



CONTRACT DE VÎNZARE-CUMPĂRARE  
Nr. 212/08.08.2017

1. PĂRȚILE CONTRACTANTE

Î.C.S. "RELIABLE SOLUTIONS DISTRIBUTOR S.R.L.", cu sediul în Chisinau str.Alexandru cel Bun 85, Tel.: +373-22-208-210, Fax: +373-22-223-963, e-mail: [office@rsd.md](mailto:office@rsd.md), IDNO și cod fiscal C/F 1010600010328, C/D MD31EX0000002251697722MD cont MDL, C/B EXMMMD22422, BC "EXIMBANK- Gruppo Veneto Banca" SA, filiala 9, denumita în continuare ca **Vînzător**, reprezentata de către **Dna Viorica Odobescu** în calitate de Administrator, care acționează în baza Statutului, pe de o parte

și

Banca Comercială Română Chișinău S.A. înregistrată în Registrul de Stat al persoanelor juridice la Camera Înregistrării de Stat la 31.05.2001, IDNO - cod fiscal 1003600021533, sediul: MD-2005, mun. Chișinău, str. A. Pușkin 60/2, reprezentată prin Dl **Juan Luis Martin Ortigosa – Președinte Executiv**, care acționează în baza Statutului, și denumita în continuare "**Cumpărător**", au convenit asupra celor ce urmează:

ICS "Reliable Solutions Distributor" SRL în calitate de Vînzător, pe de o parte și BCR Chișinău SA în calitate de Cumpărător, vor fi denumite individual "Parte" sau împreună "Părți".

2. OBIECTUL ȘI VALOAREA TOTALĂ A CONTRACTULUI

2.1. **Vînzătorul** se obligă să livreze **Cumpărătorului** licențele și cheile de activare a lor, enumerate în Anexa nr.1 la prezentul Contract, iar **Cumpărătorul** se obligă să recepționeze și să achite licențele respective în condițiile prevăzute de prezentul Contract și de legislația în vigoare.

2.2. Valoarea totală a Contractului, cerințele tehnice ale licențelor și perioada de valabilitate a lor sunt specificate în Anexa nr. 1 la prezentul Contract.

3. TERMENII ȘI MODALITATEA DE PLATĂ

3.1. **Cumpărătorul** efectuează achitarea sumei în baza condițiilor indicate în Anexa nr. 1 la prezentul Contract, prin virament în contul **Vînzătorului**.

3.2. **Vînzătorul** se obligă să livreze cheile de activare a licențelor în baza condițiilor indicate în Anexa nr.1 la prezentul Contract.

3.3. Cheile de activare livrate vor fi însoțite de factura fiscală și actul de predare-primire. Odată cu semnarea de către părți a actului de predare-primire, licențele și cheile de acces se consideră recepționate de către **Cumpărător** în termenii și condițiile prevăzute de prezentul Contract și Anexa nr.1.

Vînzător



3.4. În cazul prelungirii termenului de valabilitate a licențelor Părțile convin asupra faptului că vor semna un Acord adițional la prezentul Contract.

#### 4. OBLIGAȚIUNILE VÎNZĂTORULUI

- 4.1. **Vînzătorul** asigură autenticitatea și componența originală de la producătorul licențelor livrate.
- 4.2. Serviciul de suport anual nu vizează defectările ce sunt rezultatul folosirii incorecte, modificărilor neautorizate, exploatării incorecte, precum și defecțiunile care sunt rezultatul folosirii software, accesoriilor, materialelor, pieselor de rezervă sau ale altor mijloace care nu sunt certificate de către producător și nu sunt oficial compatibile cu produsele livrate (compatibilitatea e determinată de către producătorul și prestatorul de servicii).
- 4.3. În cazul ieșirii din funcțiune nu din vina **Cumpărătorului** a unor pachete de programe pentru care a fost achiziționate licențele de suport, în perioada activă a suportului anual, **Vînzătorul** se obligă să soluționeze, pe cont propriu, problema apărută, în baza cererii de la **Cumpărător**.
- 4.4. **Vînzătorul** transmite obiectul prezentului Contract prevăzut de pct. 2.1. fără vicii materiale sau juridice, în deplinătatea drepturilor de proprietate inclusiv dar fără a se limita al dreptului de autor.
- 4.5. Să păstreze confidențialitatea informațiilor cu care a intrat în contract pe durata contractului.
- 4.6. Se obligă să nu întreprindă nici o acțiune de natură a dauna imaginii, numelui sau activității **Cumpărătorului**.
- 4.7. **Vînzătorul** acordă garanție **Cumpărătorului** privind calitatea obiectului prezentului Contract, va rezolva pe cheltuiala sa, orice defect intîlnit de **Cumpărător** în exploatarea licențelor livrate.

