică</i></p>	<p>Person responsible for the Beneficiary's Help Desk./</p> <p><i>Persoană responsabilă pentru Serviciul de Asistență Tehnică al Beneficiarului.</i></p>
<p>IT Director/ <i>Directorul IT</i></p>	
<p>Managerial Representative/ <i>Reprezentantul Conducerii</i></p>	
<p>Beneficiary's Authorised Representative/ <i>Reprezentantul Autorizat al Beneficiarului</i></p>	<p>A person solely authorized by the Beneficiary to sign in its name documents necessary for the execution of the Agreement including: Acceptance Reports, Change Request Orders./</p> <p><i>Persoană autorizată exclusiv de către Beneficiar pentru a semna în numele acestuia documentele necesare pentru execuția Contractului, inclusiv: Procesele-Verbale de Recepție, Comenzile pentru Solicitățile de Modificare.</i></p>

2. INCIDENTS' SEVERITY LEVELS

2.1 Definitions of Severity Levels for the purposes of timeframes of Provider's reaction.

2. NIVELURILE DE GRAVITATE ALE INCIDENTELOR

2.1 Definițiile Nivelurilor de Gravitate în scopurile intervalelor de timp de reacție din partea Executantului.

Severity level of Incident/ <i>Nivelul de gravitate al Incidentului</i>	Description of consequences to Software System's users/ <i>Descrierea consecințelor pentru utilizatorii Sistemului Software</i>
<p>0</p> <p>Disastrous effect on business operations/ <i>Efect dezastruos asupra operațiunilor comerciale</i></p>	<p>Production use of the Software System is stopped or so severely impacted that high number of users (>75%) cannot reasonably continue work. The users experience a complete loss of service. The operation is mission critical to the business and the</p>

		<p>situation is an emergency. No workaround exists</p> <p>Severity 0 Incident has one or more of the following characteristics:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No user can access Software System • Data corrupted • Critical documented functions of Software System are not available • System hangs indefinitely, causing unacceptable or indefinite delays for resources or response • System crashes, and crashes repeatedly after restart attempts <p><i>Utilizarea în scopuri de producție a Sistemului Software este oprită sau este atât de grav afectată, încât un număr mare de utilizatori (>75%) nu pot continua lucrul în mod rezonabil. Utilizatorii experimentează o pierdere completă a serviciului. Funcționarea este strategică pentru activitatea comercială, iar situația reprezintă o urgență. Nu există o metodă de evitare a erorilor.</i></p> <p><i>Un Incident cu Nivel de Gravitate 0 are una sau mai multe dintre caracteristicile enumerate mai jos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Niciun utilizator nu poate accesa Sistemul Software</i> • <i>Datele sunt corupte</i> • <i>Funcțiile critice documentate ale Sistemului Software nu sunt disponibile</i> • <i>Sistemul stagnează pentru o perioadă nedeterminată, cauzând întârzieri inacceptabile sau nedefinite pentru resurse sau intervenții</i> • <i>Sistemul se blochează, iar după încercări de repunere în funcțiune, se blochează în mod repetat</i>
1	Critical effect on business operations/	Majority of users of Production System Software suffer significant interruption of business processes or their services deteriorate so it is practically impossible to perform them,



	<i>Efect critic asupra operațiunilor comerciale</i>	<p>but Software System works. Core Functionalities or features of Software System are unavailable but acceptable workaround exists and operations can continue in a restricted fashion/</p> <p><i>Majoritatea utilizatorilor Sistemului Software pentru Producție se confruntă cu întreruperea semnificativă a proceselor comerciale, sau cu deteriorări ale serviciului, care fac practic imposibilă desfășurarea acestora, însă Sistemul Software funcționează. Funcționalitățile de Bază sau caracteristicile Sistemului Software nu sunt disponibile, însă există metode acceptabile de evitare a erorilor, iar operațiunile pot continua în mod restrâns.</i></p>
2	Moderate effect on business operations/ <i>Efect moderat asupra operațiunilor comerciale</i>	<p>Users suffer moderate losses, or their services deteriorate, but operations in the Software System can be reasonably continued. Incident is related to non Critical or Core documented Functionalities of Software System. /</p> <p><i>Utilizatorii se confruntă cu pierderi moderate, sau cu deteriorarea serviciilor acestora, însă operațiunile pot fi continuate în mod rezonabil în Sistemul Software. Incidentul are legătură cu Funcționalitățile non-Critice sau de Bază documentate ale Sistemului Software.</i></p>
3	Minimal effect on business operations/ <i>Efect minim asupra operațiunilor comerciale</i>	<p>Beneficiary's business operations function well, with minor or no disturbances when services are provided. Users experience minor or no loss of services. No Critical or Core documented Functionalities of Software System are malfunctioning, causing minimal or no impact on business operations, or a non-technical request is made/</p> <p><i>Operațiunile comerciale ale Beneficiarului funcționează bine, cu deranjamente minore sau fără deranjamente în momentul furnizării serviciilor. Utilizatorii se confruntă cu o pierdere minoră sau cu nicio pierdere a serviciilor. Niciuna dintre Funcționalitățile Critice sau de Bază documentate ale Sistemului Software nu prezintă erori, neavând niciun impact asupra operațiunilor comerciale, nici măcar unul minim, sau este formulată o solicitare non-tehnică.</i></p>

In support of services outlined in this Agreement, the Provider is to respond to Service Requests submitted by the Client for Software Solution within the following time frames:

Pentru susținerea serviciilor descrise în prezentul Acord, Executantul va da curs Solicitărilor de Intervenție transmise de Client pentru Soluția Software în următoarele intervale de timp:

Severity Level/ <i>Nivelul de Gravitate</i>	Response time/ <i>Timpul de Răspuns</i>	Remedy Provision Time/ <i>Durata de Remediere</i>	Resolution time/ <i>Durata de Rezolvare</i>
0	2 hours / 2 ore	16 hours / 16 ore	14 days / 14 zile
1	6 hours / 6 ore	4 days / 4 zile	21 days / 21 zile
2	2 days / 2 zile	21 days / 21 zile	Next Service Release / <i>Următoarea Versiune de Întreținere</i>
3	4 days / 4 zile	N/A N/A	Planned Service Release / <i>Versiunea de Întreținere Planificată</i>

The time defined in table above is Working Time of Provider, which means Working Hours or Working Days.

Travel time, if necessary, is excluded from periods listed within above table.

Timpul definit în tabelul de mai sus reprezintă Timpul de Lucru al Executantului, ceea ce înseamnă Orele de Lucru sau Zilele de Lucru.

Timpul de deplasare, dacă este necesar, este exclus din perioadele enumerate în tabelul de mai sus.

3. PROBLEM MANAGEMENT

3.1 Only Beneficiary's Help Desk Staff or Authorized Personnel listed in point 7 may submit Service Request via Help Desk Communication Channels during Provider's Working Hours. If a Service request is reported out of Working Hours, it is deemed as

3. GESTIONAREA PROBLEMELOR

3.1 Doar Personalul Serviciului de Asistență Tehnică sau Personalul Autorizat al Beneficiarului, indicat la punctul 7, poate transmite Solicitări de Întreținere prin intermediul Canalelor de Comunicare ale Serviciului de Asistență Tehnică în cadrul Orelor de Lucru ale Executantului. Dacă



