SOBIS SOLUTIONS SRL
Nr. înregistrare 1749
Intrare/Ieșire 11 APR 2023

# Contract de servicii
**Nr. 4.950 din data de 30.03.2023**

În temeiul Legii nr. 98/2016 privind atribuirea contractelor de achiziţie publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice şi a contractelor de concesiune de servicii, s-a încheiat prezentul contract de prestări de servicii, **între**

**INSTITUȚIA PREFECTULUI – JUDEȚUL MUREȘ** cu sediul în Târgu Mureș, P-ța Victoriei, nr. 2, județul Mureș cod fiscal 4322343, e-mail: economic@prefecturamures.ro, tel. 0265/261261, fax 0265/260380, reprezentată prin Cristina-Mara TOGĂNEL, având funcția de PREFECT, în calitate de **achizitor**, pe de o parte,

**şi**

**SC SOBIS SOLUTIONS SRL,** cu sediul în Arpaşu de Sus, Nr. 505, judeţul Sibiu şi adresa de corespondenţă din Sibiu, str. Calea Dumbrăvii 99A, înregistrată la Registrul Comerţului cu nr. J32/348/1999, cod fiscal 12018818, tel. 0269 230039, fax 0269 230059, cont trezorerie RO64TREZ5765069XXX002433, deschis la Trezoreria Sibiu, reprezentată prin Eugen Crețu, având funcţia de Director software, în calitate de **prestator**, pe de altă parte.

***2. Definiţii***

2.1 - În prezentul contract următorii termeni vor fi interpretaţi astfel:

a. ***contract*** – reprezintă prezentul contract şi toate Anexele sale.

b. ***achizitor şi prestator*** - părţile contractante, aşa cum sunt acestea numite în prezentul contract;

c. ***preţul contractului*** - preţul plătibil prestatorului de către achizitor, în baza contractului, pentru îndeplinirea integrală şi corespunzătoare a tuturor obligaţiilor asumate prin contract;

d. ***servicii*** - activităţi a căror prestare fac obiect al contractului;

e. ***forţa majoră*** - un eveniment mai presus de controlul părţilor, care nu se datorează greşelii sau vinei acestora, care nu putea fi prevăzut la momentul încheierii contractului şi care face imposibilă executarea şi, respectiv, îndeplinirea contractului; sunt considerate asemenea evenimente: războaie, revoluţii, incendii, inundaţii sau orice alte catastrofe naturale, restricţii apărute ca urmare a unei carantine, embargou, enumerarea nefiind exhaustivă ci enunciativă. Nu este considerat forţă majoră un eveniment asemenea celor de mai sus care, fără a crea o imposibilitate de executare, face extrem de costisitoare executarea obligaţiilor uneia din părţi;

f. ***zi*** - zi calendaristică; *an* - 365 de zile.

*(se adaugă orice alţi termeni pe care părţile înţeleg să îi definească pentru contract)*

**3. *Interpretare***

**3.1 -** În prezentul contract, cu excepţia unei prevederi contrare cuvintele la forma singular vor include forma de plural şi vice versa, acolo unde acest lucru este permis de context.

**3.2 -** Termenul "zi"sau "zile" sau orice referire la zile reprezintă zile calendaristice dacă nu se specifică în mod diferit.

***Clauze obligatorii***

***4. Obiectul principal al contractului***

4.1 - Prestatorul se obligă să presteze următoarele servicii:

| Nr crt | Denumire modul/produs | Preţ |
|---|---|---|
| 1 | Asistenţă şi suport pentru Software managementul documentelor, registratură proprie, modul petiții OG 27, cereri acces informații publice (Lg. 544), modul Ordine Prefect –Nivel SLA 05.GOLD (Anexa 1) | 1.400 lei +TVA/lună |
| 2 | Asistenţă şi suport pentru Subsistem Gestiune Legalitate Contencios (Hotărâri și Dispoziții, trasare viză de legalitate, rapoarte cerute de lege) –Nivel SLA 05.GOLD (Anexa 1) | 400 lei +TVA/lună |
| 3 | Asistenţă şi suport pentru sistemul de networking și comunicații implementate (router, firewall, AD) –Nivel SLA 04. FUNCȚIONARE IT (Anexa 2) | 500 lei +TVA/lună |

4.2 - Achizitorul se obligă să plătească preţul convenit în prezentul contract pentru serviciile prestate.

