

Contract Nr.
Achiziție Publică - Prestări Servicii

Pentru autoritatea contractantă,
Municipiul Timișoara

Primar

-

Director executiv

DIRECTIA ECONOMICA

Sef serviciu

Serviciul Contabilitate Publica

Director executiv

DIRECTIA MANAGEMENT
INTERN

Sef serviciu

Serviciul Inovare si Digitalizare

Expert

Serviciul Inovare si Digitalizare

Director executiv

DIRECTIA JURIDICA

Consilier Juridic

Compartimentul Avizare si
Consultanta Juridica

Pentru Contractant,
ORANGE ROMANIA SA

Preambul

Prezentul contract se încheie în temeiul Legii nr. 98/2016 privind achizițiile publice cu modificările și completările ulterioare și ale Hotărârii de Guvern nr. 395/2016 cu modificările și completările ulterioare pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/ acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice.

Art. 1. Părțile contractante

MUNICIPIUL TIMIȘOARA, cu sediul în Timișoara, B-dul C. D. Loga nr. 1, județul Timiș, cod fiscal 14756536, tel. +40 256-969, fax 0256-490.635, email primariatm@primariatm.ro, legal reprezentat prin Primar, dl. Dominic Fritz, în calitate de **ACHIZITOR**

și

Societatea **ORANGE ROMANIA S.A.**, cu sediul social în București, sector 1, str. Matei Millo, nr. 5, cod poștal 010144, tel. +40 212033000, e-mail: cosmin.danciu@orange.com, website: <https://www.orange.ro>, înregistrată la Oficiul Național al Registrului Comerțului sub nr. J1996010178400 din 04.12.1996, având codul de înregistrare fiscală 9010105, cont IBAN nr. RO02TREZ7005069XXX000711 deschis la Trezoreria Municipiului Bucuresti, reprezentată prin Large Accounts Manager, dl. Danciu-Suraianu Cosmin, în calitate de **PRESTATOR**.

Art. 2. Definiții

2.1 În prezentul contract următorii termeni vor fi interpretați astfel:

- a) contract** - reprezintă prezentul contract și toate anexele sale;
- b) achizitor și prestator** - părțile contractante, așa cum sunt acestea numite în prezentul contract;
- c) prețul contractului** - prețul plătit prestatorului de către achizitor, în baza contractului, pentru îndeplinirea integrală și corespunzătoare a tuturor obligațiilor asumate prin contract;
- d) servicii** - activități a căror prestare face obiectul contractului – serviciile de telefonie virtuală furnizate prin platforma 3CX, incluzând PBX virtual, management extensii, rutare apeluri, IVR, voicemail, integrare aplicații și suport tehnic ;
- e) forța majoră** - un eveniment mai presus de controlul părților, care nu se datorează greșelii sau vinei acestora, care nu putea fi prevăzut la momentul încheierii contractului și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea contractului; sunt considerate asemenea evenimente: războaie, revoluții, incendii, inundații sau orice alte catastrofe naturale, restricții apărute ca urmare a unei carantine, embargo, enumerarea nefiind exhaustivă, ci enunțiativă. Nu este considerat forță majoră un eveniment asemenea celor de mai sus care, fără a crea o imposibilitate de executare, face extrem de costisitoare executarea obligațiilor uneia din părți;
- f) daune-interese** - compensări sau despăgubiri bănești pe care o parte le poate cere celeilalte părți, pentru repararea prejudiciilor cauzate prin neexecutarea ori executarea defectuoasă sau cu întârziere a obligațiilor contractuale;
- g) penalitate** - despăgubirea stabilită în contract ca fiind plătită de către una dintre părțile contractante către cealaltă parte în caz de neîndeplinire a obligațiilor din contractul de servicii sau de îndeplinire cu întârziere față de termenele limită, astfel cum au fost stabilite de către părți;
- h) conflict de interese** - orice situație în care membrii personalului achizitorului sau ai unui furnizor de servicii de achiziție, care acționează în numele achizitorului, care sunt implicați în desfășurarea procedurii de atribuire sau care pot influența rezultatul acesteia au, în mod direct sau indirect, un interes financiar, economic sau un alt interes personal, care ar putea fi perceput ca element care compromite imparțialitatea ori independența lor în contextul procedurii de atribuire;
- i) zi** - zi calendaristică; **an** - 365 de zile;

j) garanția serviciilor - garanție care curge de la data recepției efectuată la terminarea prestării serviciilor (inclusiv a finalizării remedierilor) și până la expirarea duratei de implementare a proiectului (dacă este cazul) ori la expirarea duratei garanției stabilită conform documentației de atribuire;

k) recepție la terminarea serviciilor - recepția efectuată la terminarea parțială/completă a serviciilor;

l) raport de activitate lunar - documentul emis de prestator care reflectă performanța serviciilor în perioada de referință;

m) neconformitate - orice abatere de la parametri tehnici sau funcționali agreeți contractual.

Art. 3. Interpretare

3.1 În prezentul contract, cu excepția unei prevederi contrare cuvintele la forma singular vor include forma de plural și viceversa, 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.

3.3 Clauzele prezentului contract se interpretează unele prin altele, dând fiecăreia înțelesul ce rezultă din ansamblul contractului, conform art 1267 Cod civil aprobat prin Legea nr. 287/2009.

3.4 Interpretarea clauzelor îndoielnice se va face în conormitate cu art. 1268 Cod civil.

3.5 Dacă, după aplicarea regulilor de interpretare prevazute la art 1267-1268 Cod civil si la punctele 3.3, 3.4 din prezentul contract, acesta din urma rămâne neclar, clauzele contractuale se interpretează în favoarea celui care se obligă.

3.6 În situația în care, în cursul executării obligațiilor contractuale, intervin conflicte/contradicții între prevederile propunerii tehnice și cele ale Caietului de sarcini, vor prevala prevederile Caietului de sarcini. Ordinea de precedență este cea stabilită la pct. 8 "Documentele Contractului".

CLAUZE OBLIGATORII

Art. 4. Obiectul principal al contractului

4.1 (1) Prestatorul se obligă să asigure **servicii de telefonie virtuală IP**, cu funcționalități integrate de tip Call-Center/Contact-Center, pentru Primăria Municipiului Timișoara, pe o perioadă de 12 luni, începând de la data prevăzută în ordinul de începere emis de achizitor, în conformitate cu documentația de atribuire, respectiv caietul de sarcini și obligațiile asumate prin prezentul contract.

