
POLITICA SIVECO Romania DE ASIGURARE A SUPORTULUI TEHNIC PENTRU COMPONENTELE SISTEMULUI INFORMATIC INTEGRAT “SIVECO Applications”

I. *Introducere*

Prezentul document reprezintă **Politica SIVECO Romania de asigurare a serviciilor de suport tehnic pentru CLIENTUL** care a achiziționat și implementat sistemul informatic integrat “SIVECO Applications”.

Pentru furnizarea de către SIVECO Romania a serviciilor de suport tehnic pentru Sistemul informatic integrat “SIVECO Applications” CLIENTUL are obligația de a accepta și înțelege termenii și condițiile astfel cum sunt definite mai jos (denumite în continuare „Documentul”).

Prezentul document de acordare a serviciilor de suport tehnic pentru sistemul informatic integrat “SIVECO Applications ” împreună cu Contractul de servicii („Contractul”) va governa relațiile stabilite între CLIENT și SIVECO Romania cu privire la termenii și condițiile de furnizare a Serviciilor de suport tehnic pentru sistemul informatic integrat „SIVECO Applications ”.

Serviciile de suport tehnic se acordă numai pentru produsele software licențiate “SIVECO Applications ”. Pentru a beneficia de serviciile de suport tehnic, toate componentele sistemului informatic integrat “SIVECO Applications ” implementate trebuie să fie licențiate în mod corespunzător, iar serviciile de suport tehnic pentru toate componentele “SIVECO Applications” achiziționate trebuie să fie contractate și plătite la zi de către CLIENT.

Componentele sistemului informatic integrat “SIVECO Applications” pentru care se acordă servicii de suport tehnic și care fac obiectul prezentului Document sunt:

- Definirea companiei;
- Managementul Financiar-Contabil;
- Managementul Financiar al Proiectelor;
- Managementul Fluxurilor de Numerar;
- Managementul Contabilității de Gestiune;
- Managementul Producției;
- Planificarea Comenzilor de producție, planificarea resurselor materiale și umane de producție (MRP II);
- Managementul Facturării de Utilități;
- Managementul Stocurilor;
- Managementul Achizițiilor;
- Managementul Achizițiilor Publice;

- Managementul Mentenanței;
- Managementul Reparațiilor pentru terți;
- Managementul Clienților și furnizorilor;
- Managementul Resurselor Umane și Salarizării;
- Acces on-line la informații angajați (Employee Self-Service);
- Managementul Performanței;
- Managementul Mijloacelor Fixe și al Obiectelor de Inventar;
- Managementul Contractelor;
- Managementul Vânzărilor;
- Managementul Vânzărilor Retail;
- Managementul Bugetelor;
- Managementul Investițiilor;
- Managementul Transporturilor;
- Managementul Service-ului și Garanțiilor;
- Registrul Agricol;
- Managementul Energetic;
- Managementul Pieței de Energie;
- Managementul Activităților de exploatare;
- Managementul Activităților de service auto;
- Managementul Serviciilor;
- Managementul Tarifelor;
- Managementul Deșeurilor;
- Managementul Activităților de Laborator;
- Consumuri Utilități;
- Managementul Parametrilor și Normelor;
- Managementul Avansurilor și Garanțiilor;
- Managementul Informațiilor Geografice - SIVGIS;
- Gestiunea Taxelor și Impozitelor Locale iTAX Collect;
- Managementul Litigiilor;
- Managementul Fluxului de Angajare, Lichidare și Ordonanțare la Plată (ALOP);
- Managementul Plăților din schemele naționale pentru acordarea de sprijin financiar;
- Managementul Debitelor;
- Managementul Plăților pe beneficiari din schemele europene;
- Managementul Activităților de Construcții-Montaj;
- Managementul Taxării Serviciilor Aeroportuare

- Managementul Serviciilor de Exploatare Portuară
- Managementul Documentelor și Fluxurilor de Lucru – SIVADOC;SIVECO Business Analyzer – Tablou de bord.

Prezenta Politică de servicii de suport tehnic pentru Sistemul informatic integrat “SIVECO Applications ” poate fi modificată de SIVECO Romania atunci când aceasta consideră de cuviință. Aceste schimbări ale Politicii de servicii de suport tehnic pentru sistemul informatic integrat “SIVECO Applications ” nu vor duce la o reducere a nivelului serviciilor oferite prin contract.

II. Durata serviciilor de suport tehnic

Serviciile de suport tehnic pentru sistemul informatic integrat “SIVECO Applications” intră în vigoare de la data semnării contractului de către ambele Părți. Cu excepția cazului în care este prevăzut altfel în contract, serviciile de suport tehnic pentru sistemul informatic integrat “SIVECO Applications”, vor fi asigurate de către SIVECO Romania pentru o perioadă de 12 luni.