**5. *Preţul contractului***

5.1 - Preţul lunar convenit pentru îndeplinirea contractului, plătibil prestatorului de către achizitor, este de **2300 lei+T.V.A.**

5.2 - Prestatorul va factura preţul serviciilor, Achizitorului, până la sfârşitul lunii în curs pentru luna în curs. Facturile vor fi trimise şi primite în format electronic, fiind facturi electronice, conform cu Legea 227/2015 - Noul Cod Fiscal, art. 319 al. 29.

5.3 - Achizitorul va plăti preţul serviciilor prestate, Prestatorului, în termen de 30 zile de la data recepţiei facturii.

**6. *Durata contractului***

6.1 - Durata prezentului contract este 9 luni, începând de la data de 01.04.2023.

6.2 - Prezentul contract încetează să producă efecte la data de 31.12.2023.

6.3 - Dacă părţile nu şi-au exprimat în scris intenţia de renunţare la contract cu 30 de zile înainte de expirarea lui, acesta se prelungeşte automat pe perioade de câte 3(trei) luni, părțile putând negocia anumite clauze.

**7. Executarea contractului**

7.1 - Executarea contractului începe de la data 01.04.2023.

**8. *Documentele contractului***

8.1 - Documentele contractului sunt: Documentul de achiziție din SEAP DA32930976, Anexa 1, Anexa 2

**9. *Obligaţiile principale ale prestatorului***

9.1 - Prestatorul se obligă să presteze serviciile în conformitate cu Anexa 1 și Anexa 2

**10. *Sancţiuni pentru neîndeplinirea culpabilă a obligaţiilor***

10.1 – În cazul în care, din vina sa exclusivă, prestatorul nu reuşeşte să-şi execute obligaţiile asumate prin contract, atunci achizitorul are dreptul de a deduce din preţul contractului, ca penalităţi, o sumă echivalentă cu o cotă procentuală egală cu 0,01%/ zi din preţul serviciilor neefectuate.

10.2 – În cazul în care achizitorul nu onorează facturile în termen de 14 zile de la expirarea perioadei convenite, atunci acesta are obligaţia de a plăti, ca penalităţi, o sumă echivalentă cu o cotă procentuală egală cu 0,01%/zi din plata neefectuată.
10.3 – Nerespectarea obligaţiilor asumate prin prezentul contract de către una dintre părţi, în mod culpabil şi repetat, dă dreptul părţii lezate de a considera contractul de drept reziliat şi de a pretinde plata de daune- interese.
10.4 - Achizitorul îşi rezervă dreptul de a renunţa oricând la contract, printr-o notificare scrisă adresată furnizorului, fără nici o compensaţie, dacă acesta din urmă dă faliment, cu condiţia ca această anulare să nu prejudicieze sau să afecteze dreptul la acţiune sau despăgubire pentru furnizor. În acest caz, furnizorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din contract îndeplinită până la data denunţării unilaterale a contractului.

***Clauze specifice***

***11. Alte responsabilităţi ale prestatorului***

11.1 - Prestatorul se obligă să supravegheze prestarea serviciilor, să asigure resursele umane, materialele, instalaţiile, echipamentele şi orice alte asemenea, fie de natură provizorie, fie definitivă, cerute de şi pentru contract, în măsura în care necesitatea asigurării acestora este prevăzută în contract, sau se poate deduce în mod rezonabil din contract.