(2) Serviciile furnizate în baza prezentului contract includ:

a) asigurarea unei subscripții anuale pentru platforma 3CX PRO Edition, care va permite un număr de minimum 96 de apeluri simultane, incluzând actualizări (update-uri) ale aplicației software 3CX, valabilă pe întreaga durată contractuală;

b) asigurarea conectivității la internet în Data Center-ul prestatorului, cu bandă garantată de minimum 10 Mbps și capacitate maximă de până la 100 Mbps;

c) asigurarea de resurse cloud dedicate de nivel Tier 3, găzduite într-un centru de date al prestatorului, care vor include:

c.1 - componente de calcul redundante;

c.2- alimentare electrică redundantă;

c.3 - sisteme de climatizare redundante;

c.4 - conectivitate prin multiple canale de comunicații și acces Internet;

Aceste resurse vor garanta, disponibilitatea datelor în proporție de minim 99,8% raportată la nivelul fiecărei luni calendaristice, iar găzduirea datelor se va realiza în centre de date situate pe teritoriul Uniunii Europene.

d) furnizarea unui serviciu SIP (Session Initiation Protocol) Trunking care să permită gestionarea unui volum ridicat de apeluri simultane printr-o singură conexiune IP, respectiv minimum 96 de canale concurente, cu serviciul SLA (Service Level Agreement) inclus; în acest sens, prestatorul va asigura suport tehnic pentru aplicația

de telefonie IP și va respecta timpi de răspuns adecvați tipului de incident, (răspuns inițial în maximum 2 ore pentru incidentele critice și în maximum 4 ore pentru incidentele non-critice), în vederea asigurării continuității și buneii funcționări a acestui serviciu;

e) generarea de rapoarte operaționale din platforma 3CX în format .csv (ex. trafic apeluri, timpi de răspuns, rate de abandon etc.), atât la solicitarea achizitorului, cât și programate în mod automat, conform unei frecvențe stabilite (zilnic, săptămânal sau lunar);

4.2 (1) De asemenea, pentru asigurarea funcționării continue, sigure și conforme a sistemului de telefonie virtuală IP, respectiv a componentelor acestuia, pe o perioadă de 12 luni, prestatorul se obligă să presteze lunar serviciile de **suport tehnic și mentenanță cu personal tehnic certificat 3CX**, servicii care vor include:

a) - asistență tehnică pentru configurarea inițială și reconfigurarea la cerere a platformei 3CX ce include:

- configurare și instruire utilizatori noi, configurare drepturi utilizator;
- configurare echipamente IP utilizate (telefoane IP, adaptoare fax, etc.);
- asistența tehnică remote pentru instalarea și utilizarea aplicațiilor softphone 3CX;
- configurare program de lucru;
- configurare rutare primire apeluri, configurare reguli apelare outbound;
- configurare servicii de telefonie SIP Trunk;
- configurare mesaje de întâmpinare în timpul și în afara programului de lucru;
- configurare grupuri de apelare, cozi de așteptare, extensii și prompturi system;
- configurare integrare cu Microsoft 365 sau Google Workspace pentru activare SSO;
- configurare integrare cu platforme de tip CRM suportate de 3CX;
- configurare integrare cu platforma Meta pentru comunicare cu WhatsApp Business și Facebook;
- asistență tehnică în configurare integrare modul Live Chat;
- asistență tehnică în configurare integrare module AI Google sau Open AI;
- asistență tehnică în configurare integrare cu Microsoft Teams;
- asistență tehnică remote în utilizarea interfeței de administrare a platformei telefonice;
- asistența tehnică în programare de rapoarte existente în platforma telefonică 3CX;

b) - asigurarea salvării backup-ului configurației platformei, pentru asigurarea continuității serviciului;

c) - asigurarea update-urilor de securitate și ale platformei telefonice 3CX;

d) - aplicarea actualizărilor de securitate și a update-urilor pentru platforma 3CX;

e) - monitorizarea proactivă a resurselor hardware și a modulelor software incluse în platforma telefonică 3CX;

(2) Pentru serviciile de suport tehnic și mentenanță, prestatorul va asigura pe toată durata programului de lucru al Primăriei Municipiului Timișoara, o echipă tehnică dedicată, disponibilă în mod permanent pentru îndeplinirea tuturor sarcinilor specifice, în conformitate cu necesitățile achizitorului; programul de lucru al achizitorului (în raport cu care se asigură disponibilitatea echipei tehnice), este următorul: a) luni, miercuri, joi și vineri, în intervalul orar 08:00 – 16:30; b) marți, în intervalul orar 08:00 – 18:00.

Art.4.3 Serviciile contractate vor fi asigurate în regim permanent și continuu pe întreaga durată de valabilitate a contractului de prestări servicii.

Art. 5. Prețul contractului

5.1 Prețul total convenit de părți pentru îndeplinirea contractului, plătit de către achizitor prestatorului, este de **55.896,00 lei**, la care se adaugă TVA.

5.2 Prețul lunar al serviciilor de telefonie virtuală IP este de **4.658,00 lei**, la care se adaugă TVA.

5.3 Prețul total al contractului, precum și prețurile lunare, rămân ferme pe toată durata derulării contractului și nu se acceptă ajustarea acestora.

Art. 6 Durata contractului

6.1 Contractul intră în vigoare la data semnării lui de către ambele părți și se derulează pe o perioadă de 12 luni, începând cu data menționată în ordinul de începere emis de către achizitor și în conformitate cu cele prevăzute în caietul de sarcini și oferta tehnico-financiară prezentată de prestator și acceptată de achizitor.

6.2 Înăuntrul termenului contractual, serviciile de telefonie virtuală IP se vor îndeplini lunar, în mod permanent și continuu, pe întreaga perioadă a lunii de referință, în funcție de necesitățile achizitorului.

Art. 7. Executarea contractului

7.1 Executarea contractului începe la data menționată în baza ordinului de începere emis de către achizitor, după semnarea contractului.

Art. 8. Documentele contractului

8.1 Documentele sunt anexe ale contractului și constituie parte componentă a acestuia:

- a) Anexa 1 - Caietul de sarcini;
- b) Anexa 2 - Oferta tehnico-financiară, inclusiv clarificările din perioada de evaluare;

Art. 9. Standarde

9.1 Prestatorul garantează că va presta serviciile la standardele și/sau performanțele solicitate de către achizitor și asumate de către prestator prin oferta tehnică, caietul de sarcini și prezentul contract.

Art. 10. Caracterul confidențial al contractului

10.1 Contractul are caracter de document public. Accesul persoanelor la aceste informații se realizează cu respectarea termenelor și procedurilor prevăzute de reglementările legale privind liberul acces la informațiile de interes public și nu poate fi restricționat decât în măsura în care aceste informații sunt clasificate sau protejate de un drept de proprietate intelectuală, potrivit legii.