- reported since beginning of next Working Day.
- 3.2 Beneficiary's Help Desk Staff may contact only Provider's Help Desk Staff or Authorized Personnel listed in point 7 regarding Service Requests.
- 3.3 If Service Request has been reported as a telephone call, it should be submitted also via email or Help Desk system without delay otherwise it will not be processed.
- 3.4 In case of Service Requests relating to Incidents, Beneficiary should provide the Provider with complete information and context concerning Incident for which Service Request has been created.
- 3.5 In specific cases Provider may ask Beneficiary to send reports or logs defined in Annex xx.
- 3.6 Beneficiary may check the status of Service Request by contacting the Help Desk Staff or directly in Help Desk system.
- 3.7 Beneficiary is responsible for installing any Remedy or Resolution provided by the Provider on Beneficiary's productive environment of the Software System. Beneficiary is obliged to check, test them and inform the Provider if any faults occur within 5 days from receiving a Remedy or Resolution from the Provider
- 3.8 Each time the Provider requests for additional information, or Remedy or Resolution is sent for test to Beneficiary, Remedy Time or Resolution Time is suspended until the Beneficiary provides answers and/or tests result.
- 3.9 The Service Request is closed when the Beneficiary accepts the
- o Solicitare de Intervenție este raportată în afara Orelor de Lucru, aceasta va fi considerată raportată la începutul următoarei Zile de Lucru.
- 3.2 Personalul Serviciului de Asistență Tehnică al Beneficiarului poate contacta doar Personalul Serviciului de Asistență Tehnică sau Personalul Autorizat al Executantului, indicat la punctul 7, cu privire la Solicitățile de Intervenție.
- 3.3 Dacă o Solicitare de Intervenție este raportată sub forma unui apel telefonic, aceasta va fi transmisă și prin e-mail sau prin intermediul sistemului Serviciului de Asistență Tehnică, fără întârziere; în caz contrar, aceasta nu va fi prelucrată.
- 3.4 Referitor la Solicitățile de Intervenție aferente Incidentelor, Beneficiarul va pune la dispoziția Executantului informații complete, precum și contextul survenirii Incidentului pentru care a fost formulată Solicitarea de Intervenție.
- 3.5 În anumite cazuri, Executantul poate solicita Beneficiarului să transmită rapoartele sau registrele definite în Anexa xx.
- 3.6 Beneficiarul poate verifica statutul Solicității de Intervenție prin contactarea Personalului Serviciului de Asistență Tehnică sau direct în sistemul Serviciului de Asistență Tehnică.
- 3.7 Beneficiarul este responsabil pentru instalarea oricărei Remedieri sau Rezolvări furnizate de Executant în mediul productiv al Sistemului Software al Beneficiarului. Beneficiarul are obligația de a verifica, de a testa, și de a informa Executantul în cazul survenirii oricărui



solution of the Problem prepared by the Provider, even if it is not installed on productive environment of the Software System.

3.10 In case the Provider delivers Remedy to the Problem, current Service Request is closed, and the new one is created with the reference to the original one, with lowered Severity Level.

deranjamente în termen de 5 zile de la primirea unei Remedieri sau a unei Rezolvări din partea Executantului.

3.8 Ori de câte ori Executantul solicită informații suplimentare, sau când o Remediere sau o Rezolvare este transmisă Beneficiarului pentru a fi testată, Durata de Remediere sau Durata de Rezolvare este suspendată până când Beneficiarul transmite răspunsurile și/sau rezultatele testelor.

3.9 Solicitarea de Intervenție este închisă atunci când Beneficiarul acceptă soluția Problemei pregătită de Executant, chiar dacă aceasta nu este instalată în mediul productiv al Sistemului Software.

3.10 În cazul în care Executantul furnizează o Remediere a Problemei, Solicitarea actuală de Intervenție este închisă, și una nouă este creată cu trimitere la cea inițială, însă cu un Nivel de Gravitate mai scăzut.

4. ESCALATION PROCEDURE

4.1 In case of poor performance of the Agreement, parties use the following escalation mechanism:

4.1.1 Assigning roles to the escalation levels:

4. PROCEDURA DE ESCALADARE

4.1 În cazul execuției defectuoase a Acordului, părțile vor utiliza următoarele mecanisme de escaladare:

4.1.1 Alocarea funcțiilor pentru nivelurile de escaladare:

Escalation level/ <i>Nivelul de escaladare</i>	Provider/ <i>Executantul</i>	Client/ <i>Clientul</i>
1	Help Desk Manager/	Help Desk Manager/



	<i>Managerul Serviciului de Asistență Tehnică</i>	<i>Managerul Serviciului de Asistență Tehnică</i>
2	Managerial Representative/ <i>Reprezentantul Conducerii</i>	Managerial Representative/ <i>Reprezentantul Conducerii</i>
3	Country Manager/ <i>Managerul de Țară</i>	Tbd/ <i>Se va determina</i>

4.1.2 Escalation matrix for the Client: 4.1.2 Matricea de escaladare pentru Client:

Severity level/ <i>Nivelul de gravitate</i>	If Provider will not solve request within:/ <i>Dacă Executantul nu va soluționa solicitarea:</i>	Escalation level/ <i>Nivelul de escaladare</i>
0	Resolution time period/ <i>În cadrul Duratei de rezolvare</i>	1
0	16 hours after Resolution time / <i>În 16 ore după Durata de Rezolvare</i>	2
0	32 hours after Resolution time / <i>În 32 de ore după Durata de Rezolvare</i>	3
1	Resolution time period / <i>În cadrul Duratei de Rezolvare</i>	1
1	24 hours after Resolution time / <i>În 24 de ore după Durata de Rezolvare</i>	2
1	48 hours after Resolution time / <i>În 48 de ore după Durata de Rezolvare</i>	3
2	Resolution time period / <i>În cadrul Duratei de Rezolvare</i>	1



2	32 hours after Resolution time / În 32 de ore după Durata de Rezolvare	2
2	72 hours after Resolution time / În 72 de ore după Durata de Rezolvare	3
3	Resolution time period / În cadrul Duratei de Rezolvare	1
3	72 hours after Resolution time / În 72 de ore după Durata de Rezolvare	2
3	120 hours after Resolution time / În 120 de ore după Durata de Rezolvare	3
Any level/ Orice nivel	If there is no response within given Response time period / Dacă nu există un răspuns în cadrul Timpului de Răspuns dat	1

4.1.3 Escalation matrix for the Provider: 4.1.3 Matricea de escaladare pentru Executant:

Severity level / Nivelul de gravitate	Escalation / Escaladarea	Escalation level / Nivelul de escaladare
Any level / Orice nivel	If question to the incident/problem is not answered for longer than 4 Working Hours / Dacă întrebarea legată de Incident / problemă nu primește răspuns în mai mult de 4 Ore de Lucru	1
Any level / Orice nivel	If question to the incident/problem is not	2



	answered for longer than 12 Working Hours <i>Dacă întrebarea legată de Incident / problemă nu primește răspuns în mai mult de 12 Ore de Lucru</i>	
Any level / <i>Orice nivel</i>	If question to the incident/problem is not answered for longer than 32 Working Hours <i>Dacă întrebarea legată de Incident / problemă nu primește răspuns în mai mult de 32 de Ore de Lucru</i>	3

5. REPORTING AND PERIODIC REVIEW

5.1 Service Level Reporting

The Provider will send the Beneficiary the following reports specifying the level of services performed under the Agreement:

5.1.1 Severity of Incidents – reports will be sent monthly

5.1.2 Response & Resolution Time of Incidents – reports will be sent quarterly

5.2 Periodic Review

The Help Desk Manager is responsible for facilitating reviews of the services under this Agreement. Such a review is arranged as teleconference or on-site meeting at least once per quarter.

5. RAPORTAREA ȘI REVIZUIREA PERIODICĂ

5.1 Raportarea Nivelului Serviciilor

Executantul va transmite Beneficiarului următoarele rapoarte în care va specifica nivelul serviciilor prestate în baza Acordului:

5.1.1 Gravitatea Incidentelor – rapoartele vor fi transmise lunar

5.1.2 Timpul de Răspuns & Durata de Rezolvare a Incidentelor – rapoartele vor fi transmise trimestrial

5.2 Revizuirea Periodică

Managerul Serviciului de Asistență Tehnică este responsabil pentru facilitarea revizuirilor serviciilor prevăzute în acest Acord. Revizuirea respectivă are loc în cadrul unei teleconferințe sau al unei ședințe la fața locului, cel puțin o dată pe trimestru.