#### 5. OBLIGAȚIUNILE CUMPĂRĂTORULUI

- 5.1. **Cumpărătorul** este responsabil pentru securitatea proprietății sale și pentru confidențialitatea informației, precum și pentru folosirea procedurilor de restabilire a informației pierdute sau modificate.
- 5.2. **Cumpărătorul** va accepta prestarea serviciilor de deservire oferite în exclusivitate de către vânzător în baza licențelor procurate cu condiția că subscripția este activă în perioada solicitată.

#### 6. SANȚIUNI

- 6.1. În cazul în care **Cumpărătorul** nu efectuează plățile pentru licențele livrate în termenii stabiliți în pct.3.1., va plăti **Vînzătorului** penalitate în mărime de 0.05% pentru fiecare zi de întîrziere din suma datorată, dar nu mai mult decît 10% din valoarea totală a Contractului.
- 6.2. În cazul în care **Vînzătorul** nu livrează cheile de activare a licențelor în termenii stabiliți în pct.3.2., va plăti **Cumpărătorului** penalitate în mărime de 0.05% din valoarea contractului, dar nu mai mult decît 10% din valoarea totală a Contractului.

#### 7. FORȚA MAJORA

7.1. Dacă una din părți va fi nevoită să întrerupă executarea Contractului pentru o anumită perioadă de timp datorită unor motive de Forța majoră (incendii, inundații, cutremure, război, greve,

Vînzător



Cumpărător





schimbările în legislația în vigoare referitor la tehnica de calcul etc.) partea afectată de aceste circumstanțe va fi eliberată de obligațiile Contractuale pe perioada de existență a acestor circumstanțe, dacă a înștiințat cealaltă parte în termen de 3 (trei) zile despre apariția și respectiv încetarea lor.

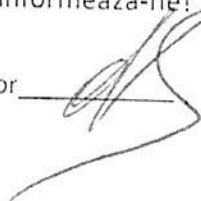
## 8. LITIGII

Eventualele litigii, care s-ar putea ivi în legătură cu prezentul Contract, vor fi soluționate pe cale amiabilă, iar dacă acest lucru este imposibil, litigiul va fi depus spre soluționare conform Legislației Republicii Moldova în vigoare în instanțele de judecată competente.