Art.11 Obligațiile principale ale prestatorului

11.1 (1) Prestatorul se obligă să presteze serviciile la standardele și/sau performanțele prezentate în caietul de sarcini și oferta tehnico-financiară, anexa 2 la contract.

(2) Prestatorul se obligă să mențină în parametrii optimi de funcționare centrala telefonică 3CX deținută de către achizitor și să presteze serviciile de telefonie contractate, în conformitate cu dispozițiile contractuale și recomandările achizitorului, solicitând clarificări/precizări/instrucțiuni sau îndrumări de la aceasta din urmă ori de câte ori este nevoie.

11.3 Prestatorul se obligă să colaboreze cu persoana desemnată din partea achizitorului, constant și permanent, în conformitate cu prevederile contractuale, în vederea identificării celor mai optime soluții software, desemnând în acest sens o persoană sau o echipă dedicată.

11.4 (1) Prestatorul se obligă să genereze și să furnizeze atât la cererea beneficiarului, cât și programate periodic (zilnic, săptămânal și lunar), oricare din rapoartele din platforma de telefonie 3CX în format cvc., descrise la pct.4 lit.a din caietul de sarcini-Anexa 1 la contract, în funcție de necesitățile de monitorizare și raportare ale achizitorului.

(2) Din totalul rapoartelor disponibile ce pot fi generate din platforma 3CX, pentru recepția lunară sunt considerate obligatorii următoarele tipuri de rapoarte generate din platforma 3CX, relevante pentru analiza activității prestatorului aferente lunii de referință:

I. Rapoarte privind volumul și distribuția apelurilor:

- a) situația apelurilor primite și efectuate, defalcat pe utilizatori și pe structuri organizatorice;
- b) tipologia apelurilor (interne, externe, transferate, redirecționate).

II. Rapoarte privind gestionarea apelurilor și capacitatea de răspuns:

- a) situația apelurilor preluate versus apeluri pierdute/abandonate, centralizat pe utilizatori și structuri;
- b) rata de preluare a apelurilor și rata apelurilor abandonate;

III. Rapoarte privind gradul de utilizare a resurselor:

- a) identificarea utilizatorilor sau extensiilor inactive ori cu activitate redusă;
- b) gradul de încărcare al utilizatorilor/structurilor cu volum ridicat de apeluri;

IV. Rapoarte pentru control, audit și transparență:

- a) jurnalul detaliat al apelurilor, aferent perioadei raportate, incluzând următoarele informații:
 - data și ora inițierii apelului;
 - numărul apelant și numărul apelat;
 - utilizatorul/extensia implicată;
 - direcția apelului (intranț / ieșant / intern);
 - durata apelului;
 - starea apelului (răspuns / pierdut / abandonat);
 - modul de procesare (preluat direct, transferat, trecut prin coadă etc.).
- b) rapoarte privind apelurile eșuate sau întrerupte;

11.5 Prestatorul se obligă să asigure serviciul de securitate în centrul de date, pentru control asupra utilizării prin limitarea sau blocarea completă a anumitor tipuri de trafic, a accesului la site-uri web și la aplicații, în scopul prevenirii tentativelor de intruziune și a atacurilor cibernetice.

11.6 Prestatorul se obligă să despăgubească achizitorul împotriva oricăror:

- i) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate, etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru / sau în legătură cu serviciile achiziționate, și
- ii) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea caietului de sarcini întocmit de achizitor.

Art.12. Obligațiile principale ale achizitorului

12.1 Achizitorul are obligația de a recepționa serviciile prestate la momentul finalizării acestora, în măsura în care ele respectă cerințele prevăzute în caietul de sarcini, au fost îndeplinite corespunzător și au fost puse la dispoziție rapoartele obligatorii generate din platforma telefonică 3CX, menționate la pct. 11.4 alin. (2) din contract. Recepția serviciilor se realizează prin confirmarea raportului de activitate, această confirmare echivalând cu acceptarea recepției calitative și cantitative a serviciilor efectiv prestate.

12.2 Achizitorul are obligația de a supraveghea desfășurarea prestării serviciilor contractate și de a stabili conformitatea lor cu specificațiile din caietul de sarcini și contract, prin reprezentantul său desemnat din cadrul Serviciului Inovare și Digitalizare.

12.3 Achizitorul are obligația de a achita contravaloarea serviciilor prestate către prestator în termen de 30 de zile de la data acceptării facturii, emisă pentru serviciile efectiv prestate, ulterior efectuării și acceptării recepției cantitative și calitative a acestora.

Art. 13. Răspunderea pentru neîndeplinirea obligațiilor

13.1. Fără a exclude dreptul achizitorului de a solicita rezilierea contractului, prestatorul se obligă să despăgubească achizitorul pentru orice prejudiciu suferit din culpa sau în legătură cu serviciile prestate cu întârziere sau prestate necorespunzător ori neprestate, total sau parțial, conform prezentului contract.

13.2. Pentru neexecutarea la termenele convenite a obligațiilor care îi revin, prestatorul datorează achizitorului, cu titlu de penalități de întârziere (daune interese moratorii), o sumă în cuantum de 0,1% pentru fiecare zi de după scadență, calculată la valoarea contractului, până la îndeplinirea obligației, valoarea penalităților putând depăși valoarea asupra căreia se calculează.

13.3. Prestatorul se va afla de drept în întârziere la simpla împlinire a termenelor stabilite pentru fiecare obligație în parte. În cazul neîndeplinirii până la termenul convenit a unei/unor obligații, achizitorul va notifica prestatorul pentru a-i acorda un nou termen de prestare, ținând seama de natura obligației și de împrejurări.

Dacă la expirarea termenului obligația nu a fost îndeplinită, achizitorul este în drept să obțină, la alegerea sa, rezoluțiunea/rezilierea contractului, cu daune interese compensatorii, reducerea propriei obligații corelative sau executarea silită a obligației.

13.4. (1) Neexecutarea totală sau parțială sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor de către prestator, la termenele stabilite, după ce acesta a fost notificat de către achizitor, reprezintă o încălcare gravă a obligațiilor principale în sensul art. 167 alin. 1) lit. g) din Legea nr. 98/2016 și atrage rezoluțiunea/rezilierea prezentului contract, stabilirea de daune interese moratorii sau compensatorii, după caz, precum și emiterea unui document constatator, conform art. 167 alin. 1) lit. g) din Legea nr. 98/2016 și art. 166 din H.G. nr. 395/2016. Culpă prestatorului se prezumă prin simplul fapt al neexecutării obligației în termenul stabilit, conform art. 1548 Cod civil.