În afara cazului în care una dintre părți va solicita încetarea contractului de furnizare a serviciilor de suport tehnic, printr-o notificare cu cel puțin 60 de zile înainte de expirarea datei de valabilitate, Contractul se va prelungi automat cu perioade succesive de câte 12 luni.

III. Servicii de suport tehnic asigurate pentru sistemul informatic integrat “SIVECO Applications”

„SIVECO Applications” este un sistem informatic integrat în care baza de date este unică pentru toate componentele sale.

Prin suportul tehnic SIVECO Romania asigură următoarele servicii:

A. Actualizare pentru versiunile produselor achiziționate:

- actualizarea produselor informatice implementate la CLIENT (furnizarea soluției), în conformitate cu modificările intervenite în legislație (actualizări legislative);
- informarea CLIENTULUI privind apariția de noi versiuni pentru produsele implementate la acesta; informarea se va realiza prin comunicare directă și/sau prin publicare pe website-ul www.siveco.ro
- trimiterea versiunilor noi ale produselor implementate la CLIENT la un termen stabilit de comun acord între părți, dar nu mai mult de 30 de zile calendaristice de la data comunicării de către SIVECO Romania;

- actualizarea documentației produselor implementate la CLIENT (documentatie de utilizare și de parametrizare) în urma corecțiilor sau îmbunătățirilor produselor informatice.

Actualizarile sau modificările produselor informatice implementate la CLIENT sunt considerate ca fiind parte integrantă a sistemului Informatic ce face obiectul acestui Document și a Contractului de suport tehnic și beneficiază așadar de toate serviciile asigurate prin suportul tehnic.

B. Corectarea anomaliilor survenite în funcționarea produselor informatice și a anomaliilor în înregistrările de date - dovedite ca fiind cauzate de produsul informatic.

În cazul apariției unor modificări (legislative sau tehnice) care sunt necesare a fi aplicate pentru anumite componente ale sistemului informatic „SIVECO Applications”, în vederea asigurării unei funcționari corecte a întregului sistem integrat se impune actualizarea tuturor componentelor sistemului informatic integrat „SIVECO Applications”.

Lipsa actualizărilor/modificărilor într-o manieră integrată, la nivelul tuturor componentelor sistemului informatic integrat “SIVECO Applications” implementat la CLIENT, urmare lipsei serviciilor de suport tehnic, poate conduce la incompatibilități între componente și chiar la nefuncționarea componentelor neactualizate.

Sistemul informatic integrat “SIVECO Applications” înregistrează în timp o evoluție continuă, determinată de:

- (i) perfecționări ale funcționalităților, în sensul creșterii uzabilității și performanțelor în utilizare;
- (ii) rezolvarea unor erori identificate de SIVECO Romania sau de diferiți clienți;
- (iii) evoluția tehnologică la nivelul platformelor hardware, software și de comunicație;
- (iv) punerea la dispoziția utilizatorilor de funcționalități noi.

Evoluția sistemului informatic integrat “SIVECO Applications” se manifestă prin apariția în timp de versiuni noi.

Achiziționarea și plata de către CLIENT a serviciilor de suport tehnic va asigura posibilitatea de implementare a noilor versiuni ale sistemului informatic integrat “SIVECO Applications”.

Orice schimbare (actualizare) la o altă versiune de baza de date ORACLE decat cea utilizată la instalarea sistemului informatic integrat “SIVECO Applications”, urmare a solicitării CLIENTULUI sau a expirării perioadei de suport ORACLE, implică necesitatea unor modificări în cadrul sistemului informatic integrat “SIVECO Applications” (funcții, proceduri, librării). În cazul în care

actualizările anterior menționate nu sunt efectuate, poate interveni imposibilitatea conectării, rulării corecte și complete ale funcționalităților oferite de Sistemul informatic integrat “SIVECO Applications”.

Orice schimbare (actualizare) la o altă versiune de sistem de operare sau la alt sistem de operare decât cel utilizat la instalarea sistemului informatic integrat “SIVECO Applications”, urmare a solicitării CLIENTULUI sau a expirării perioadei de suport pentru sistemul de operare, implică necesitatea unor modificări în cadrul sistemului informatic integrat “SIVECO Applications ” (librării, apeluri de funcționalități, rapoarte). În cazul în care actualizările anterior menționate nu sunt efectuate, poate interveni imposibilitatea conectării, lansării, rulării corecte și complete ale funcționalităților oferite de Sistemul informatic integrat “SIVECO Applications ”.