6. AUTHORIZED REPRESENTATIVE LIST

6. LISTA REPREZENTANȚILOR AUTORIZAȚI



The Provider's authorized representatives

Reprezentanții autorizați ai Executantului

Person / Persoana	Role / Funcția	Phone / Numărul de telefon	e-mail / Adresa de e-mail

The Beneficiary's authorized representatives

Reprezentanții autorizați ai Beneficiarului

Person / Persoana	Role / Funcția	Phone / Numărul de telefon	e-mail / Adresa de e-mail

7. HELP DESK STAFF LIST

7. LISTA PERSONALULUI SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ TEHNICĂ

The Provider's Help Desk staff or authorized personnel

Personalul Serviciului de Asistență Tehnică sau personalul autorizat al Executantului

Person / Persoana	Role / Funcția	Phone / Numărul de telefon	e-mail / Adresa de e-mail

ASEE Solutions SRL
30 Frumoasa Str, 1st District
010987, Bucharest, Romania

Phone/Fax:
+40 (21) 206 45 00
+40 (21) 312 41 99



--	--	--	--

The Beneficiary's Help Desk staff or authorized personnel

Personalul Serviciului de Asistență Tehnică sau personalul autorizat al Beneficiarului

Person / Persoana	Role / Funcția	Phone / Numărul de telefon	e-mail / Adresa de e-mail



Annex 1: Service Level Agreement (SLA)

Anexa 1: Acord privind Nivelul Serviciilor (SLA)

The Provider supplies for the Beneficiary the following categories of Maintenance and Support Services pertaining to the Software System in accordance with herein defined Service Level Agreement (SLA):

- d. Support Services for the Service Requests, including Incidents, notified by the Beneficiary
- e. Regular Service Releases of Licensed Software on quarterly basis, including corrections of possible detected bugs
- f. Special Service Releases of Licensed Software by which reported defects are removed via Service Request - Change Distribution Bulletin (CDB) Hot Fixes
- g. Distribution of Software upgrades to the latest version of Licensed Software including new functionalities - Major Releases (1.0, 2.0, 3.0, etc.) based on Licensed Software Product Road Map or Minor Releases (x.1, x.2, x.3, etc.) on quarterly basis

Executantul prestează pentru Beneficiar următoarele categorii de Servicii de Mentenanță și Suport în ceea ce privește Sistemul Software, conform Acordului privind Nivelul Serviciilor (SLA) definit în prezentul:

- d. Servicii de Suport pentru Solicitățile de Intervenție, inclusiv Incidente, comunicate de Beneficiar
- e. Versiuni normale de Întreținere ale Software-ului Licențiat în regim trimestrial, inclusiv corecții ale posibilelor erori detectate
- f. Versiuni speciale de Întreținere ale Software-ului Licențiat, prin care defectele raportate sunt remediate prin intervenții realizate conform Solicității de Intervenție - Buletinului de Distribuire a Modificărilor (CDB)
- g. Distribuirea actualizărilor Software-ului la cea mai recentă versiune a Software-ului Licențiat, inclusiv noile funcționalități - Versiunile Majore (1.0, 2.0, 3.0 etc.) bazate pe Planul de Evoluție al Produsului reprezentat de Software-ul Licențiat, sau Versiunile Minore (x.1, x.2, x.3 etc.), în regim trimestrial.

5. ROLES AND RESPONSIBILITIES

5.1 For better performance and cooperation in service delivery, the following roles are defined with respective responsibilities. Staff assigned to the roles and their contact details are provided in point 7.

3. FUNCȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE

3.1 Pentru îmbunătățirea performanței și a cooperării în ceea ce privește prestarea serviciilor, următoarele funcții sunt definite împreună cu responsabilitățile respective. Personalul alocat funcțiilor, și datele de contact aferente sunt indicate la punctul 7.

Role/Funcția	Responsibility/Responsabilitatea
Provider/Executantul	
Help Desk Staff/	Responsible for: receiving incoming requests, ongoing communication with the Beneficiary, reporting, closing requests./

<i>Personalul Serviciului de Asistență Tehnică</i>	<i>Reponsabil pentru: primirea solicitărilor intrate, comunicarea permanentă cu Beneficiarul, raportarea, închiderea solicitărilor.</i>
<i>Help Desk Manager/ Managerul Serviciului de Asistență Tehnică</i>	<i>Owner of Help Desk staff and activities, first level of escalation./ Liderul personalului Serviciului de Asistență Tehnică, primul nivel de escaladare.</i>
<i>Managerial Representative/ Reprezentantul Conducerii</i>	
<i>Provider's Authorised Representative/ Reprezentantul Autorizat al Executantului</i>	<i>A person solely authorized by the Provider to sign in its name documents necessary for the execution of the Agreement including: Acceptance Reports, Change Request Orders./ Persoană autorizată exclusiv de către Executant pentru a semna în numele acestuia documentele necesare pentru execuția Contractului, inclusiv: Procesele-Verbale de Recepție, Comenzile pentru Solicitări de Modificare.</i>
Beneficiary / Beneficiarul	
<i>Business staff/ Personalul Comercial</i>	<i>Business people who are using Software Products covered under this SLA Agreement as end or key users./ Personalul comercial care utilizează Produsele Software acoperite de prezentul Acord SLA ca utilizatori finali sau ca utilizatori cheie.</i>
<i>Technical staff/ Personalul Tehnic</i>	<i>Technical people, responsible for running Software Products covered under this SLA Agreement within Beneficiary's infrastructure or any other technical staff which can help to identify and solve incidents and problems./ Personalul tehnic responsabil pentru rularea Produselor Software acoperite de prezentul Acord SLA în cadrul infrastructurii Beneficiarului, sau orice alt personal tehnic ce poate furniza asistență pentru identificarea și soluționarea incidentelor și problemelor.</i>
<i>Authorized Personnel/ Personalul Autorizat</i>	<i>Beneficiary's personnel solely authorized to submit Service Requests and entitled to the direct contacts with Provider's Help Desk Staff and Technical staff./ Personalul Beneficiarului, unic autorizat pentru a transmite Solicități de Intervenție, care are dreptul de a contacta în mod direct Personalul Serviciului de Asistență Tehnică și Personalul Tehnic al Executantului.</i>
<i>Help Desk Manager/ Managerul Serviciului de Asistență Tehnică</i>	<i>Person responsible for the Beneficiary's Help Desk./ Persoană responsabilă pentru Serviciul de Asistență Tehnică al Beneficiarului.</i>



IT Director/ <i>Directorul IT</i>	
Managerial Representative/ <i>Reprezentantul Conducerii</i>	
Beneficiary's Authorised Representative/ <i>Reprezentantul Autorizat al Beneficiarului</i>	A person solely authorized by the Beneficiary to sign in its name documents necessary for the execution of the Agreement including: Acceptance Reports, Change Request Orders./ <i>Persoană autorizată exclusiv de către Beneficiar pentru a semna în numele acestuia documentele necesare pentru execuția Contractului, inclusiv: Procesele-Verbale de Recepție, Comenzile pentru Solicitări de Modificare.</i>

3. INCIDENTS' SEVERITY LEVELS

3.1 Definitions of Severity Levels for the purposes of timeframes of Provider's reaction.

4. NIVELURILE DE GRAVITATE ALE INCIDENTELOR

2.1 Definițiile Nivelurilor de Gravitate în scopurile intervalelor de timp de reacție din partea Executantului.

Severity level of Incident/ <i>Nivelul de gravitate al Incidentului</i>	Description of consequences to Software System's users/ <i>Descrierea consecințelor pentru utilizatorii Sistemului Software</i>
0 Disastrous effect on business operations/ <i>Efect dezastruos asupra operațiunilor comerciale</i>	<p>Production use of the Software System is stopped or so severely impacted that high number of users (>75%) cannot reasonably continue work. The users experience a complete loss of service. The operation is mission critical to the business and the situation is an emergency. No workaround exists</p> <p>Severity 0 Incident has one or more of the following characteristics:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No user can access Software System • Data corrupted • Critical documented functions of Software System are not available • System hangs indefinitely, causing unacceptable or indefinite delays for resources or response • System crashes, and crashes repeatedly after restart attempts <p><i>Utilizarea în scopuri de producție a Sistemului Software este oprită sau este atât de grav afectată, încât un număr mare de utilizatori</i></p>

		<p>(>75%) nu pot continua lucrul în mod rezonabil. Utilizatorii experimentează o pierdere completă a serviciului. Funcționarea este strategică pentru activitatea comercială, iar situația reprezintă o urgență. Nu există o metodă de evitare a erorilor.</p> <p>Un Incident cu Nivel de Gravitate 0 are una sau mai multe dintre caracteristicile enumerate mai jos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niciun utilizator nu poate accesa Sistemul Software • Datele sunt corupte • Funcțiile critice documentate ale Sistemului Software nu sunt disponibile • Sistemul stagnează pentru o perioadă nedeterminată, cauzând întârzieri inacceptabile sau nedefinite pentru resurse sau intervenții • Sistemul se blochează, iar după încercări de repunere în funcțiune, se blochează în mod repetat
1	<p>Critical effect on business operations/ <i>Efect critic asupra operațiunilor comerciale</i></p>	<p>Majority of users of Production System Software suffer significant interruption of business processes or their services deteriorate so it is practically impossible to perform them, but Software System works. Core Functionalities or features of Software System are unavailable but acceptable workaround exists and operations can continue in a restricted fashion/ <i>Majoritatea utilizatorilor Sistemului Software pentru Producție se confruntă cu întreruperea semnificativă a proceselor comerciale, sau cu deteriorări ale serviciului, care fac practic imposibilă desfășurarea acestora, însă Sistemul Software funcționează. Funcționalitățile de Bază sau caracteristicile Sistemului Software nu sunt disponibile, însă există metode acceptabile de evitare a erorilor, iar operațiunile pot continua în mod restrâns.</i></p>
2	<p>Moderate effect on business operations/ <i>Efect moderat asupra operațiunilor comerciale</i></p>	<p>Users suffer moderate losses, or their services deteriorate, but operations in the Software System can be reasonably continued. Incident is related to non Critical or Core documented Functionalities of Software System. / <i>Utilizatorii se confruntă cu pierderi moderate, sau cu deteriorarea serviciilor acestora, însă operațiunile pot fi continuate în mod rezonabil în Sistemul Software. Incidentul are legătură cu Funcționalitățile non-Critice sau de Bază documentate ale Sistemului Software.</i></p>