(2) În situațiile prevăzute la alineatul precedent din prezentul articol, care conduc la rezoluțiunea/rezilierea contractului și fără a limita dreptul achizitorului de a solicita prestatorului repararea prejudiciului efectiv suferit și fără a exclude aplicarea art. 13.2 din contract, prestatorul datorează daune interese compensatorii la nivelul de 15% din prețului total al contractului, inclusiv, dacă este cazul, a actelor adiționale ale acestuia.

13.5. Achizitorul își rezervă dreptul de a renunța la contract, printr-o notificare scrisă adresată prestatorului, fără nici o compensație, dacă acesta din urmă dă faliment. În acest caz, prestatorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din contract îndeplinită până la data denunțării unilaterale a contractului.

13.6. Daunele interese (moratorii și/sau compensatorii, după caz) pe care achizitorul este în drept să le pretindă de la prestator se rețin, la alegerea achizitorului, din sumele datorate prestatorului. Dacă valoarea daunelor interese depășește cuantumul sumelor datorate, prestatorul are obligația de a plăti diferența în termen de 30 de zile de la notificarea achizitorului. În situația neachitării de către prestator a diferenței rămase din daunele interese, aceasta poate fi dedusă din valoarea contractului sau, dacă este cazul, a actelor sale adiționale, sau prin urmărire silită în condițiile legii. Prevederile prezentei clauze nu exclud dreptul achizitorului de a solicita plata daunelor-interese contractuale prin orice altă modalitate legală.

13.7. Achizitorul este îndreptățit la plata daunelor interese moratorii sau compensatorii fără a fi ținut să dovedească vreun prejudiciu, conform art. 1538 alin. 4 Cod civil.

13.8. În orice situație, achizitorul păstrează dreptul de a se adresa instanței de judecată pentru recuperarea integrală a prejudiciului cauzat de prestator.

13.9. În cazul în care, din vina sa exclusivă, cu rea credință, achizitorul nu reușește să achite factura în termenul prevăzut în prezentul contract, prestatorul are dreptul de a solicita penalități în cuantum de 0,1% din suma neachitată calculată pentru fiecare zi de întârziere de la data scadenței până la stingerea obligațiilor.

CLAUZE SPECIFICE

Art. 14. Garanția de bună execuție a contractului

14.1. Prestatorul se obligă să constituie garanția de bună execuție a contractului în maxim 5 zile lucrătoare de la data semnării contractului de achiziție publică. Acest termen poate fi prelungit la solicitarea justificată a prestatorului, fără a depăși 15 zile de la data semnării contractului de achiziție publică.

14.2 Cuantumul garanției de bună execuție a contractului este de **2.794, 80 lei** și reprezintă 5% din valoarea contractului fără TVA. Perioada pentru care se constituie garanția de bună execuție acoperă întreaga durată de valabilitate a contractului.

14.3 Garanția de bună execuție a contractului se constituie de către prestator în scopul asigurării achizitorului de îndeplinirea cantitativă, calitativă și în perioada convenită a contractului.

14.4 Garanția de bună execuție trebuie să fie irevocabilă, necondiționată și se constituie prin :

b) instrumente de garantare emise în condițiile legii astfel:

(i) **scrisori de garanție emise de instituții de credit bancare din România sau din alt stat;**

14.5 În cazul în care, pe parcursul executării contractului, se suplimentează valoarea acestuia, în termen de 5 zile lucrătoare, prestatorul are obligația de a completa garanția de bună execuție în corelație cu noua valoare a contractului de achiziție publică.

14.6 Achizitorul se obligă să restituie garanția de bună execuție a contractului în conformitate cu art. 154 ind. 2 alin. 2 din Legea nr. 98/2016, în termen de 14 (paisprezece) zile de la data încheierii procesului-verbal de recepție finală a serviciilor prestate, dacă nu s-a emis pretentii asupra ei .

14.7 Prestatorul se va asigura că garanția de bună execuție este valabilă și în vigoare până la finalizarea prestării serviciilor.

14.8 (1) În cazul în care prestatorul optează să constituie garanția de bună execuție printr-un instrument de garantare emis în condițiile legii, de o societate bancară sau de o societate de asigurări, prestatorul va prelungi valabilitatea instrumentului de garantare/poliției de asigurare cu cel puțin 15 zile înainte de expirare.

(2) În cazul în care prestatorul nu reușește să prelungească valabilitatea garanției de bună execuție în termenul de la alin. (1), achizitorul poate revendica întreaga valoare a garanției de bună execuție și are dreptul de a pretinde plata de penalități în cuantum de 0,1% din valoarea fără TVA a restului rămas de prestat , calculată pentru fiecare zi de întârziere până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor;

14.9 Neconstituirea garanției de bună execuție va fi considerată de achizitor ca reprezentând o încălcare gravă a obligațiilor principale în sensul art. 167 alin. 1) litera g) din Legea nr. 98/2016 și va duce la încetarea de drept a prezentului contract și la emiterea unui document constatator, conform art. 167 alin. 1) litera g) din Legea nr. 98/2016 și a art. 166 din H.G. nr. 395/2016.

14.10 (1) Achizitorul va executa garanția de bună execuție în situația neexecutării totale sau parțiale a obligațiilor asumate, cu titlu de daune-interese moratorii (penalități de întârziere) la care, în situația rezilierii contractului, se adaugă aplicarea de daune interese compensatorii în cuantum de 15% din prețul total al contractului inclusiv, dacă este cazul, a actelor sale adiționale.

(2) În situațiile prevăzute la alin. (1) din prezentul articol, achizitorul nu este dator să probeze existența și/sau întinderea prejudiciului suportat (caracterul indemnitar al clauzei penale).

(3) Anterior emiterii unei pretenții asupra garanției de bună execuție achizitorul are obligația de a notifica pretenția atât contractantului, cât și emitentului instrumentului de garantare, precizând obligațiile care nu au fost respectate, precum și modul de calcul al prejudiciului.

14.11. În situația executării garanției de bună execuție, parțial sau total, contractantul are obligația de a reîntregi corespunzător garanția de bună execuție, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la executarea acesteia de către achizitor.

14.12 În cazul neconstituirii/neîntregirii garanției de bună execuție de către prestator, în termenul stabilit prin contract, achizitorul poate considera contractul rezolvit/reziliat de plin drept, fără nici o formalitate prealabilă și fără intervenția instanței de judecată, aceasta având dreptul de a pretinde plata de daune interese conform art.14.10 din contract.

Art.15 Alte responsabilități ale prestatorului

15.1 (1) Prestatorul are obligația de a executa serviciile prevăzute în contract cu profesionalismul și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat și în conformitate cu oferta tehnico-financiară, anexa 2 la contract.