## 9. Clauza de confidențialitate. Declarații

- 9.1. Toate informațiile schimbate între Părți în baza prezentului Contract reprezintă informații confidențiale. Părților vor păstra confidențialitatea tuturor informațiilor deținute în baza acestui Contract, nu vor dezvălui sau difuza aceste informații unei terțe părți decât cu aprobarea scrisă a celeilalte părți și se va asigura că aceste informații vor fi păstrate confidențiale de toți angajații.
- 9.2. Banca se conduce în activitatea sa și în relația cu clienții de legislația în vigoare a Republicii Moldova cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor. În conformitate cu această legislație este posibil ca Banca să solicite informații și documente cu privire la identitatea, a acționarilor/asociaților acestuia, și a acționarului final (beneficiarului efectiv) în cadrul grupului, precum și alte informații relevante atât în etapele inițiale cât și pe parcursul relațiilor, informații pe care este de acord să le furnizeze cu promptitudine la cerere. Banca poate refuza încheierea acordului dacă nu este capabilă să colecteze aceste informații. Legislația privind prevenirea și combaterea spălării banilor impune Banca să raporteze autorităților competente orice activitate despre care are cunoștința sau o suspectează ca implica sau a implicat o infracțiune ce a dat naștere unui beneficiu direct sau indirect rezultând dintr-un act ilegal.
- 9.3. BCR Chișinău SA acționează într-un mod proactiv, manifestând toleranță ZERO în raport cu orice faptă sau suspiciune de corupție. Unul dintre principiile BCR Chișinău S.A. se referă la conformarea la legislația națională și internațională în ceea ce privește anticorupția.
- 9.4. Managementul și salariații Băncii nu solicită și nu oferă mită sau alte avantaje materiale de orice natură. Ne așteptăm să fim tratați în același fel de colaboratorii și partenerii noștri de afaceri. Banca nu urmărește și nu dorește avertizarea, sancționarea sau penalizarea oricărui salariat, colaborator sau partener al Băncii pentru luarea măsurilor de prevenirea și combaterea corupției.
- 9.5. Orice încălcare a legislației naționale referitoare la prevenirea și combaterea corupției (Legea nr. 90-XVI din 25.04.2008) este considerată abatere gravă și conduce la terminarea oricărei relații contractuale/de colaborare și restricționarea pe viitor a accesului la orice alte relații contractuale cu BCR Chișinău S.A.
- 9.6. Canale locale de sesizare a potențialilor fapte de corupție: Nu fi pasiv când ești expus la o situație sau o persoană care încalcă valorile, regulile sau principiile organizației noastre. Informează-ne! Banca pune la dispoziție, prin intermediul Procedurii Whistleblower,

Vinzător



Cumpărător



Page | 3

urmatoarele canale de raportare a oricarei suspiciuni sau îngrijorari pe care o aveti in legatura cu un posibil caz de coruptie:

- Post telefonic 022-85-20-57, 079989788;
- Adresa de e-mail: sesizare@bcr.md

## 10. DISPOZIȚII FINALE

- 10.1. Completările și modificările în prezentul Contract și la Anexa nr.1 vor fi valabile doar dacă ele vor fi semnate de ambele Părți printr-un acord adițional anexat.
- 10.2. Anexa la prezentul contract este parte integrantă a lui.
- 10.3. Prezentul Contract poate fi reziliat în următoarele cazuri:
- 9.3.1. Prin acordul Părților;
  - 9.3.2. La inițiativa uneia din parti în cazul încălcării prevederilor prezentului Contract și/sau al Anexei nr.1.
- 10.4. În cazul reorganizării, schimbării sediului, numerelor de telefoane sau altor date care sunt indicate în prezentul Contract, Partea la care au apărut aceste schimbări este obligată să informeze pe cealaltă Parte despre aceste în de cursul de 5 zile lucrătoare din momentul apariției schimbărilor.
- 10.5. Prezentul Contract intră în vigoare din data semnării de către ambele Părți. Contractul este semnat în două exemplare, câte unul pentru fiecare Parte, ambele exemplare avînd aceiași putere juridică.

## 11. ADRESA ȘI RECHIZITELE BANCARE

Î.C.S. RELIABLE SOLUTIONS DISTRIBUTOR  
S.R.L.

mun. Chisinau str.Alexandru cel Bun 85,  
cod fiscal C/F 1010600010328,  
C/D MD31EX0000002251697722MD  
C/B EXMMMD22422,  
BC "EXIMBANK- Gruppo Veneto Banca" SA,  
filiala 9

Dna Viorica Odobescu  
Administrator



BCR Chișinău SA

mun. Chișinău, str. A. Pușkin 60/2  
C/F 1003600021533  
C/d 180500000000021  
Cod TVA 7800077  
Banca Comerciala Romina Chișinău SA,  
C/b RNCBMD2X

DI. Juan Luis Martín Ortigosa  
Președinte Executiv



Vinzător

Cumpărător





Anexa nr. 01/ 08.08.2017

la Contractul de Vânzare - Cumpărare nr. 212 din 08.08.2017

“Î.C.S. RELIABLE SOLUTIONS DISTRIBUTOR S.R.L.” numită în continuare “Vînzător”, în persoana Administratorului, Dna Viorică Odobescu, care acționează în baza Statutului, pe de o parte și

BCR Chișinău SA numită în continuare “Cumpărător”, în persoana Președinte Executiv, Dl. Juan Luis Martin Ortigosa, care acționează în baza Statutului, pe de alta parte, denumite împreună “Părți”, au stabilit:

ICS “Reliable Solutions Distributor” SRL în calitate de Vînzător, pe de o parte și BCR Chișinău SA în calitate de Cumpărător, vor fi denumite individual “Parte” sau împreună “Părți”.