**12. Recepţie şi verificări**

12.1 - Verificările vor fi efectuate în conformitate cu prevederile din prezentul contract. Achizitorul are obligaţia de a notifica, în scris, prestatorului, identitatea reprezentanţilor săi împuterniciţi pentru acest scop.

***13. Ajustarea preţului contractului***

13.1 - Pentru serviciile prestate, plăţile datorate de achizitor prestatorului sunt tarifele declarate în propunerea financiară, anexă la contract.
13.2 - Preţul contractului nu se ajustează.

***14. Amendamente***

14.1 - Părţile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, de a conveni modificarea clauzelor contractului, prin act adiţional, numai în cazul apariţiei unor circumstanţe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora şi care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului.

***15. Cesiunea***

15.1 - Prestatorul are obligaţia de a nu transfera total sau parţial obligaţiile sale asumate prin contract, fără să obţină, în prealabil, acordul scris al achizitorului.
15.2 - Cesiunea nu va exonera prestatorul de nici o responsabilitate privind garanţia sau orice alte obligaţii asumate prin contract.

***16. Forţa majoră***

16.1 - Forţa majoră este constatată de o autoritate competentă.
16.2 - Forţa majoră exonerează părţile contractante de îndeplinirea obligaţiilor asumate prin prezentul contract, pe toată perioada în care aceasta acţionează.
16.3 - Îndeplinirea contractului va fi suspendată în perioada de acţiune a forţei majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părţilor până la apariţia acesteia.
16.4 - Partea contractantă care invocă forţa majoră are obligaţia de a notifica celeilalte părţi, imediat şi în mod complet, producerea acesteia şi să ia orice măsuri care îi stau la dispoziţie în vederea limitării consecinţelor.

16.5 - Dacă forţa majoră acţionează sau se estimează că va acţiona o perioadă mai mare de 6 luni, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părţi încetarea de plin drept a prezentului contract, fără ca vreuna din părţi să poată pretindă celeilalte daune-interese.

***17. Soluţionarea litigiilor***

17.1 - Achizitorul şi prestatorul vor face toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînţelegere sau dispută care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului.

17.2 - Dacă, după 15 de zile de la începerea acestor tratative neoficiale, achizitorul şi prestatorul nu reuşesc să rezolve în mod amiabil o divergenţă contractuală, fiecare poate solicita ca disputa să se soluţioneze, de către instanţele judecătoreşti din România.

***18. Limba care guvernează contractul***

18.1 - Limba care guvernează contractul este limba română.

***19. Comunicări***

19.1 - (1) Orice comunicare între părţi, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie transmisă în scris.

(2) Orice document scris trebuie înregistrat atât în momentul transmiterii, cât şi în momentul primirii.

19.2 - Comunicările între părţi se pot face şi prin telefon, telegramă, fax sau e-mail cu condiţia confirmării în scris a primirii comunicării.

***20. Legea aplicabilă contractului***

20.1 - Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Părţile au înțeles să încheie astăzi, 30.03.2023, prezentul contract în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

| Achizitor | Prestator |
|---|---|
| INSTITUȚIA PREFECTULUI – JUDEȚUL MUREȘ | S.C. SOBIS SOLUTIONS SRL |
| PREFECT | Director software |
| Cristina-Mara TOGĂNEL | Eugen Cretu |

Viză CFP
Şef serviciu
Smaranda HAŢEGAN

Viză juridică

ROMÂNIA
GUVERNUL ROMÂNIEI
INSTITUȚIA PREFECTULUI – JUDEȚUL MUREȘ
Vizat pentru control financiar preventiv propriu
Data 30.03.2023

# Anexa 1
## SOBIS-05-GOLD

## A. DATE GENERALE; DEFINIȚII

**1. Module software suportate**

-Sistem de arhivare, scanare și gestiune a documentelor inclusiv pentru programele care au necesitat analiză, proiectare, dezvoltare și testare, asistență și suport pentru Portal, sistemul de informare al cetățenilor