(2) Prestatorul se obligă să supravegheze prestarea serviciilor contractate, să asigure resursele umane, materialele, instalațiile, echipamentele și orice alte asemenea, fie de natura provizorie, fie definitivă, cerute de și pentru contract, în măsura în care necesitatea asigurării acestora este prevăzută în contract sau se poate deduce în mod rezonabil din contract.

15.2 Prestatorul este pe deplin responsabil pentru execuția serviciilor în conformitate cu prevederile caietului de sarcini. Totodată, este răspunzător atât de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate, cât și de calificarea personalului folosit pe toată durata contractului.

15.3 Prestatorul va asigura confidențialitatea tuturor informațiilor și datelor puse la dispoziție de către achizitor pe parcursul derulării contractului.

15.4 Prestatorul se obligă să respecte prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR), precum și legislația națională aplicabilă, asigurând prelucrarea datelor cu caracter personal exclusiv în scopul executării contractului, cu respectarea principiilor de confidențialitate, securitate și integritate a datelor.

15.6 Sumele plătite de achizitor, prestatorului, constatate ulterior de către organismele de control abilitate a fiind necuvenite, vor fi suportate de către prestator împreună cu accesoriile acestor sume.

15.7 Pe tot parcursul derulării contractului, prestatorului va respecta reglementările naționale și europene privind mediul, securitatea și sănătatea în muncă și situațiile de urgență.

Art. 16 Alte responsabilități ale achizitorului

16.1 Achizitorul se obligă să pună la dispoziția prestatorului orice facilități și/sau informații pe care acesta le-a cerut în propunerea tehnică și pe care le consideră necesare îndeplinirii serviciilor contractate.

16.2 Achizitorul se obligă să colaboreze constant și permanent cu prestatorul în vederea identificării celor mai optime soluții de îndeplinire a serviciilor de telefonie virtuală IP, desemnând în acest sens o persoană sau o echipă dedicată.

16.3 Reprezentantul achizitorului are obligația de a supraveghea desfășurarea prestării serviciilor contractate și de a stabili conformitatea lor cu specificațiile din anexele la contract, de a urmări îndeplinirea clauzelor contractuale, de a efectua recepția serviciilor prestate/produselor livrate, de a viza facturile emise.

Art.17 Recepție și verificări

17.1 (1) Achizitorul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor contractate, pentru a stabili conformitatea cu prevederile caietului de sarcini și ale ofertei tehnico-financiare.

(2) Recepția lunară a serviciilor de telefonie virtuală IP cu funcționalități Call-Center/Contact-Center se realizează pentru a confirma prestarea completă, continuă și conformă a serviciilor în luna de referință, în conformitate cu cerințele prevăzute în prezentul caiet de sarcini.

17.2 Verificările vor fi efectuate în conformitate cu prevederile prezentului contract, achizitorul are obligația de a notifica în scris prestatorul, identitatea reprezentanților săi împuterniciți pentru acest scop.

17.3 Procedura de recepție

17.3.1 (1) Prestatorul are obligația de a solicita în scris recepția serviciilor aferente fiecărei luni de referință, în termen de 3 zile de la finalul lunii respective, prin transmiterea documentației justificative complete și conforme (rapoarte de activitate obligatorii și informații relevante privind activitatea lunară). Transmiterea unei documentații incomplete sau neconforme nu poate fi considerată ca reprezentând recepția serviciilor.

(2) Rapoartele lunare de activitate, vor conține următoarele informații:

a) rapoarte generate din platforma 3CX în luna de referință, respectiv:

I. Rapoarte privind volumul și distribuția apelurilor:

- a. situația apelurilor primite și efectuate, defalcat pe utilizatori și pe structuri organizatorice;
- b. tipologia apelurilor (interne, externe, transferate, redirectionate).

II. Rapoarte privind gestionarea apelurilor și capacitatea de răspuns:

- a. situația apelurilor preluate versus apeluri pierdute/abandonate, centralizat pe utilizatori și structuri;
- b. rata de preluare a apelurilor și rata apelurilor abandonate;

III. Rapoarte privind gradul de utilizare a resurselor:

- a. identificarea utilizatorilor sau extensiilor inactive ori cu activitate redusă;
- b. gradul de încărcare al utilizatorilor/structurilor cu volum ridicat de apeluri;

IV. Rapoarte pentru control, audit și transparență administrativă:

- a. jurnalul detaliat al apelurilor, aferent perioadei raportate, incluzând:
 - data și ora inițierii apelului;
 - numărul apelant și numărul apelat;
 - utilizatorul/extensia implicată;
 - direcția apelului (intranț / ieșant / intern);
 - durata apelului;
 - starea apelului (răspuns / pierdut / abandonat);
 - modul de procesare (preluat direct, transferat, trecut prin coadă etc.).
- b. rapoarte privind apelurile eșuate sau întrerupte;

b) evidența tuturor solicitărilor de suport primite și soluționate;

c) timpul de răspuns și timpul de remediere pentru fiecare incident;

d) descrierea actualizărilor, intervențiilor preventive și corective efectuate asupra platformei 3CX;

e) recomandări de îmbunătățire a serviciului, dacă este cazul.

17.3.2 (1) Achizitorul are un termen de 3 zile lucrătoare de la primirea documentației complete pentru a verifica și a comunica în scris acceptarea sau respingerea recepției. Lipsa unui răspuns nu echivalează cu acceptarea tacită a recepției calitative și cantitative a serviciilor prestate în luna de referință.

(2) Recepția serviciilor se va realiza pe baza verificării îndeplinirii cerințelor prevăzute în caietul de sarcini și în oferta tehnico-financiară. Achizitorul va accepta recepția numai în măsura în care serviciile prestate respectă integral cerințele contractuale și standardele profesionale aplicabile. Orice neconformitate constatată de achizitor, cu ocazia recepției, suspendă dreptul prestatorului de a solicita plata aferentă perioadei de referință.

(3) Achizitorul va analiza raportul lunar transmis, urmărind:

- a) acuratețea și completitudinea acestuia;
- b) conformitatea serviciilor prestate cu cerințele din caietul de sarcini;
- c) respectarea termenelor de răspuns și remediere;
- d) funcționalitatea și stabilitatea platformei după intervențiile efectuate;

17.3.4 Condițiile recepției

(1) Condiții de acceptanță a recepției

Recepția lunară a serviciilor se consideră acceptată, dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- a) raportul lunar este transmis în termenul stabilit;
- b) raportul este complet, corect și acoperă indicatorii relevanți pentru luna de referință;
- c) serviciile au fost furnizate continuu și fără întreruperi nejustificate;
- d) termenele de răspuns și remediere asumate de prestator au fost respectate;
- e) platforma a funcționat în parametri normali pe întreaga perioadă analizată.