3	Minimal effect on business operations/ <i>Efect minim asupra operațiunilor comerciale</i>	Beneficiary's business operations function well, with minor or no disturbances when services are provided. Users experience minor or no loss of services. No Critical or Core documented Functionalities of Software System are malfunctioning, causing minimal or no impact on business operations, or a non-technical request is made/ <i>Operațiunile comerciale ale Beneficiarului funcționează bine, cu deranjamente minore sau fără deranjamente în momentul furnizării serviciilor. Utilizatorii se confruntă cu o pierdere minoră sau cu nicio pierdere a serviciilor. Niciuna dintre Funcționalitățile Critice sau de Bază documentate ale Sistemului Software nu prezintă erori, neavând niciun impact asupra operațiunilor comerciale, nici măcar unul minim, sau este formulată o solicitare non-tehnică.</i>
---	--	--

In support of services outlined in this Agreement, the Provider is to respond to Service Requests submitted by the Client for Software Solution within the following time frames:

Pentru susținerea serviciilor descrise în prezentul Acord, Executantul va da curs Solicităților de Intervenție transmise de Client pentru Soluția Software în următoarele intervale de timp:

Severity Level/ <i>Nivelul de Gravitate</i>	Response time/ <i>Timpul de Răspuns</i>	Remedy Provision Time/ <i>Durata de Remediere</i>	Resolution time/ <i>Durata de Rezolvare</i>
0	1 hour / 1 oră	12 hours / 12 ore	9 days / 9 zile
1	4 hours / 4 ore	2 days / 2 zile	15 days / 15 zile
2	12 hours / 12 ore	15 days N/A 15 zile N/A	Next Service Release / <i>Următoarea Versiune de Întreținere</i>
3	3 days / 3 zile	N/A N/A	Next Minor or Major Release / <i>Următoarea Versiune Minoră sau Majoră</i>

The time defined in table above is Working Time of Provider, which means Working Hours or Working Days.

Travel time, if necessary, is excluded from periods listed within above table.

Timpul definit în tabelul de mai sus reprezintă Timpul de Lucru al Executantului, ceea ce înseamnă Orele de Lucru sau Zilele de Lucru.



Timpul de deplasare, dacă este necesar, este exclus din perioadele enumerate în tabelul de mai sus.

4. PROBLEM MANAGEMENT

- 4.1 Only Beneficiary's Help Desk Staff or Authorized Personnel listed in point 7 may submit Service Request via Help Desk Communication Channels during Provider's Working Hours. If a Service request is reported out of Working Hours, it is deemed as reported since beginning of next Working Day.
- 4.2 Beneficiary's Help Desk Staff may contact only Provider's Help Desk Staff or Authorized Personnel listed in point 7 regarding Service Requests.
- 4.3 If Service Request has been reported as a telephone call, it should be submitted also via email or Help Desk system without delay otherwise it will not be processed.
- 4.4 In case of Service Requests relating to Incidents, Beneficiary should provide the Provider with complete information and context concerning Incident for which Service Request has been created.
- 4.5 In specific cases Provider may ask Beneficiary to send reports or logs defined in Annex xx.
- 4.6 Beneficiary may check the status of Service Request by contacting the Help Desk Staff or directly in Help Desk system.
- 4.7 Beneficiary is responsible for installing any Remedy or Resolution provided by the Provider on Beneficiary's productive environment of the Software System. Beneficiary is obliged to check and test them and inform the Provider if any faults occur

3. GESTIONAREA PROBLEMELOR

- 3.11 Doar Personalul Serviciului de Asistență Tehnică sau Personalul Autorizat al Beneficiarului, indicat la punctul 7, poate transmite Solicitări de Întreținere prin intermediul Canalelor de Comunicare ale Serviciului de Asistență Tehnică în cadrul Orelor de Lucru ale Executantului. Dacă o Solicitare de Intervenție este raportată în afara Orelor de Lucru, aceasta va fi considerată raportată la începutul următoarei Zile de Lucru.
- 3.12 Personalul Serviciului de Asistență Tehnică al Beneficiarului poate contacta doar Personalul Serviciului de Asistență Tehnică sau Personalul Autorizat al Executantului, indicat la punctul 7, cu privire la Solicitări de Intervenție.
- 3.13 Dacă o Solicitare de Intervenție este raportată sub forma unui apel telefonic, aceasta va fi transmisă și prin e-mail sau prin intermediul sistemului Serviciului de Asistență Tehnică, fără întârziere; în caz contrar, aceasta nu va fi prelucrată.
- 3.14 Referitor la Solicitări de Intervenție aferente Incidentelor, Beneficiarul va pune la dispoziția Executantului informații complete, precum și contextul survenirii Incidentului pentru care a fost formulată Solicitarea de Intervenție.
- 3.15 În anumite cazuri, Executantul poate solicita Beneficiarului să transmită rapoartele sau registrele definite în Anexa xx.
- 3.16 Beneficiarul poate verifica statutul Solicității de Intervenție prin contactarea Personalului Serviciului de Asistență Tehnică sau direct în sistemul Serviciului de Asistență Tehnică.



- within 5 days from receiving a Remedy or Resolution from the Provider
- 4.8 Each time the Provider requests for additional information, or Remedy or Resolution is sent for test to Beneficiary, Remedy Time or Resolution Time is suspended until the Beneficiary provides answers and/or tests result.
- 4.9 The Service Request is closed when the Beneficiary accepts the solution of the Problem prepared by the Provider, even if it is not installed on productive environment of the Software System.
- 4.10 In case the Provider delivers Remedy to the Problem, current Service Request is closed, and the new one is created with the reference to the original one, with lowered Severity Level.
- 3.17 Beneficiarul este responsabil pentru instalarea oricărei Remedieri sau Rezolvări furnizate de Executant în mediul productiv al Sistemului Software al Beneficiarului. Beneficiarul are obligația de a verifica, de a testa, și de a informa Executantul în cazul survenirii oricăror deranjamente în termen de 5 zile de la primirea unei Remedieri sau a unei Rezolvări din partea Executantului.
- 3.18 Ori de câte ori Executantul solicită informații suplimentare, sau când o Remediere sau o Rezolvare este transmisă Beneficiarului pentru a fi testată, Durata de Remediere sau Durata de Rezolvare este suspendată până când Beneficiarul transmite răspunsurile și/sau rezultatele testelor.
- 3.19 Solicitarea de Intervenție este închisă atunci când Beneficiarul acceptă soluția Problemei pregătită de Executant, chiar dacă aceasta nu este instalată în mediul productiv al Sistemului Software.
- 3.20 În cazul în care Executantul furnizează o Remediere a Problemei, Solicitarea actuală de Intervenție este închisă, și una nouă este creată cu trimitere la cea inițială, însă cu un Nivel de Gravitate mai scăzut.