**2. Canale de comunicare/prestare servicii**

- Email: suport@sobis.ro
- Telefon: 0269 230039
- Web: http://suport.sobis.ro
- Beneficiarul este responsabil pentru asigurarea accesului remote securizat al prestatorului la serverele pe care sunt localizate modulele software

**3. Definiții**

**3.1 Priorități**

- **Prioritate 4**: nu există impact operaţional, este o solicitare de informare sau sugestie.
- **Prioritate 3**: există un impact operaţional care poate afecta o parte din activităţile în sistem şi care nu afectează decât o parte nesemnificativă a utilizatorilor aplicaţiilor. Activitatea se poate desfăşura aproape normal
- **Prioritate 2**: există un impact operaţional minor, în care este posibil ca anumite funcţii sa nu mai fie disponibile. O parte din funcţionalitătile principale nu pot fi folosite sau o parte din utilizatorii aplicaţiei sunt afectati. Este posibil ca activitatea să continue.
- **Prioritate 1**: există un impact operaţional major sau blocant, în care este posibil ca funcţii critice să nu mai fie disponibile. Funcţionalităţi importante nu pot fi folosite/mare parte din utilizatori sunt afectaţi. Activitatea în sistem este perturbata în mod semnificativ.

**3.2 Evenimente**

- **Incident**: fenomen datorat unei erori interne a sistemului informatic care impiedică într-o oarecare măsură desfăşurarea activităţii în mod normal a beneficiarilor sistemului
- **Eroare**: problema de funcţionalitate a sistemului informatic, de orice natură, care duce la crearea unui incident ce are ca efect oprirea temporară ori totală a sist. informatic
- **Informare**: cerere de informare fără impact operaţional

## B. NIVEL PRESTĂRI SERVICII – (Service Level Agreement)

**4. Descriere serviciu helpdesk**

- **Scop**: menținerea funcționării modulelor software în parametrii în care au fost implementate în condițiile în care nu se modifică nimic din situația inițială ( ex. servere, stații, browsere, aplicații, SO server și stații, conectare, acces, securitate)

**4.1 Limitări**

- Nr. maxim ticket-uri/lună: 8
- Maxim ore activitate/lună: 24
- Nr.maxim intervenţii remote/lună: 4
- Nr. vizite anuale on-site: 1
- O sesiune/an de instruire suplimentară on-site în limita a 8 ore
- O sesiune/an de instruire off-site de 3 zile pentru un administrator

**4.2 Mentenanță**

**4.2.1 Corectivă**

- Corecții realizate pe baza defecțiunilor sesizate de beneficiar în garanție

**4.2.2 Preventivă**

- Instalarea de patch-uri pentru versiunea de aplicații SOBIS în garanție
- Instalare fix-up-uri pentru serverul aplicativ în perioada de garanție
- Verificare consistenţă şi structură baze de date
- Eliminare eventuale conflicte de replicare

- Verificare şi reconstruire indecşi baze de date (unde e cazul)
- Monitorizare parametrii de funcționare ai aplicațiilor
- Identificare erori de funcționare (unde e cazul)
- Analiză – izolare defect şi determinare impact (unde e cazul)
- actualizări ale programului aplicativ ca urmare a modificărilor legislative sau versiune browser

**4.2.3 Permanență = asistență și suport tehnic help-desk**

**4.2.3.1 Utilizare**

- Suport on-line acordat utilizatorilor pentru rezolvarea problemelor de utilizare
- Refacere înregistrări operate eronat (unde e cazul)
- Indicații de utilizare pentru exploatare corectă (la cerere)

**4.2.3.2 Administrare**

- Corectare erori de configurare (unde e cazul)
- Trecere an nou

**4.3 Integrare cu alte sisteme**

- Da, în limita a 8 ore/lună nereportabile

**4.4 Dezvoltare funcționalități/module noi**

- creare de rapoarte noi, modificări/personalizări în limita a 8 ore/lună nereportabile