(2) Condiții de respingere a recepției / recepție parțială

Recepția lunară poate fi respinsă sau amânată, după caz, dacă:

- a) raportul lunar nu este transmis în termen;
- b) raportul este incomplet, necorelat sau conține date eronate;
- c) termenele de răspuns și remediere asumate de prestator nu au fost respectate;
- d) sunt identificate disfuncționalități majore ale platformei nejustificate și neremediate;
- e) lipsesc clarificări sau documente solicitate de beneficiar în vederea validării serviciilor.

În aceste situații, beneficiarul va notifica prestatorul asupra neconformității constatate, iar recepția se va realiza numai după remedierea neconformităților constatate.

17.3.5 (1) Prestatorul este obligat să remedieze toate neconformitățile privitoare la documentație justificativă (rapoarte de activitate) în termen de 3 zile de la notificarea achizitorului.

(2) De asemenea, în cazul în care cu ocazia recepției se constată neconformități în prestarea serviciilor, prestatorul este obligat să remedieze toate neconformitățile constatate, în termenele stabilite de comun acord, în funcție de gradul intervenției, după cum urmează:

- maximum 2 (două) ore pentru incidente de nivel critic;
- maximum 24 (douăzeci și patru) de ore pentru incidente de nivel minor;
- maximum 3 (trei) zile lucrătoare de la notificare, pentru celelalte situații.

(3) Remedierea se va realiza fără costuri suplimentare în sarcina achizitorului și sub sancțiunea aplicării penalităților contractuale.

17.3.6 În cazul respingerii recepției lunare, achizitorul are dreptul de a suspenda integral sau parțial plata aferentă perioadei respective până la acceptarea recepției, fără ca aceasta să constituie întârziere la plată.

17.3.7 Recepția lunară constituie condiție esențială pentru nașterea dreptului la plată. Orice factură emisă fără raport de activitate acceptat este considerată invalidă și nu poate fi acceptată la plată.

Art.18 Modalități de plată

18.1 Plățile care urmează a fi realizate în cadrul contractului de achiziție publică se vor face numai după emiterea facturii, ca urmare a aprobării/confirmării de către beneficiar a serviciilor îndeplinite efectiv de către prestator, în condițiile caietului de sarcini.

18.2 Factura nu se va emite înainte de acordul achizitorului, prin confirmarea de către persoana desemnată, a faptului că prestatorul și-a îndeplinit obligațiile contractuale pentru care se solicită plata și după întocmirea procesului-verbal de recepție a serviciilor prestate.

18.3 Plata contravalorii servicii prestate se face, prin virament bancar, în baza facturii, emisă de către prestator pentru suma la care este îndreptățit conform prevederilor contractuale, direct în contul prestatorului indicat pe factură.

18.4 Termenul de plată este de maxim 30 de zile de la primirea facturii de către beneficiar, în condițiile stabilite mai sus.

18.5 Moneda utilizată în cadrul prezentului contract: LEU

18.6 Facturile furnizate vor fi emise și completate în conformitate cu legislația română în vigoare.

18.7 Dacă factura are elemente greșite și/sau greșeli de calcul identificate de beneficiar și sunt necesare revizuri, clarificări suplimentare sau alte documente suport din partea prestatorului, termenul de 30 de zile pentru plata facturii se suspendă. Repunerea în termen se face de la momentul îndeplinirii condițiilor de formă și de fond ale facturii.

18.8 Prestatorul este răspunzător de corectitudinea și exactitatea datelor înscrise în facturi și se obligă să restituie atât sumele încasate în plus, cât și foloasele realizate necuvenit, aferent acestora. Sumele încasate în plus, cât și foloasele necuvenite aferente acestora (pe perioada de la încasare până la constatarea lor), vor fi stabilite în urma verificărilor executate de către Organele de Control Intern ale beneficiarului/prestatorului sau alte organisme de control abilitate de lege.

Art. 19. Modificarea contractului

19.1 Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, de a conveni modificarea clauzelor contractului, prin act adițional cu respectarea legislației achizițiilor publice.

19.2 Cu aprobarea achizitorului și fără să reprezinte o obligație a acestuia, contractul de achiziție publică poate fi modificat/completat, fără organizarea unei noi proceduri de atribuire, prin acordul Parților, în orice altă situație care în urma analizei achizitorului se dovedește a fi o modificare nesubstanțială la prezentul contract și

respecta prevederile art. 221-art. 222 din Legea nr. 98/2016, coroborate cu prevederile referitoare la modificări contractuale din H.G. nr. 395/2016 și Instrucțiunea ANAP nr.1/2021.

Art. 20. Clauze generale referitoare la protecția datelor cu caracter personal

20.1. Prestatorul colectează și prelucrează datele personale ale achizitorului în conformitate cu legislația în vigoare, în modalități care asigură confidențialitatea și securitatea adecvată a acestor date, în vederea asigurării protecției împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale și împotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorării accidentale.

20.2. În procesul de prelucrare a datelor cu caracter personal, prestatorul aplică prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a directivei 95/46/CE (regulamentul general privind protecția datelor) și ale legislației naționale.

20.3. Scopul prelucrării: datele cu caracter personal ale achizitorului, comunicate în cadrul prezentului contract, vor fi prelucrate de prestator în scopul executării prezentului contract la care achizitorul este parte contractantă.

20.4. Categoriile de date: datele cu caracter personal colectate și prelucrate în vederea executării prezentului contract sunt următoarele, de exemplu: nume și prenume, adresa, serie și număr carte de identitate, cod numeric personal, număr de telefon/fax, adresa de poștă electronică, cod bancar.

20.5. Datele personale ale achizitorului, comunicate în cadrul prezentului contract, pot fi comunicate de Prestator instituțiilor publice, în conformitate cu obligațiile legale care îi revin acestuia.

20.6. În situația în care este necesară prelucrarea datelor personale ale achizitorului în alte scopuri decât cele prevăzute la art. 20.3, prestatorul va informa achizitorul și îi va solicita acordul scris cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

20.7. Prestatorul asigură dreptul achizitorului la informare și acces la datele cu caracter personal, dreptul la rectificare, actualizare, portabilitate, ștergere, la restricționare și opoziție în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

20.8. Datele personale ale achizitorului sunt păstrate de către prestator pe întreaga perioadă de executare a contractului și ulterior încetării acestuia, în conformitate cu prevederile legale referitoare la arhivarea documentelor.

Art.21 Începere, întârzieri, sistare

21.1. (1) Prestatorul are obligația de a începe prestarea serviciilor contractate de la data primirii ordinului în acest sens din partea achizitorului. Ordinul de începere a lucrărilor se emite în maxim 30 zile de la data semnării contractului.