### 1. OBIECTUL ANEXEI:

1.1. Obiectul prezentei Anexa nr 1 reprezintă Achiziția următoarelor licențe de către Cumpărător:

ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise Edition - Perpetual Licensing Model:

Nr.	Descriere produs	Licențe	Pret unitar, fara TVA	Pret total, TVA inclus
1	Single Installation License fee for additional 10 Technicians (total 20 technicians and 1000 nodes)			
2	Annual Maintenance and Support fee for 20 Technicians (1000 nodes)			
<b>Total</b>				

1.1.1. Termenul de valabilitate al licențelor specificate la punctul 1 din tabel este nelimitat.

1.1.2. Termenul de valabilitate al mentenantei specificate în punctul 2 din tabel este de 12 luni, termenul de 12 luni începe a curge din momentul livrării licențelor și a cheilor de activare






a lor de Vînzător către Cumpărător. Detalii despre mentenanța produsului și a suportului de producător sunt anexate acestei anexe și fac parte din prezenta anexă.

1.1.2.1. După expirarea termenului de 12 luni mentenanța nu va fi prelungită, iar Cumpărătorul nu va avea obligațiunea prelungirii acesteia.

## 2. VALOAREA ANEXEI:

2.1. Valoarea totală a Anexei nr.1 este de

## 3. MODALITĂȚILE DE PLATĂ ȘI ALTE OBLIGAȚII:

3.1. Cumpărătorul efectuează plata în avans, în baza contului emis spre plată, prin virament, în contul Vînzătorului.

3.2. Plata se va face în MDL, la cursul BNM din ziua efectuării transferului de către Cumpărător în contul Vînzătorului în baza contului de plată emis de Vanzator.

3.3. Vînzătorul se obligă să livreze licențele și cheile de activare a lor indicate în pct. 1.1. din prezenta Anexă nr. 1 în decurs de 7-10 zile calendaristice după efectuarea plății.

3.4 Vînzătorul va prezenta Cumpărătorului, Factura fiscală după livrarea licențelor și cheilor de activare a lor, ulterior Părțile vor semna actul de primire – predare.

Prezenta Anexă nr.1 este parte integrantă al Contractului nr. 212 din 08.08.2017, este semnată astăzi, 08.08.2017, în două exemplare, câte unul pentru fiecare Parte.

Î.C.S. RELIABLE SOLUTIONS DISTRIBUTOR  
S.R.L.

mun. Chisinau str.Alexandru cel Bun 85,  
cod fiscal C/F 1010600010328,  
C/D MD31EX0000002251697722MD  
C/B EXMMMD22422,  
BC "EXIMBANK- Gruppo Veneto Banca" SA,  
filiala 9

Dna Viorica Odobescu  
Administrator



BCR Chișinău SA

mun. Chișinău, str. A. Puskin 60/2  
C/F 1003600021533  
C/d 1805000000000021  
Cod TVA /800077  
Banca Comercială Română Chișinău SA,  
C/B RNCBMD2X

