

# Termenii și condițiile generale ale EasternGraphics RO SRL pentru întreținerea software-ului "TCG privind întreținerea" (Versiune 2023-01-01)

## I. Domeniul de aplicare

1) Termenii și condițiile generale pentru întreținerea de software ale EasternGraphics RO SRL, Str. Verigei 3, 050321 București, România ("EGR") se aplică tuturor relațiilor contractuale cu clienții în legătură cu întreținerea de software și sunt considerate parte integrantă a contractului, cu excepția cazului în care se convine altfel în scris într-un acord individual între EGR și client.

(2) TCG-urile privind întreținerea se completează cu TCG-urile privind software-ul și cu TCG-urile generale ale EGR. TCG-urile privind software-ul și TCG-urile generale se aplică în mod subordonat în ordinea indicată.

## II. Obiectul contractului

(1) EGR furnizează următoarele servicii de întreținere pentru software-ul furnizat de EGR și specificat în ofertă sau în contractul de întreținere software:

- a) punerea la dispoziție a versiunii actuale a programului (actualizare) a software-ului pus la dispoziție de EGR pentru clientul respectiv, la cererea acestuia. Clientul se informează permanent dacă sunt disponibile noi versiuni de program.
- b) eliminarea defectelor din versiunile de program actuale și anterioare ale software-ului, în afara răspunderii aplicabile pentru defecte.

După cum se știe, un software complex nu poate fi dezvoltat absolut fără erori. Nu orice eroare este un defect. Prin urmare, serviciul de întreținere în conformitate cu secțiunea II. alineatul (1) lit. b) se referă numai la defecte, nu și la erori care nu sunt defecte.

(2) Domeniul de aplicare al serviciilor de întreținere menționate mai sus este descris în mod concludent în detaliu mai jos. EGR nu datorează alte servicii suplimentare.

(3) EGR furnizează serviciile de întreținere numai pentru versiunea actuală și pentru versiunile anterioare ale programului de software. Versiunile de program mai vechi sunt excluse în mod regulat de la întreținere. În plus, serviciile de întreținere ale EGR se limitează în fiecare caz la versiunea standard a software-ului.

(4) Integrarea funcțiilor de program ale software-ului care au fost adaptate individual pentru client prin modificarea codului de program (adaptări individuale) în noua versiune de program sau în versiunea de mentenanță a software-ului nu face obiectul serviciilor de mentenanță, cu excepția cazului în care EGR și clientul au convenit în mod individual asupra acestui lucru. În cazul în care clientul utilizează o versiune de program care nu este inclusă în serviciile de mentenanță și/sau care conține adaptări individuale care nu sunt incluse în acest contract de mentenanță software, EGR va verifica, prin acord separat și contra unei plăți separate, dacă versiunea de program care nu mai este actuală poate fi adusă la noul statut de program sau dacă este posibilă încorporarea adaptărilor individuale în noua versiune de program. În măsura în care acest lucru este posibil în funcție de rezultatele acestei verificări, EGR aduce, prin acord separat și contra unei plăți separate, programul la versiunea actuală a programului sau încorporează adaptările individuale în noua versiune a programului. Cu excepția cazului în care se convine altfel, valoarea remunerației se bazează pe cheltuielile efective la tarifele orare sau zilnice din lista de prețuri curentă a EGR pentru servicii. În cazul în care serviciile de întreținere menționate în prezentul alineat nu pot fi furnizate la un cost rezonabil, EGR nu este obligată să le presteze.

(5) Serviciile de întreținere sunt datorate de EGR numai dacă software-ul este instalat într-un mediu de sistem aprobat de EGR pentru software.

(6) Obligația EGR de a furniza servicii de întreținere este, de asemenea, supusă condiției ca software-ul în cauză să fie instalat pe un sistem de operare care, în general, este încă întreținut de către producătorul sistemului de operare în momentul în care EGR este notificat cu privire la defect. Acordurile individuale de întreținere încheiate între producătorul sistemului de operare și client, care se extind dincolo de perioada generală de întreținere, nu sunt luate în considerare. În cazul în care condițiile de mai sus nu sunt îndeplinite și, cu toate acestea, EGR furnizează servicii de întreținere, clientul plătește EGR pentru cheltuielile rezultate la tarifele orare sau zilnice curente ale EGR pentru servicii. Clauza V. (1) litera (g) din prezentul document nu este afectată de aceasta.

## III. Furnizarea de versiuni ale programului (actualizări)

(1) EGR pune la dispoziția clientului, la cererea acestuia, versiunea actuală a programului (actualizare). Acest lucru nu se aplică extinderilor programului care trebuie întreținut, pe care EGR le oferă sau le comercializează ca produs nou sau separat, și nici noilor dezvoltări ale programului cu funcții identice sau similare sau pe o bază tehnologică diferită sau pe baza unui model de licență diferit.

(2) Actualizările sunt furnizate prin punerea lor la dispoziție pe un server pentru descărcare prin intermediul rețelelor de date (de exemplu, VPN sau internet).

(3) Instalarea și punerea în funcțiune a actualizărilor sunt în responsabilitatea clientului.

## IV. Remedierea defectelor software-ului

(1) EGR trebuie să remedieze sau să dispună remedierea într-un termen rezonabil a defectelor software-ului despre care a fost notificat de către client sau de care a luat cunoștință în alt mod în conformitate cu clauza II. b) din prezentul contract. (2) În măsura în care clientul are pretenții pentru defecte față de EGR în baza contractului de transfer de software încheiat cu EGR, acestea sunt reglementate de contractul de transfer de software, indiferent dacă defectul a apărut înainte sau după încheierea contractului de întreținere a software-ului.