(2) În cazul în care prestatorul suferă întârzieri, datorate în exclusivitate achizitorului, părțile vor stabili de comun acord prelungirea perioadei de prestare a serviciilor de telefonie virtuală IP și a celor conexe.

21.2. (1) Serviciile prestate în baza contractului sau, dacă este cazul, oricare fază a acestora prevăzută a fi terminată într-o perioadă stabilită, trebuie finalizată în termenul convenit de părți, termen care se calculează de la data începerii prestării serviciilor.

În cazul în care :

i) survin orice motive de întârziere, ce nu se datorează prestatorului, sau

ii) apar alte circumstanțe neobișnuite susceptibile de a surveni, altfel decât prin încălcarea contractului de către prestator, prestatorul este îndreptățit să solicite prelungirea perioadei de prestare a serviciilor sau a oricărei faze acestora, caz în care părțile vor revizui, de comun acord, perioada de prestare și vor semna un act adițional.

21.3. Dacă pe parcursul îndeplinirii contractului, prestatorul nu respecta termenul de prestare a serviciilor, stabilite de comun acord, acesta are obligația de a notifica acest lucru, în timp util, achizitorului. Modificarea calendarului de activități asumate, se face exclusiv prin acordul părților consemnat în scris.

21.4. În afara cazului în care achizitorul este de acord cu o prelungire a termenului de prestare, orice întârziere în îndeplinirea contractului dă dreptul achizitorului de a solicita penalități prestatorului.

21.5. În cazul incidenței unei situații de caz fortuit sau forță majoră, obligațiile părților se suspendă pe parcursul existenței acestor evenimente, urmând ca termenul de prestare a serviciilor să fie prelungit cu un termen care nu poate depăși durata de existență a evenimentului considerat caz, încheindu-se în acest sens un act adițional. Prestatorul nu datorează în acest caz penalități de întârziere.

21.6. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, de a conveni modificarea clauzelor contractului, prin act adițional, numai în condițiile prevăzute de legislația achizițiilor publice.

Art.22. Subcontractarea

22.1 Prestatorul are obligația de a se achita în mod direct de obligațiile asumate.

Art. 23. Cesiunea

23.1. Prestatorul poate cesiona dreptul său de a încasa contravaloarea serviciilor prestate, în condițiile prevăzute de dispozițiile prezentului contract și cu respectarea art 6¹ din OUG nr. 146/2002 privind formarea și utilizarea resurselor derulate prin trezoreria statului. Cesiunea este valabilă numai cu acceptul prealabil exprimat în scris al instituției publice care datorează operatorului economic sumele reprezentând contravaloarea bunurilor achiziționate, serviciilor prestate sau lucrărilor executate. Suma care face obiectul cesionării se achită de către achizitor în contul indicat de cesionar, deschis la Trezoreria Statului, numai dacă prestatorul cedent nu are obligații de plată către bugetul de stat, bugetul asigurărilor sociale de stat și bugetele fondurilor speciale.

23.2. Obligațiile născute din prezentul contract, rămân în sarcina părților contractante, astfel cum au fost stipulate și asumate inițial.

Art. 24. Forța majoră

24.1. Forța majoră este constatată de o autoritate competentă.

24.2. Forța majoră exonerează părțile contractante de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul contract, pe toată perioada în care aceasta acționează.

24.3. Îndeplinirea contractului va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia.

24.4. Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, producerea acesteia și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor.

24.5. Dacă forța majoră acționează sau se estimează că va acționa pe o perioadă mai mare de 30 de zile, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea deplin drept a prezentului contract, fără ca vreuna din părți să poată pretinde celeilalte daune-interese.

Art. 25. Încetarea contractului

25.1 Prezentul contract încetează în următoarele situații:

- a) prin executarea, de către ambele părți, a tuturor obligațiilor ce le revin conform prezentului contract și legislației aplicabile;
- b) denunțare unilaterală în condițiile prevăzute de art. 25.2 , art. 25.5 și art.25.6 din contract;
- c) prin reziliere, în cazul în care una din părți nu își execută în termen, total sau parțial sau execută necorespunzător obligațiile contractuale.

25.2 Achizitorul își rezervă dreptul de a denunța unilateral contractul, în cel mult 15 de zile de la apariția unor circumstanțe care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului și care conduc la modificarea clauzelor contractuale în așa măsură încât îndeplinirea contractului respectiv ar fi contrară interesului public.

25.3 În cazul prevăzut la clauza 25.2 din contract, prestatorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din contract îndeplinită până la data denunțării unilaterale a contractului.

25.4 (1) Nerespectarea obligațiilor asumate prin prezentul contract de către prestator, în mod culpabil și repetat, dă dreptul părții lezate de a considera contractul desființat de plin drept, prin reziliere, fără somație, punere în întârziere sau intervenția instanței de judecată și de a pretinde plata de daune – interese moratorii și/sau compensatorii, conform prevederilor art. 13.1. și art.13.2 din contract.

(2) Daunele interese compensatorii la care este îndreptățit achizitorul ca urmare a rezilierii contractului ca urmare a neîndeplinirii prevederilor acestuia de către prestator datorează , care se vor reține/deduce/solicita conform art. 13.1 din contract.

(3) În situația mai sus aratăta, achizitorul nu este dator să probeze existența și/sau întinderea prejudiciului suportat (caracterul indemnitar al clauzei penale).

(4) În orice situație, achizitorul păstrează dreptul recuperării prejudiciului produs de prestator în fața instanțelor judecătorești competente.

25.5 Fără a aduce atingere dispozițiilor dreptului comun privind încetarea contractelor sau dreptului achizitorului de a solicita constatarea nulității absolute a contractului de achiziție publică, în conformitate cu dispozițiile dreptului comun, achizitorul are dreptul de a denunța unilateral un contract de achiziție publică în perioada de valabilitate a acestuia în una dintre următoarele situații:

a) prestatorul se afla, la momentul atribuirii contractului, în una dintre situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art. 164-art.167 conform Legii nr. 98/2016;

b) contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit prestatorului respectiv, având în vedere o încălcare gravă a obligațiilor care rezultă din legislația europeană relevantă și care a fost constatată printr-o decizie a Curții de Justiție a Uniunii Europene.

25.6 (1) Orice modificare a unui contract de achiziție publică în cursul perioadei sale de valabilitate altfel decât în cazurile și condițiile prevăzute la art. 221 din Legea nr. 98/2016 se realizează prin organizarea unei noi proceduri de atribuire, în conformitate cu dispozițiile prezentei legi.