DI. Juan Luis Martiny Ortigosa  
Președinte Executiv



## Support Agreement

### 1. Definitions

- 1.1 Business Hours: ZOHO Corp Support shall be available 24/5 Monday through Friday excluding any ZOHO Corp specified list of public holidays in the USA.
- 1.2 Service Pack (Patch Release): At regular intervals ZOHO Corp will release a Service pack (patch release) that will be the cumulative collection of all workarounds, patches and bug fixes resolved at the time of the Service Pack release.
- 1.3 Customer Patches: Fixes to S1 Problems, which do not have any acceptable workaround, will be provided as Customer Patches and these patches will be further rolled into one of the subsequent Service Packs.
- 1.4 Updates (Minor Release): An Update or Minor Release is the digit to the right of the first and subsequent decimal places reading from left to right in the ZOHO Corp Product Number. For instance, in ZOHO Corp Product Number X a and X.b c – a, b, and c are Updates or Minor Releases.
- 1.5 Upgrade (Major Release): An Upgrade or Major Release is the digit to the left of the first decimal place reading from left to right in the ZOHO Corp Product Number. For instance, in ZOHO Corp Product Number X a and Y a – X and Y are Upgrades or Major Releases.
- 1.6 Workaround: Workaround is a temporary resolution for a problem that will enable the ZOHO Corp Program(s) to work without the problem. ZOHO Corp will make all efforts to provide an enhanced and permanent solution to the problem in the Service Pack that is subsequently released.

### 2. Maintenance and Support Entitlement

- 2.1 Licensee is entitled to receive maintenance and support that includes email support for problem resolution, product updates, and online access to technical documentation. The components of this support and maintenance program include

#### 2.2.1 Email Client Support

ZOHO Corp provides email access to ZOHO Corp product specialists for ZOHO Corp product installation, usage assistance, problem diagnosis and resolution, clarifications in documentation, and technical guidance. Email support: [support@servicedeskplus.com](mailto:support@servicedeskplus.com)

#### 2.2.2 Update and Upgrade Releases

ZOHO Corp Annual Maintenance and Support License Fees is limited to providing updates, upgrades, workarounds, and service packs at no additional cost for a period of one year from the date of purchase.

#### 2.2.3 Online Access

ZOHO Corp provides online access to its support knowledge repository that include product documentation, frequently asked questions, release notes, forums, and White Papers via ZOHO Corp website. This service is available 24 hours a day and 7 days a week, subject to





occasional unavailability due to scheduled or unscheduled maintenance and Internet or Web site hosting availability. Online Access  
<https://deskportal.zoho.com/portal/meservicedesk/home>

#### 2.2.4 Telephone Support

Telephone support is available to customers that purchase a Support plan that includes this feature. Eligible customers shall contact ZOHO Corp Support by calling the Toll-Free number. While calling Technical Support, customers should be physically at the computer where the issue situation exists. Telephone support

- Toll free No: 1-888-720-9500
- US: +1 408 916 9300
- UK: 0 800 028 6590
- Australia: +1 800 631 268

#### 2.2.5 Remote Connect and Scheduled Support Services

These support features are available to customers that purchase a Support plan that includes this feature. By previous scheduled arrangement, customers will be contacted by ZOHO Corp Technical Support. Customers should be available at the determined time and able to accommodate the activity that occurs as part of this service

### 3. Severity Levels:

- 3.1 Severity Level 1 (S1): The ZOHO Corp Program(s) does not function and the problem has significant effect on the revenues or business operations of the Licensee.
- 3.2 Severity Level 2 (S2): The ZOHO Corp Program(s) can function. However, the ZOHO Corp Program(s) functions providing incorrect results or its performance is inconsistent pursuant to the ZOHO Corp user documentation
- 3.3 Severity Level 3 (S3): The functionality of the ZOHO Corp Program(s) is not affected by the problem or can be accomplished by using other features of the ZOHO Corp (s). ZOHO Corp may choose to resolve such problems in the following manner: a) ZOHO Corp may provide the resolution in a future release of ZOHO Corp Program(s) if the problem is identified as a feature enhancement, b) ZOHO Corp may resolve the problem using its support process and technical support as a special case.

	Technical Support
Business Hours	24/5 ( Mon-Friday )
Acknowledgement (email response)	1 Business Days
Unlimited Email Support	✓
Online Access (documentation, FAQs, release notes and white papers)	✓
Service Pack (cumulative collection of workarounds, patches and bug fixes)	✓
Minor Release (feature releases and service packs, indicated by a change in the decimal)	✓
Telephone Support	✓
Customer Patches (Fixes to severity 1 problems that do not have any acceptable workaround)	✓
Remote Connect and Scheduled Support Services	✓
Upgrade (significant new features, additions to functionalities, indicated by a change in the number to the left of the decimal)	✓