8. ESCALATION PROCEDURE

- 8.1 In case of poor performance of the Agreement, parties use the following escalation mechanism:
- 8.1.1 Assigning roles to the escalation levels:

4. PROCEDURA DE ESCALADARE

- 4.2 În cazul execuției defectuoase a Acordului, părțile vor utiliza următoarele mecanisme de escaladare:
- 4.1.1 Alocarea funcțiilor pentru nivelurile de escaladare:

Escalation level/ <i>Nivelul de escaladare</i>	Provider/ <i>Executantul</i>	Client/ <i>Clientul</i>
1	Help Desk Manager/ <i>Managerul Serviciului de Asistență Tehnică</i>	Help Desk Manager/ <i>Managerul Serviciului de Asistență Tehnică</i>

2	Managerial Representative/ <i>Reprezentantul Conducerii</i>	Managerial Representative/ <i>Reprezentantul Conducerii</i>
3	Country Manager/ <i>Managerul de Țară</i>	Tbd/ <i>Se va determina</i>

8.1.2 Escalation matrix for the Client: 4.1.2 Matricea de escaladare pentru Client:

Severity level/ <i>Nivelul de gravitate</i>	If Provider will not solve request within: / <i>Dacă Executantul nu va soluționa solicitarea:</i>	Escalation level/ <i>Nivelul de escaladare</i>
0	Resolution time period / <i>În cadrul Duratei de rezolvare</i>	1
0	16 hours after Resolution time / <i>În 16 ore după Durata de Rezolvare</i>	2
0	32 hours after Resolution time / <i>În 32 de ore după Durata de Rezolvare</i>	3
1	Resolution time period / <i>În cadrul Duratei de Rezolvare</i>	1
1	24 hours after Resolution time / <i>În 24 de ore după Durata de Rezolvare</i>	2
1	48 hours after Resolution time / <i>În 48 de ore după Durata de Rezolvare</i>	3
2	Resolution time period / <i>În cadrul Duratei de Rezolvare</i>	1
2	32 hours after Resolution time / <i>În 32 de ore după Durata de Rezolvare</i>	2
2	72 hours after Resolution time / <i>În 72 de ore după Durata de Rezolvare</i>	3
3	Resolution time period / <i>În cadrul Duratei de Rezolvare</i>	1
3	72 hours after Resolution time /	2

	În 72 de ore după Durata de Rezolvare	
3	120 hours after Resolution time / În 120 de ore după Durata de Rezolvare	3
Any level/ Orice nivel	If there is no response within given Response time period / Dacă nu există un răspuns în cadrul Timpului de Răspuns dat	1

8.1.3 Escalation matrix for the Provider: 4.1.3 Matricea de escaladare pentru Executant:

Severity level / Nivelul de gravitate	Escalation / Escaladarea	Escalation level / Nivelul de escaladare
Any level / Orice nivel	If question to the incident/problem is not answered for longer than 4 Working Hours / Dacă întrebarea legată de Incident / problemă nu primește răspuns în mai mult de 4 Ore de Lucru	1
Any level / Orice nivel	If question to the incident/problem is not answered for longer than 12 Working Hours Dacă întrebarea legată de Incident / problemă nu primește răspuns în mai mult de 12 Ore de Lucru	2
Any level / Orice nivel	If question to the incident/problem is not answered for longer than 32 Working Hours Dacă întrebarea legată de Incident / problemă nu primește răspuns în mai mult de 32 de Ore de Lucru	3

9. REPORTING AND PERIODIC REVIEW

9.1 Service Level Reporting

The Provider will send the Beneficiary the following reports specifying the level of services performed under the Agreement:

9.1.1 Severity of Incidents – reports will be sent monthly

5. RAPORTAREA ȘI REVIZUIREA PERIODICĂ

5.3 Raportarea Nivelului Serviciilor

Executantul va transmite Beneficiarului următoarele rapoarte în care va specifica nivelul serviciilor prestate în baza Acordului:

ASEE Solutions SRL
30 Frumoasa Str, 1st District
010987, Bucharest, Romania

Phone/Fax:
+40 (21) 206 45 00
+40 (21) 312 41 99



9.1.2 Response & Resolution Time of Incidents – reports will be sent quarterly

9.2 Periodic Review

The Help Desk Manager is responsible for facilitating reviews of the services under this Agreement. Such a review is arranged as teleconference or on-site meeting at least once per quarter.

5.3.1 Gravitatea Incidentelor – rapoartele vor fi transmise lunar

5.3.2 Timpul de Răspuns & Durata de Rezolvare a Incidentelor – rapoartele vor fi transmise trimestrial

5.4 Revizuirea Periodică

Managerul Serviciului de Asistență Tehnică este responsabil pentru facilitarea revizuirilor serviciilor prevăzute în acest Acord. Revizuirea respectivă are loc în cadrul unei teleconferințe sau al unei ședințe la fața locului, cel puțin o dată pe trimestru.

10. AUTHORIZED REPRESENTATIVE LIST

The Provider's authorized representatives

6. LISTA REPREZENTANȚILOR AUTORIZAȚI

Reprezentanții autorizați ai Executantului

Person / Persoana	Role / Funcția	Phone / Numărul de telefon	e-mail / Adresa de e-mail

The Beneficiary's authorized representatives

Reprezentanții autorizați ai Beneficiarului

Person / Persoana	Role / Funcția	Phone / Numărul de telefon	e-mail / Adresa de e-mail

ASEE Solutions SRL
30 Frumoasa Str, 1st District
010987, Bucharest, Romania

Phone/Fax:
+40 (21) 206 45 00
+40 (21) 312 41 99



11.HELP DESK STAFF LIST

The Provider's Help Desk staff or authorized personnel

Person / Persoana	Role / Funcția	Phone / Numărul de telefon	e-mail / Adresa de e-mail

8. LISTA PERSONALULUI SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ TEHNICĂ

Personalul Serviciului de Asistență Tehnică sau personalul autorizat al Executantului

The Beneficiary's Help Desk staff or authorized personnel

Person / Persoana	Role / Funcția	Phone / Numărul de telefon	e-mail / Adresa de e-mail



Annex 2:
CHANGE REQUEST MANAGEMENT

CHANGE REQUEST MANAGEMENT

1. The purpose of the Change Request Management is to control the way the Parties are managing the lifecycle of changes.
2. Only the Beneficiary's Authorized Personnel may create Change Request via email or Help Desk Communication Channels, excluding phone communication.
3. The Beneficiary's Authorized Personnel may contact only Provider's Help Desk Staff.
4. If Change Request was reported in a telephone call, it should be reported also via email of Help Desk System without delay otherwise it will not be processed.
5. The Beneficiary is obliged to provide all information necessary to establish a well-defined Change request (at least: scope, impact, affected software, required schedule).
6. Based on the information provided by the Beneficiary, the Provider prepares Change Request Order form.
7. If the Beneficiary accepts the Change Request Order, Beneficiary's Authorized Representative issues a signed Change Request Order form to the Provider which is subsequently signed by the Provider's Authorized Representative.
8. After delivery of Additional Service according to Change Request, Beneficiary is obliged to test it within 5 working days from the delivery.
9. If the Additional Service does not pass tests, Beneficiary informs the Provider about it via email or Help Desk. In such case Provider verifies

Anexa 2:
GESTIONAREA SOLICITĂRILOR DE MODIFICARE

GESTIONAREA SOLICITĂRILOR DE MODIFICARE

1. Scopul Gestionării Solicitărilor de Modificare este reprezentat de controlarea modului în care Părțile gestionează ciclul de viață al modificărilor.
2. Personalul Autorizat al Beneficiarului este singurul care poate întocmi Solicități de Modificare fie prin e-mail, fie prin intermediul Canalelor de Comunicare ale Serviciului de Asistență Tehnică, excluzând comunicarea telefonică.
3. Personalul Autorizat al Beneficiarului poate contacta doar Personalul Serviciului de Asistență Tehnică al Executantului.
4. Dacă Solicitarea de Modificare este raportată în cadrul unui apel telefonic, aceasta va fi transmisă fără întârziere și pe adresa de e-mail a Sistemului Serviciului de Asistență Tehnică; în caz contrar, aceasta nu va fi prelucrată.
5. Beneficiarul are obligația de a pune la dispoziție toate informațiile necesare pentru stabilirea unei Solicități de Modificare bine definite (cel puțin: domeniul de aplicare, impactul, software-ul afectat, graficul solicitat).
6. În baza informațiilor furnizate de Beneficiar, Executantul întocmește formularul Comenzii pentru Solicitarea de Modificare.
7. Dacă Beneficiarul acceptă Comanda pentru Solicitarea de Modificare, Reprezentantul Autorizat al Beneficiarului transmite Executantului un formular semnat al Comenzii pentru Solicitarea de Modificare, pe care Reprezentantul Autorizat al Executantului îl va semna ulterior.