**5. Nivel SLA contractat**

| Tip eveniment şi prioritate | | Timp răspuns | Timp rezolvare | Orar de funcţionare* |
|---|---|---|---|---|
| **Incident** | Prioritate 1 | 24 ore | 48 ore | 8x5 |
| | Prioritate 2 | 24 ore | 48 ore | 8x5 |
| | Prioritate 3 | 24 ore | 48 ore | 8x5 |
| | Prioritate 4 | 24 ore | 10 zile | 8x5 |
| **Cerere remediere eroare** | Prioritate 1 | 24 ore | 48 ore | 8x5 |
| | Prioritate 2 | 24 ore | 48 ore | 8x5 |
| | Prioritate 3 | 24 ore | 48 ore | 8x5 |
| | Prioritate 4 | 24 ore | 10 zile | 8x5 |
| **Cerere informare** | Prioritate 4 | 24 ore | 10 zile | 8x5 |

*8x5= 8 ore/zi, 5 zile/săptămână (luni - vineri), între orele 08:00 - 16:00

## C. PROCEDURA DE TRIMITERE FACTURI

Facturile se vor emite electronic în conformitate cu Legea 227/2015 - Noul Cod Fiscal, art. 319 al. 29 - privind facturarea electronică. La fiecare emitere de factură veți fi înștiințați prin e-mail la adresa `economic@prefecturamures.ro`

Pentru vizualizarea facturilor veți accesa link-ul

`https://crm.sobis.ro/clienti/facturi`

User: 4322343 Parola: 4322343

iar pentru accesul devizului aferent veți accesa link-ul

`http://suport.sobis.ro/clienti/devize?id=4322343`

| Achizitor | Prestator |
|---|---|
| INSTITUȚIA PREFECTULUI – JUDEȚUL MUREȘ | S.C. SOBIS SOLUTIONS SRL |
| PREFECT | Director software |
| Cristina-Mara TOGĂNEL | Eugen Cretu |

# ANEXA 2

## SOBIS-04-FUNCȚIONARE IT

## A. DATE GENERALE; DEFINIȚII

**1. Module de suport pentru care se asigură serviciile IT contractate***

| | | |
|---|---|---|
| ☒ Active Directory | ☐ Statii de lucru (Helpdesk) | ☐ Backup |
| ☒ Firewall | ☐ Servere fizice | ☐ Cloud |
| ☒ Routing + Switching | ☐ Servere virtuale | ☐ Email |
| ☐ Hypervisor | ☐ Cluster | ☐ Fisiere |
| ☐ Unitati de stocare | ☐ Consultanta IT | ☐ Audit IT |

*se bifeaza **numai** căsuțele corespunzătoare celor care fac obiectul contractului

**2. Canale de comunicare/prestare servicii**

- Email: ajutor@sobis.ro
- Telefon: 0269 230039
- Web: http://rc.sobis.ro
- Beneficiarul este responsabil pentru asigurarea accesului remote securizat al prestatorului la serverele pe care sunt localizate modulele software

**3. Definiții**

**3.1 Priorități**

- **Prioritate 4**: nu există impact operaţional, este o solicitare de informare sau sugestie.
- **Prioritate 3**: există un impact operaţional care poate afecta o parte din activităţile în sistem şi care nu afectează decât o parte nesemnificativă a utilizatorilor aplicaţiilor. Activitatea se poate desfăşura aproape normal
- **Prioritate 2**: există un impact operaţional minor, în care este posibil ca anumite funcţii sa nu mai fie disponibile. O parte din funcţionalitătile principale nu pot fi folosite sau o parte din utilizatorii aplicaţiei sunt afectati. Este posibil ca activitatea să continue.
- **Prioritate 1**: există un impact operaţional major sau blocant, în care este posibil ca funcţii critice să nu mai fie disponibile. Funcţionalităţi importante nu pot fi folosite ori mare parte din utilizatorii aplicaţiilor sunt afectaţi. Activitatea în sistem este perturbata în mod semnificativ.