SIVECO Romania poate primi de la CLIENT, pe perioada derulării Contractului de suport tehnic, solicitări de asistență tehnică, consultanță, dezvoltări noi, pe baza de comenzi, cum ar fi, dar fără a se limita la dezvoltarea de rapoarte noi, extinderea funcționalităților existente, dezvoltarea funcționalităților noi, realizarea de școlarizări sau certificări ale utilizatorilor finali noi.

Serviciile pe baza de comandă se vor executa la tariful pe zi-om stabilit prin contractul încheiat între Părți și în condițiile prevăzute în Procedura de Control al Schimbării, care va fi anexă la contractul de suport tehnic.

Clienții care contractează servicii de suport tehnic pentru toate componentele achiziționate ale sistemului informatic integrat “SIVECO Applications ” sunt îndreptățiți să beneficieze de actualizări, release-uri de întreținere, patch-uri la nivelul sistemului informatic integrat “SIVECO Applications”.

IV. Reactivarea serviciilor de suport tehnic pentru “SIVECO Applications ”

În măsura în care CLIENTUL solicită reactivarea serviciilor de suport tehnic pentru sistemul informatic integrat “SIVECO Applications ”, ulterior unei perioade în care acestea nu au mai fost asigurate (CLIENTUL nu a achiziționat servicii de suport tehnic sau a renunțat la plata acestora), CLIENTUL va trebui să plătească cumulativ:

- a) valoarea integrală a serviciilor de suport tehnic pentru perioada cuprinsă între data expirării contractului de suport tehnic și data reluării acestuia; și
- b) taxa de reactivare a serviciilor de suport tehnic în procent de 25% din valoarea menționată la litera a).

V. Drepturi de proprietate intelectuală și de autor

Sistemul informatic integrat “SIVECO Applications ” intră sub incidența legislației românești și internaționale cu privire la drepturile de autor și drepturile de proprietate intelectuală.

Software-ul, documentația asociată și livrabilele suplimentare ce însoțesc Sistemul informatic integrat “SIVECO Applications” sunt proprietatea exclusivă și deplină a SIVECO Romania.

Sistemul informatic integrat “SIVECO Applications” este supus condițiilor generale prevăzute în prezentul Document.

Toate drepturile de autor, atât morale cât și patrimoniale, asupra Sistemului informatic integrat “SIVECO Applications” cât și asupra rezultatelor serviciilor realizate de SIVECO Romania conform prezentului document și în cadrul Contractului de servicii, sunt și vor rămâne proprietatea exclusivă a SIVECO Romania, CLIENTUL dobândind doar un drept de utilizare perpetuă, neexclusivă și netransferabilă asupra acestor rezultate.

VI. Limitarea răspunderii

SIVECO Romania nu va fi răspunzătoare pentru nici o pagubă indirectă, incidentală, specială sau în consecință, pentru pagube de pierdere a profiturilor, încasărilor, datelor, suferite de CLIENT sau oricare terță parte având legătura cu obiectul prezentului Document și al contractului de suport tehnic, inclusiv pagube care pot să apară din cauza utilizării defectuoase sau necalificate de către Client a Sistemului informatic integrat “SIVECO Applications”.

SIVECO Romania nu va răspunde de funcționarea necorespunzătoare a Sistemului informatic integrat “SIVECO Applications”, în cazul în care:

- a) CLIENTUL operează, direct sau indirect, modificări asupra Sistemului informatic integrat “SIVECO Applications”, fără acordul SIVECO Romania, sau
- b) CLIENTUL nu respectă recomandările SIVECO Romania menționate în Instrucțiunile/Manualul de utilizare sau privind configurațiile hardware și software desemnate pentru buna funcționare a Sistemului, sau
- c) CLIENTUL decide să nu achiziționeze servicii de suportul tehnic în conformitate cu documentul curent privind politica SIVECO Romania de asigurare a serviciilor de suport tehnic.

VII. Dispoziții finale

CLIENTUL are dreptul de a utiliza sistemul informatic integrat “SIVECO Applications” în concordanță cu termenii și condițiile din prezentul Document și din Contractul de servicii de suport tehnic încheiat între părți în acest sens.

CLIENTUL va lua toate măsurile necesare pentru ca obligațiile de mai sus să fie cunoscute și respectate și de către angajații și reprezentanții săi, precum și oricăror persoane aflate în orice fel de relație de colaborare cu CLIENTUL care interacționează cu sistemul informatic integrat “SIVECO Applications”.

Prezentul document este guvernat de legislația română. În cazul în care, oricare dintre prevederile prezentului document ar deveni ilegale, inaplicabile, nule sau neexecutorii pentru orice motiv, acest lucru nu va altera valabilitatea sau forța juridică a clauzelor ramase în vigoare.