- test results and if needed supplies corrected version of Additional Service within 5 working days from obtaining the test failure. Then Beneficiary than has 14 working days from obtaining corrected Additional Service for re-testing it.
10. Beneficiary is obliged to test the Additional Service thoroughly and inform the Provider of all its faults immediately. If faults are reported to the Provider in another testing iteration which might have been reported in an earlier testing iteration, the Provider may refuse to provide a correction and if Provider do so the Additional Service are considered as complete.
 11. The Beneficiary's Representative accepts the Change Request as complete by signing an Acceptance Report, unless it is deemed as accepted based on pp. 9 or 12.
 12. If Beneficiary does not inform Provider about test failure within 5 days from the delivery of Additional Service, and does not sign Acceptance Reports or starts using the Additional Service on productive environment without signing the Acceptance Report, Provider has a right to sign Acceptance Report unilaterally and all Additional services shall be deemed as accepted without any objections.
 13. The valuation of Change Requests will be made by the Provider in relation to the following Additional Service rates:
 8. Ulterior livrării Serviciului Suplimentar conform Solicitării de Modificare, Beneficiarul are obligația de a-l testa în termen de 5 zile lucrătoare de la livrare.
 9. Dacă Serviciul Suplimentar nu trece testele, Beneficiarul informează Executantul în acest sens pe e-mail sau prin Serviciul de Asistență Tehnică. În acest caz, Executantul verifică rezultatele testului și, dacă este necesar, furnizează versiunea corectată a Serviciului Suplimentar în termen de 5 zile lucrătoare de la obținerea rezultatelor testului eșuat. Beneficiarul dispune de 14 zile lucrătoare de la livrarea Serviciului Suplimentar corectat pentru a-l testa din nou.
 10. Beneficiarul are obligația de a testa în detaliu Serviciul Suplimentar, și de a informa imediat Executantul cu privire la toate defectele acestuia. Dacă defectele sunt raportate Executantului în cadrul altei iterări a testării, care este posibil să fi fost raportată în cadrul unei iterări anterioare a testării, Executantul poate refuza să furnizeze o corectare, iar dacă Executantul acționează în acest sens, Serviciile Suplimentare sunt considerate finalizate.
 11. Reprezentantul Beneficiarului acceptă finalizarea Solicitării de Modificare prin semnarea unui Proces-Verbal de Recepție, doar dacă aceasta nu este considerată recepționată conform punctelor 9 sau 12.
 12. Dacă Beneficiarul nu informează Executantul cu privire la eșecul testului în termen de 5 zile de la livrarea Serviciului Suplimentar, și nu semnează Procesele-Verbale de Recepție, sau dacă începe să utilizeze Serviciul Suplimentar pe mediul productiv fără semnarea Procesului-Verbal de Recepție, Executantul are dreptul de a semna Procesul-Verbal de Recepție în mod unilateral, iar toate Serviciile

ASEE Solutions SRL
30 Frumoasa Str, 1st District
010987, Bucharest, Romania

Phone/Fax:
+40 (21) 206 45 00
+40 (21) 312 41 99



Suplimentare vor fi considerate recepționate fără obiecții.

13. Evaluarea Solicitărilor de Modificare va fi realizată de Executant în raport cu următoarele tarife pentru Serviciile Suplimentare:



**Anexa 3- Model de Comanda pentru
Solicitarea de Modificare nr. _____ⁱ
din _____ⁱⁱ**

**Annex 3 – Change Request - Order
template no. _____ⁱ of
_____ⁱⁱ**

SECTIUNEA 1 – Cerere

Subiect:

_____ⁱⁱⁱ

Continut:

_____^{iv}

Documente anexate:

_____^v

SECTIUNEA 2 – Deviz de lucru

**Cod Sistem de raportare incidente
_____^{vi} din _____^{vii}**

SECTION 1 – Request

Subject:

_____ⁱⁱⁱ

Contents:

_____^{iv}

Enclosed documents:

_____^v

SECTION 2 – Job estimate

**Incident reporting system code
_____^{vi} of _____^{vii}**

Nr. crt.	Denumire etapa ^{vi} ii	Detalii etapa ^{ix} a	Nr. zile necesare ^x	Nr. zile de plata ^{xi}	Calcul cost ^{xii}	Responsabil ^{xiii}
1						
	Total		0		0	

Pos.	Phase denomination ^{viii} ion	Phase details ^{ix} Is	No. of necessary days ^x	No. of payment days ^{xi}	Cost calculation ^{xii} on	Person in charge ^{xiii}
1						
	Total		0		0	

Termen de finalizare:

_____^{xiv}

Mentiuni:

_____^{xv}

Term for completion:

_____^{xiv}

Mentions:

_____^{xv}

SECTIUNEA 3 – Aprobare deviz

SECTION 3 – Estimate approval



Alte clauze:

_____ xvi

Other clauses:

_____ xvi

Semnaturi autorizate Beneficiar:

_____ xvii
_____ xviii

Authorised signatures of the Beneficiary:

_____ xvii
_____ xviii

Semnaturi autorizate Executant:

_____ xix
_____ xx

Authorised signatures of the Provider:

_____ xix
_____ xx

- i. Numarul comenzii in registrul Beneficiarului
- ii. Data inregistrarii cererii de servicii suplimentare la Beneficiar
- iii. Titlul comenzii; trebuie sa reflecte cit mai exact obiectul cererii
- iv. Descrierea comenzii; trebuie sa contina cel putin urmatoarele elemente: situatia existenta, problema aparuta si care trebuie rezolvata prin schimbarea ceruta, baza legala daca este cazul, modificarea efectiva solicitata (din punct de vedere functional)
- v. Daca comanda este complexa atunci se vor anexa documente de specificatii functionale, legislatie aplicabila, orice alte documente considerate necesare de Beneficiar pentru o prezentare cit mai completa a problemei.
- vi. Codul generat pentru comanda in sistemul de raportare incidente
- vii. Data postarii comenzii in sistemul de asistenta incidente
- viii. Etapele implementarii comenzii, realizate de Executant. Nu se includ etapele realizate de Beneficiar (de ex. elaborare specificatii, testare)
- ix. Descrierea etapei, astfel incat Beneficiarul sa poata avea o imagine coerenta asupra procesului de realizare a comenzii
- x. Zile-om aferente rezolvarii etapei
- xi. Zile-om care se vor plati de catre Beneficiar pe baza tarifelor aplicabile conform contractului

- i. Number of the order, from the Beneficiary's register
- ii. Registration date of the order with the Beneficiary
- iii. Title of the order; it must reflect the object of the order as best as possible
- iv. Description of the order; it must contain at least the following elements: the current situation, the problem which occurred and which should be solved by the requested change, the legal basis, if applicable, the effective change requested (from a functional perspective)
- v. If the request is complex, then functional specifications documents will be enclosed, the applicable legislation, any other documents deemed to be necessary by the Beneficiary for a presentation of the problem as accurately as possible
- vi. Code generated for the request in the incident reporting system
- vii. Date of posting the request in the incident reporting system
- viii. Phases of request implementation, achieved by the Provider. The phases achieved by the Beneficiary are not included (e.g. preparation of specifications, testing)
- ix. Phase description, so that the Beneficiary has a coherent image of the request achievement process
- x. Man-days associated with phase resolution

ASEE Solutions SRL

30 Frumoasa Str, 1st District
010987, Bucharest, Romania

Phone/Fax:

+40 (21) 206 45 00
+40 (21) 312 41 99



- | | | | |
|--------|--|--------|--|
| xii. | Valoarea devizului, calculata ca tarif x nr. zile de plata | xi. | Man-days to be paid by the Beneficiary based on the fees applicable according to the Agreement |
| xiii. | persoana responsabila din partea ASEE pentru realizarea etapei | xii. | Value of the estimate, calculated as tariff x no. of payment days |
| xiv. | Data la care Executantul se angajeaza sa livreze dezvoltarea solicitata, gata pentru trecere in productie. | xiii. | Person in charge on behalf of ASEE for phase achievement |
| xv. | Alte precizari necesare - de exemplu, numarul de zile afectat testelor de beneficiar | xiv. | Date when the Provider undertakes to deliver the requested development, ready for passage into production |
| xvi. | Orice alte elemente convenite intre Executant si Beneficiar, valabile pentru aceasta comanda de schimbare | xv. | Other necessary observations - for example, the number of days allotted for testing by the Beneficiary |
| xvii. | Numele in clar si semnatura 1. Daca reglementarile interne ale Beneficiarului prevad obligativitatea stampilei pentru documentele emise de Beneficiar atunci se va aplica si stampila. | xvi. | Any other elements established between the Provider and the Beneficiary, valid for this change request |
| xviii. | Numele in clar si semnatura 2. | xvii. | Print name and signature 1. If the Beneficiary's internal regulations stipulate the indispensability of the stamp for the documents issued by the Beneficiary, then the stamp will also be affixed |
| xix. | Numele in clar si semnatura 1. Daca reglementarile interne ale Beneficiarului prevad obligativitatea stampilei pentru documentele emise de Beneficiar atunci se va aplica si stampila. | xviii. | Print name and signature 2. |
| xx. | Numele in clar si semnatura 2. | xix. | Print name and signature 1. If the Beneficiary's internal regulations stipulate the indispensability of the stamp for the documents issued by the Beneficiary, then the stamp will also be affixed |
| | | xx. | Print name and signature 2. |

