

Art.11. Nerespectarea termenului prevăzut pentru plata serviciilor obligă Clientul la plata unor penalități de 0.1% din suma datorată pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 60 zile. Dacă Clientul nu plătește suma datorată și penalitățile aferente la expirarea celor 60 zile, contractul se desființează de plin drept, fără punere în întârziere și fără intervenția instanței.

X. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL (GDPR)

Art.13. Părțile recunosc că în executarea prezentului contract pot prelucra date cu caracter personal, conform Regulamentului UE 679/2016 (GDPR) și Legii 190/2018.

Art.14. Prestatorul acționează în calitate de persoană împuternicită de operator (data processor), prelucrând datele exclusiv în scopul executării contractului și conform instrucțiunilor scrise ale Clientului.

Art.15. Prestatorul implementează măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru securitatea datelor, inclusiv pseudonimizare, criptare, control acces și înregistrare auditabilă.

Art.16. La încetarea contractului, Prestatorul șterge sau returnează toate datele cu caracter personal, conform alegerii Clientului, exceptând situațiile în care păstrarea este impusă de lege.

VI. NIVELUL DE SERVICIU (SLA)

Art.6. Prestatorul asigură serviciile în intervalul 09:00-18:00, în zilele lucrătoare.

Art.6.1. Sesizările se transmit prin canalele agreate: email si telefon. Momentul înregistrării sesizării marchează începerea termenelor de mai jos.

Art.6.2. Timpii de răspuns, în funcție de severitate:

- a) Critic — activitatea Beneficiarului este oprită complet: răspuns în 2 ore lucrătoare;
- b) Major — funcționalitate importantă indisponibilă, există soluție alternativă: răspuns în 4 ore lucrătoare;
- c) Minor — disfuncționalitate fără impact asupra activității: răspuns în 8 ore lucrătoare.

Art.6.3. Termenii de mai sus reprezintă timpi de răspuns, respectiv de preluare a sesizării, iar nu termeni de remediere completă. Prestatorul se obligă să depună diligențele necesare pentru remedierea în cel mai scurt timp posibil, obligația sa fiind una de diligență, iar nu de rezultat.

Art.6.4. Nu constituie încălcare a nivelului de serviciu întârzierile cauzate de indisponibilitatea Beneficiarului, de lipsa accesului la echipamente sau de defecțiuni ale furnizorilor terți, precum energia electrică, comunicațiile sau serviciile de tip cloud.

IX. PROPRIETATE INTELECTUALĂ

Art.15. Toate drepturile de autor și de proprietate intelectuală asupra livrabilelor create în cadrul prezentului contract aparțin Clientului, după efectuarea integrală a plății contravalorii serviciilor.

Art.16. Prestatorul păstrează dreptul de a utiliza componente generice (biblioteci, fragmente cod open-source) preexistente, fără a putea revendica drepturi exclusive asupra livrabilelor finale.

Art.17. Prestatorul declară că livrabilele sunt creații proprii, nu încalcă drepturi de proprietate intelectuală ale terților și răspunde pentru eventualele pretenții ale acestora.