**3.2 Evenimente**

- **Incident**: fenomen datorat unei erori interne a sistemului informatic care impiedică într-o oarecare măsură desfăşurarea activităţii în mod normal a beneficiarilor sistemului
- **Eroare**: problema de funcţionalitate a sistemului informatic, de orice natură, care duce la crearea unui incident ce are ca efect oprirea temporară ori totală a sist. informatic
- **Informare**: cerere de informare fără impact operaţional

## B. NIVEL PRESTĂRI SERVICII – (Service Level Agreement)

**4. Descriere serviciu suport**

- **Scop**: asigurarea funcţionării modulelor de suport IT

**4.1 Limitări**

- Suport furnizat prin intervenție remote
- Maxim ore activitate/lună: 2
- O interventie on-site odată la sase luni.

**4.2 Mentenanță**

**4.2.1 Corectivă**

- Corecții realizate pe baza defecțiunilor sesizate de beneficiar

**4.2.2 Preventivă**

- Instalarea de patch-uri necesare pentru routere
- Verificare periodică functionare conexiuni pe routere
- Verificare periodică funcționare serviciu Active Directory

- Monitorizare utilizând tool-uri specifice + ping pe adresele IP principale

**4.2.3 Permanență = asistență și suport tehnic help-desk**

**4.2.3.1 Utilizare**

- Suport telefonic, remote acordat administratorului de rețea al instituției

**4.2.3.2 Administrare**

- Corectare probleme apărute

**4.2.3.3. Integrare cu alte sisteme**

- nu

**4.3 Dezvoltare funcționalități/module noi**

- nu

**5. Nivel SLA contractat**

| Tip eveniment şi prioritate | | Timp de răspuns | Timp de rezolvare | Orar funcţionare** |
|---|---|---|---|---|
| **Incident** | Prioritate 1 | 8 ore | Best Effort | 8x5 |
| | Prioritate 2 | 16 ore | | 8x5 |
| | Prioritate 3 | 48 ore | | 8x5 |
| | Prioritate 4 | 48 ore | | 8x5 |
| **Cerere remediere eroare** | Prioritate 1 | 48 ore | Best Effort | 8x5 |
| | Prioritate 2 | 48 ore | | 8x5 |
| | Prioritate 3 | 48 ore | | 8x5 |
| | Prioritate 4 | 48 ore | | 8x5 |
| **Cerere informare** | Prioritate 4 | 48 ore | Best Effort | 8x5 |

**8x5= 8 ore/zi, 5 zile/săptămână (luni-vineri), între orele 08:00- 16:00

**6. În cazul în care sunt cerințe suplimentare în afara contractului referitoare la configurări de echipamente noi achiziționate, reconfigurări ale echipamentelor existente ca urmare a unor modificări de locație, sau alte configurări la cerere vom aplica un cost tarifar de 200 lei/oră +TVA.**

## C. PROCEDURA DE TRIMITERE FACTURI

Facturile se vor emite electronic în conformitate cu Legea 227/2015 - Noul Cod Fiscal, art. 319 al. 29 - privind facturarea electronică. La fiecare emitere de factură veți fi înștiințați prin e-mail la adresa `economic@prefecturamures.ro`

Pentru vizualizarea facturilor veți accesa link-ul

`https://crm.sobis.ro/clienti/facturi`

User: 4322343 Parola: 4322343

iar pentru accesul devizului aferent veți accesa link-ul

`http://suport.sobis.ro/clienti/devize?id=4322343`

Achizitor
INSTITUȚIA PREFECTULUI – JUDEȚUL MUREȘ

PREFECT
Cristina-Mara TOGÂNEL

Prestator
S.C. SOBIS SOLUTIONS SRL
Director software
Eugen Cretu