ASEE Solutions SRL
30 Frumoasa Str, 1st District
010987, Bucharest, Romania

Phone/Fax:
+40 (21) 206 45 00
+40 (21) 312 41 99



**Anexa 4 - Solicitarea de Modificare –
Modelul Procesului-Verbal de
Receptie**

**Annex 4 – Request for Modification –
Model of the Verbal Reception
Process**

ASEE Solutions SRL
30 Frumoasa Str, 1st District
010987, Bucharest, Romania

Phone/Fax:
+40 (21) 206 45 00
+40 (21) 312 41 99



Anexa 5 – Lista Software-ului Tert

**Annex 5 – List of Third Party
Software**

Anexa 6

Annex 6

Clauze privind protectia muncii si protectia mediului inconjurator

Clauses relating to labour and environmental protection

I. Clauze privind sanatatea si securitatea in munca, si situatii de urgenta

I. Clauses relating to health and safety & emergency situations

Executantul, pe durata Contractului, se obliga sa respecte urmatoarele prevederi in vederea asigurarii securitatii si sanatatii in munca si a prevenirii situatiilor de urgenta:

During the period of the Agreement, the Provider undertakes to comply with the following provisions in order to ensure occupational health and safety and to prevent emergency situations:

(1) Executantul va avea acces in sediul Beneficiarului la adresa acestuia din Romania mentionata in preambulul prezentului Contract si numai prin persoanele pentru care a comunicat in scris Beneficiarului in prealabil datele de identificare. Executantul considera aceste persoane ca fiind reprezentantii sai in relatia cu Beneficiarul in derularea prezentului Contract. Aceste persoane vor avea acces in sediul Beneficiarului in urmatoarele conditii indeplinite cumulativ:

(1) The Provider will have access to the Beneficiary's headquarters, at its address in Romania mentioned in the preamble to this Agreement, only through the agency of the persons whose identification data it had previously communicated to the Beneficiary in writing. The Provider considers such persons to be its representatives in relation to the Beneficiary during the deployment of this Agreement. Such persons will have access to the Beneficiary's headquarters under the following conditions fulfilled cumulatively:

- sa prezinte un act de identitate valabil;
- sa certifice instruirea in domeniul sanatatii si securitatii in munca si al situatiilor de urgenta primita din partea Beneficiarului prin semnarea fisei de instruire colectiva in domeniu. Lipsa predarii de catre Beneficiar a tuturor informatiilor necesare pentru efectuarea instruirii colective in domeniu exonereaza de orice fel de raspundere pe Executant. Semnarea certifica faptul ca Beneficiarul a asigurat instruirea reprezentantilor Executantului privind: activitatile sale specifice, riscurile pentru securitate si sanatate in munca si situatii de urgenta, precum si masurile si activitatile de prevenire si protectie la nivelul Beneficiarului, in general. Reprezentantul Executantului, semnatar al fisei de instruire colectiva, are obligatia sa transmita o copie angajatorului sau.

- to submit a valid identity document;
- to certify the training in the field of occupational health and safety & emergency situations, received from the Beneficiary, by the signing of the collective training sheet in such domain. The failure of the Beneficiary to supply all the information necessary for the performance of the collective training in the field will exonerate the Provider of any liability. The signature certifies the fact that the Beneficiary supplied training for the Provider's representatives with regard to: its specific activities, the risks relating to occupational health and safety & emergency situations, as well as the prevention and protection measures and activities at the level of the Beneficiary, in general. The Provider's representative who signed the collective training sheet is bound to submit a copy thereof to its employer.



(2) Executantul este obligat sa informeze despre cele de mai sus persoanele care il reprezinta in relatia cu Beneficiarul. Beneficiarului nu i se poate opune necunoasterea acestor prevederi de catre reprezentantii Executantului.

(3) Executantul, in conformitate cu rolul indeplinit in prezentul Contract, are obligatia sa respecte prevederile legale cu privire atat la securitatea si sanatatea in munca cit si a situatiilor de urgenta si sa asigure conformitatea echipamentelor sale de munca din punct de vedere al securitatii si sanatatii in munca si al situatiilor de urgenta.

(4) In relatia cu Beneficiarul, Executantul este obligat:

a) sa coopereze in vederea implementarii prevederilor privind securitatea, sanatatea si igiena in munca si cele privind situatiile de urgenta, luind in considerare natura activitatilor;

b) sa isi coordoneze actiunile in vederea protectiei lucratorilor si prevenirii riscurilor profesionale, luind in considerare natura activitatilor;

c) sa informeze despre riscurile profesionale;

(5) Sa asigure reprezentantilor sai echipamentul de munca si de protectie corespunzator activitatii desfasurate;

(6) Reprezentantii Executantului sunt obligati sa respecte reglementarile tehnice, dispozitiile de aparare impotriva incendiilor si sa nu primejduiasca prin deciziile si faptele lor viata, bunurile si mediul.

(7) Sa respecte normele de aparare impotriva incendiilor, specifice activitatilor pe care le organizeaza sau le desfasoara;

(8) Sa aduca la cunostinta reprezentantilor Beneficiarului orice defectiune tehnica ori alta situatie care constituie pericol de incendiu.

(9) Sa desfasoare activitatea cu personal calificat, atestat, autorizat pentru activitatea desfasurata in baza prezentului Contract, in caz contrar, intreaga raspundere pentru orice prejudiciu/ eveniment apartine Executantului.

(2) The Provider is bound to communicate the aforementioned to the persons representing it in relation to the Beneficiary. The Beneficiary may not be opposed its lack of awareness of such provisions by the Provider's representatives.

(3) In accordance with its role under this Agreement, the Provider is bound to comply with the legal provisions regarding both occupational health and safety & emergency situations and also to ensure compliance of its labour equipment in terms of occupational health and safety & emergency situations.

(4) In its relationship with the Beneficiary, the Provider has the obligation to:

a) cooperate for the implementation of the provisions regarding occupational health, safety and hygiene, as well as emergency situations, taking into account the nature of the activities;

b) coordinate its actions in order to protect the workers and prevent occupational risks, taking into account the nature of the activities;

c) inform about occupational risks;

(5) Supply to its representatives the labour equipment corresponding to the performed activities;

(6) The Provider's representatives are bound to comply with the technical regulations, fire defence dispositions and will not endanger life, goods and the environment through their decisions and facts.

(7) Comply with the fire defence norms specific of the activities which it organises or carries out;

(8) Inform the Beneficiary's representatives about any technical malfunction or other situation posing a fire threat.

(9) Perform the activities with skilled, certified personnel, authorised in relation to the activity performed under this Agreement; otherwise, the Provider will be held solely liable for any prejudice/event.



(10) Persoana care observă un incendiu are obligatia să anunte prin orice mijloc serviciile de urgență, primarul sau politia si să ia măsuri pentru limitarea si stingerea incendiului.

(11) Sa comunice Beneficiarului necesarul de spatii de lucru si dotarea necesara desfasurarii activitatii reprezentantilor sai.

Beneficiarul se obliga, pe durata Contractului, sa respecte urmatoarele conditii in vederea asigurarii securitatii si sanatatii in munca si prevenirii situatiilor de urgenta:

(1) Sa puna la dispozitia Executantului spatii de lucru corespunzatoare activitatii desfasurate in conditii de deplina securitate;

(2) Sa asigure functionarea normala, in conditii de securitate a muncii, a echipamentelor de munca puse la dispozitia Executantului;

(3) In relatia cu Executantul, Beneficiarul este obligat:

a) sa coopereze in vederea implementarii prevederilor privind securitatea, sanatatea si igiena in munca si cele privind situatiile de urgenta, luind in considerare natura activitatilor;

b) sa isi coordoneze actiunile in vederea protectiei lucratorilor si prevenirii riscurilor profesionale, luind in considerare natura activitatilor;

c) sa asigure insotirea reprezentantilor Executantului in sedii sau printr-un angajat al Beneficiarului;

d) sa asigure instruirea in domeniul sanatatii si securitatii in munca si al situatiilor de urgenta, a reprezentantului Executantului, sa consemneze rezultatul instruirii in fisa de instruire colectiva prin semnarea acesteia. Semnarea certifica faptul ca Beneficiarul a asigurat instruirea reprezentantilor Executantului privind: activitatile sale specifice, riscurile pentru securitate si sanatate in munca precum si masurile si activitatile de prevenire si

(10) The person who detects fire is bound to inform the emergency services, the Mayor or the Police through any means and to take measures for the confinement and extinguishing of the fire.