(2) În situația nerespectării dispozițiilor de mai sus, achizitorul are dreptul de a denunța unilateral contractul de achiziție publică inițial.

25.7 Prezentul contract încetează de plin drept, prin reziliere, fără a mai fi necesară intervenția unui/unei tribunal/instanțe judecătorești în cazul în care una din părți:

a) este declarată în stare de incapacitate de plată sau a fost declanșată o procedură de insolvență (faliment) înainte de începerea executării prezentului contract;

b) cesionează obligațiile sale prevăzute de prezentul contract fără acordul celeilalte părți;

c) își încalcă obligațiile contractuale.

25.8 Rezilierea operează de plin drept, fără intervenția instanței judecătorești, de la data comunicată în notificarea adresată părții în culpă de către partea prejudiciată.

25.9. Încetarea prezentului contract nu va avea nici un efect asupra obligațiilor deja scadente între părțile contractante. Prevederile prezentului articol nu înlătură răspunderea părții care în mod culpabil a cauzat încetarea contractului.

25.10. În cazul încetării contractului indiferent din ce cauză, prestatorul se obligă să predea achizitorului toate documentele rezultate ca urmare îndeplinirii contractului, indiferent de faza lor de execuție, care devin proprietatea achizitorului.

Art.26 Conflictul de interese

26.1 Prestatorul va lua toate măsurile necesare pentru a preveni ori stopa orice situație care ar putea compromite derularea obiectivă și imparțială a prezentului contract. Conflictul de interese pot apărea, în mod special, ca rezultat al intereselor economice, afinităților politice ori de naționalitate, legăturilor de rudenie ori afinitate sau al oricăror alte legături ori interese comune. Orice conflict de interese apărut în timpul derulării

prezentului contract, trebuie notificat în scris autorității contractante, fără întârziere, pentru a fi luate măsurile legale ce se impun în vederea remedierii situației.

26.2 Prestatorul se va asigura că personalul său nu se află într-o situație care ar putea genera un conflict de interese. prestatorul va înlocui, imediat și fără vreo compensație din partea autorității contractante, orice membru al personalului său, care se regăsește într-o astfel de situație, cu o altă persoană ce îndeplinește condițiile minime stabilite prin prezentul contract .

26.3 Prestatorul are obligația de a respecta prevederile legale în domeniul achizițiilor cu privire la evitarea conflictului de interese.

26.4 Achizitorul are obligația de a respecta aplicarea prevederilor art.58 – art.63 referitoare la conflictele de interese din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 27. Soluționarea litigiilor

27.1. Achizitorul și Prestatorul vor face toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, sau prin mediere, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului.

27.2. Dacă părțile nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare poate solicita ca litigiul să se soluționeze de către instanța judecătorească competentă de pe raza municipiului Timișoara.

Art. 28. Limba care guvernează contractul

28.1. Limba care guvernează contractul este limba română.

Art.29 Comunicări

29.1 (1) Orice comunicare dintre părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie transmisă în scris, și depusă personal de parte sau expediată prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau prin alt mijloc de comunicare care asigură confirmarea primirii documentului.

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

29.2 Comunicările între părți se pot face prin telefon, fax sau e-mail, cu condiția confirmării în scris a primirii documentului. În cazul în care expeditorul solicită confirmare de primire, aceasta trebuie să indice această cerință în comunicarea sa și să solicite o astfel de dovadă de primire ori de câte ori există un termen limită pentru primirea comunicării. În orice caz, expeditorul ia toate măsurile necesare pentru a asigura primirea la timp și în termen a comunicării sale.

29.3 Orice document (dispoziție, adresă, propunere, înregistrare, proces-verbal de recepție, notificare și altele) întocmit în cadrul contractului, este realizat și transmis, în scris, într-o formă ce poate fi citită, reproducă și înregistrată.

29.4 Orice comunicare între părți trebuie să conțină precizări cu privire la elementele de identificare ale contractului (titlul și numărul de înregistrare) și să fie transmisă la adresele:

Pentru achizitor:	Pentru prestator:
Municipiul Timișoara	Orange Romania S.A.
Adresă: Mun.Timișoara, jud. Timiș Bd. C. D. Loga nr.1	Adresă (sediu social) : București, sector 1, str. Millo Matei, nr. 5, sector 1, cod poștal 010144
Telefon: +40 256-929	Tel.+40(21) 203 30 00
E-mail: primariatm@primariatm.ro	Fax Tel.+40(21) 203 78 57
Persoana de contact: Florea Viorel - expert din cadrul Serviciului Inovare și Digitalizare Tel. 0373-172230 Email : viorel.florea@primariatm@primariatm.ro	Persoana de contact: Danciu-Suraianu Cosmin - Large Accounts Manager Tel: +40744444688 Email : cosmin.danciu@orange.com

29.5 Orice comunicare făcută de una dintre părți va fi considerată primită:

- a) la momentul înmânării, dacă este depusă personal de către una dintre părți,
- b) la momentul primirii de către destinatar, în cazul trimiterii prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire,
- c) la momentul primirii confirmării de către expeditor, în cazul în care comunicarea este făcută prin fax sau e-mail (cu condiția ca trimiterea să nu fi intervenit într-o zi nelucrătoare, caz în care va fi considerată primită la prima oră a zilei lucrătoare următoare).

29.6 Părțile declară că sunt de acord că nerespectarea cerințelor referitoare la modalitatea de comunicare stabilite în prezentul contract să fie sancționată cu inopozabilitatea respectivei comunicări.

29.7 În orice situație în care este necesară emiterea de notificări, înștiințări, instrucțiuni sau alte forme de comunicare de către una dintre părți, dacă nu este specificat altfel, aceste comunicări vor fi redactate în limba contractului și nu vor fi reținute sau întârziate în mod nejustificat.

29.8 Nicio modificare a datelor de contact prevăzute în prezentul contract nu este opozabilă celeilalte părți, decât în cazul în care a fost notificată în prealabil.

Art. 30. Legea aplicabilă contractului

30.1. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Art. 31. Dispoziții finale

Părțile declară expres că au citit acest contract, inclusiv anexele, înainte de semnarea acestuia și că acesta corespunde voinței lor. În considerarea prevederilor legale aplicabile contractului, inclusiv ale articolului 1.203 Cod Civil, părțile confirmă acest lucru semnând prin reprezentanții lor autorizați în mod legal acest contract și consimțind asupra fiecărei clauze din contract și anexele sale, inclusiv asupra celor care pot fi calificate drept clauze neuzuale, cu privire la care contractantul a fost informat și le-a înțeles pe deplin.

Prezentul contract se semnează conform legislației în vigoare privind semnarea electronică a documentelor.