(11) Inform the Beneficiary about the necessary work space and equipment required for the performance of the activity by its representatives.

During the course of the Agreement, the Beneficiary undertakes to comply with the following conditions for ensuring occupational health and safety & the prevention of emergency situations:

(1) Supply to the Provider proper work spaces for the safe performance of the activity;

(2) Ensure the normal operation, under labour security conditions, of the work equipment supplied to the Provider;

(3) In its relationship with the Provider, the Beneficiary has the obligation to:

a) cooperate for the implementation of the provisions regarding occupational health, safety and hygiene, as well as emergency situations, taking into account the nature of the activities;

b) coordinate its actions in order to protect the workers and prevent occupational risks, taking into account the nature of the activities;

c) ensure the accompaniment of the Provider's representatives at its headquarters, by an employee of the Beneficiary;

d) ensure the training of the Provider's representatives in the field of occupational health and safety & emergency situations, record the result of the training in the collective training sheet by the signing thereof. Such signature certifies the fact that the Beneficiary supplied training for the Provider's representatives, with regard to: its specific activities, the occupational safety and health risks, as well as the prevention and protection measures and



protectie la nivelul Beneficiarului, in general;

e) sa puna la dispozitie, să întrețină și să folosească, în scopul pentru care au fost realizate, dotările pentru apararea împotriva incendiilor.

(4) Beneficiarul, in conformitate cu rolul indeplinit in acest Contract, are obligatia sa respecte prevederile legale cu privire la securitatea, sanatatea in munca si situatii de urgenta.

II. Comunicarea și cercetarea evenimentelor, înregistrarea și evidența accidentelor de munca și a incidentelor periculoase, semnalarea, cercetarea, declararea și raportarea bolilor profesionale:

1. În cazul apariției unor accidente de munca sau Imbolnaviri profesionale in timpul prezentei lucratorilor Prestatorului in spatiile Beneficiarului, cercetarea cauzelor si imprejurarilor in care s-au produs acestea se face in comun de catre ambele Parti, in conformitate cu legislatia in vigoare si cu prevederile prezentei Anexe.

2. Comunicarea, inregistrarea, raportarea si evidenta accidentelor se vor face conform prevederilor Legii nr. 319/2006 și ale Normelor Metodologice de aplicare a Legii nr. 319/2006 cu modificările și completările ulterioare, după cum urmează:

- i. comunicarea** accidentelor se va face de către **societatea al carei angajat este accidentatul;**
- ii.** înregistrarea și raportarea accidentelor se vor face de către **societatea al carei angajat este accidentatul;**
- iii.** Accidentul de muncă produs ca urmare a unei acțiuni întreprinse de o persoană, din proprie inițiativă, pentru salvarea de vieți omenești sau pentru prevenirea ori înlăturarea unui pericol grav și iminent ce amenință avutul public sau privat din întreprinderea și/sau unitatea unui angajator **se**

activities at the level of the Beneficiary, in general;

e) provide, maintain and use the fire defence equipment for its designated purpose.

(4) In accordance with its role under this Agreement, the Beneficiary is bound to comply with the legal provisions regarding both occupational health and safety & emergency situations.

II. Communication and investigation of events, registration and record of work accidents and dangerous incidents, signaling, research, declaration and reporting of occupational diseases:

1. In the event of occupational accidents or occupational illnesses during the presence of the Provider's workers in the Beneficiary's premises, the investigation of the causes and circumstances in which they occurred is done jointly by both Parties, in accordance with the legislation in force and the provisions of this Annex.

2. The communication, registration, reporting and records of accidents will be done according to the provisions of Law no. 319/2006 and the Methodological Norms for the application of Law no. 319/2006 with subsequent amendments and additions, as follows:

- i. communication** of accidents will be done **by the company whose employee is the injured person;**
- ii.** the registration and reporting of accidents will be done by **the company whose employee is the injured person;**
- iii.** The work accident caused as a result of an action taken by a person, on his own initiative, to save human lives or to prevent or eliminate a serious and imminent danger that threatens public or private property in the enterprise and/or unit of an employer **is registered by to the employer on whose territory the event occurred.**



- înregistrează de către angajatorul pe teritoriul căruia s-a produs evenimentul.
- iv. **dacă printre victimele evenimentului se află și lucrători ai altor angajatori, evenimentul se comunică și angajatorilor acestora de către angajatorul pe teritoriul căruia s-a produs evenimentul.**
- v. **intocmirea dosarului de cercetare se va face de către societatea al cărui angajat este accidentatul, urmand ca**
- vi. **stabilirea Imprejurarilor si cauzelor care au dus la producerea acestora, reglementarile legale incalcate si raspunderile, precum si masurile ce se impun a fi luate pentru prevenirea producerii altor cazuri similare se vor stabili de comun acord între Parti.**

3. Cercetarea evenimentelor care produc incapacitate temporară de muncă se efectuează de către **angajatorul la care este angajată victima**, cu excepția:

- (i) lucrătorilor care au suferit o invaliditate evidentă;
- (ii) victimelor care sunt cetățeni străini aflați în îndeplinirea sarcinilor de serviciu și care sunt lucrători ai unor angajatori străini;
- (iii) **daca printre victime se află cetățeni străini aflați în îndeplinirea sarcinilor de serviciu și care sunt lucrători ai unor angajatori străini.**

4. Dacă în eveniment sunt implicate victime cu angajatori diferiți, comisia de cercetare, numită de către angajatorul pe teritoriul căruia s-a produs evenimentul, va fi constituită din reprezentanți ai tuturor angajatorilor victimelor evenimentului.

5. Cheltuielile necesare prelevării și analizării probelor în vederea cercetării se suportă **de către angajatorul la care este angajată victima.**

6. Cheltuielile aferente efectuării expertizelor, precum și cele necesare

iv. if among the victims of the event there are also workers of other employers, the event is also communicated to their employers by the employer on whose territory the event occurred.

v. the preparation of the research file will be done by the company whose employee is the injured party, as follows

vi. establishing the Circumstances and causes that led to their occurrence, the legal regulations violated and the responsibilities, as well as the measures that must be taken to prevent the occurrence of other similar cases will be established by mutual agreement between the Parties.

3. The investigation of events that produce temporary incapacity for work is carried out by **the employer where the victim is employed, except for:**

- (i) workers who have suffered an obvious disability;
- (ii) victims who are foreign citizens performing their duties and who are employees of foreign employers;
- (iii) **if among the victims there are foreign citizens performing their duties and who are workers of foreign employers.**

4. If victims with different employers are involved in the event, the research commission, appointed by the employer on whose territory the event occurred, will be made up of representatives of all the employers of the victims of the event.

5. The expenses necessary for taking and analyzing the evidence for the purpose of the investigation are borne **by the employer where the victim is employed.**

6. The expenses related to carrying out the expertise, as well as those necessary to analyze the samples taken during the investigation, are borne **by the employer**

ASEE Solutions SRL
30 Frumoasa Str, 1st District
010987, Bucharest, Romania

Phone/Fax:
+40 (21) 206 45 00
+40 (21) 312 41 99



analizării probelor prelevate cu ocazia cercetării se suportă **de către angajatorul la care este angajată victima sau care se face răspunzător de organizarea activității în urma căreia s-a produs evenimentul.**

7. Orice prevedere din prezenta secțiune contrară dispozițiilor legale este nula și inaplicabilă, devenind aplicabile prevederile legale corespunzătoare.

III. Clauze privind protecția mediului

1. Executantul are obligația să mențină permanent curatenia în locația contractată, să sorteze și să depoziteze deșeurile rezultate din activitatea ce face obiectul Contractului pe categorii de deșeurii, în pubele și în locuri special amenajate și identificate.

2. Executantul are obligația de a proteja sursele de apă existente, de a păstra curatenia în perimetrul contractat și de a preveni orice acțiuni care ar determina poluarea acestora pe toată durata desfășurării Contractului.

where the victim is employed or who is responsible for the organization of the activity as a result of which the event occurred.

7. Any provision in this section contrary to the legal provisions is null and unenforceable, the corresponding legal provisions becoming applicable.

III. Clause relating to environmental protection

1. The Provider is bound to preserve permanent cleanliness of the contracted location, to sort and store the waste derived from the activity forming the object of the Agreement by categories of waste, in garbage cans and in specially designated and identified areas.

2. The Provider is bound to protect the existing water sources, to keep cleanliness within the contracted precinct and to prevent any actions which would determine the pollution thereof throughout the course of this Agreement.

Signed today,2023.

Semnat azi2023