(2) EGR remediază defectele notificate de către client prin măsuri adecvate la alegerea sa. Dreptul EGR de a refuza remedierea defectului în conformitate cu condițiile legale rămâne neafectat. În măsura în care nu este nerezonabil să se aștepte de la client să facă acest lucru, EGR are dreptul, pentru a remedia defectul, să furnizeze clientului o nouă versiune a software-ului (de exemplu, o actualizare sau o versiune/patch) care nu mai conține defectul reclamat sau care îl remediază, sau să dezvolte o soluție alternativă sau să ocolească defectul prin modificarea configurației software-ului. Instalarea și punerea în funcțiune a acestei actualizări sau a acestei versiuni/patch-uri este responsabilitatea clientului.

(3) Defectele se remediază la sediul clientului numai dacă nicio altă măsură nu promite succes.

(4) EGR nu este răspunzătoare pentru corectitudinea datelor clientului privind software-ul și pentru eventualele erori sau defecte care rezultă din acestea.

(5) În cazul în care se dovedește că un defect raportat de client nu există în realitate sau nu se datorează software-ului, clientul plătește EGR pentru activitatea implicată în analiza și procesarea acestuia la tarifele orare sau zilnice ale EGR pentru servicii, la tarifele orare sau zilnice curente ale EGR.

## V. Remunerație, prețuri

(1) Remunerația pentru serviciile enumerate la clauza II din prezentul articol și modalitățile de plată sunt specificate în oferta de preț sau în contractul de întreținere software. În caz contrar, remunerația se plătește în avans către EGR în termen de 10 zile de la începerea contractului până la sfârșitul primului an calendaristic și, începând cu al doilea an calendaristic, până la 10 ianuarie, în fiecare caz în avans pentru anul calendaristic în curs.

(2) În cadrul răspunderii pentru defecte materiale, plata remunerației acoperă doar furnizarea actualizărilor. După expirarea răspunderii pentru defecte materiale, remunerația include, de asemenea, remedierea defectelor în conformitate cu clauza IV din prezentul document.

(3) EGR are dreptul de a ajusta anual remunerația la 1 ianuarie cu modificarea medie anuală a indicelui general al prețurilor de consum (indicele prețurilor de consum = IPC) în Germania publicat de Oficiul Federal de Statistică în ultimul an calendaristic în raport cu penultimul an calendaristic în termeni procentuali (rata de variație), în măsura în care acest lucru este rezonabil. Diferența dintre o remunerație deja percepută sau deja plătită se creditează sau se impută ulterior clientului după publicarea ratei de variație. Prețurile sunt rotunjite la euro, în conformitate cu practicile comerciale. În cazul în care indicele prețurilor de consum nu mai este actualizat de către Oficiul Federal de Statistică, acesta este înlocuit cu indicele stabilit prin lege sau, alternativ, cu indicele aplicabil în zona Republicii Federale Germania, care corespunde cel mai bine indicelui prețurilor de consum la momentul înlocuirii acestuia.

(4) EGR are dreptul de a majora remunerația începând cu anul calendaristic următor, cu un preaviz de trei luni. La primirea declarației EGR privind majorarea remunerației, clientul are dreptul de a rezilia contractul de întreținere software cu un preaviz de două luni până la sfârșitul anului calendaristic în curs. În cazul în care clientul nu își exercită acest drept, acesta își declară astfel acordul cu privire la creșterea remunerației începând cu anul calendaristic următor.

## VI. Obligația de cooperare a clientului

(1) Clientul va efectua pe cheltuiala sa actele de cooperare necesare pentru ca EGR să furnizeze serviciile sale, în special următoarele:

- c) Desemnarea unui responsabil vorbitor de limbă germană și, dacă este necesar, a unui reprezentant, care va avea toate competențele și autoritatea decizională necesare în scopul executării contractului.
- d) În măsura în care serviciile sunt furnizate prin intermediul transmiterii de date la distanță, clientul pune la dispoziția EGR, pe cheltuiala sa, mediul de sistem adecvat (hardware și software) și liniile de date până la rețeaua publică de date, gata de funcționare, și le întreține.
- e) În măsura în care EGR prestează servicii la sediul clientului sau într-un alt loc convenit cu acesta, clientul va acorda EGR și angajaților săi acces la software și la infrastructura necesară pentru utilizarea acestuia, în special la zonele de sistem în care se află cauza defectului și în care acesta este detectabil.
- f) În cazul în care nu este clar care componentă a sistemului cauzează o defecțiune, clientul trebuie să efectueze mai întâi o analiză a mediului sistemului împreună cu EGR și - dacă este necesar - să implice, pe cheltuiala sa, terțe părți cu cunoștințele necesare privind mediul sistemului.
- g) În timpul prestării serviciului, clientul se asigură că furnizează în permanență EGR informații despre întregul sistem, despre utilizarea software-ului și despre defectul notificat, precum și că efectuează teste.
- h) Clientul va instala noile versiuni de program furnizate de EGR în conformitate cu instrucțiunile EGR.

## **Termenii și condițiile generale ale EasternGraphics RO SRL pentru întreținerea software-ului "TCG privind întreținerea" (Versiune 2023-01-01)**

- i) În măsura în care este necesar să se mențină crearea și/sau utilizarea unei noi versiuni de program a software-ului, clientul trebuie să furnizeze, să configureze și să opereze pe cheltuiala sa noile versiuni ale sistemului de operare, ale bazei de date sau ale altor mijloace necesare pentru utilizarea software-ului.
- j) Defectele trebuie documentate de către client într-un mod inteligibil pentru EGR, iar EGR trebuie să fie notificată imediat după descoperirea lor și, în cazul notificării prin telefon, EGR trebuie să fie notificată ulterior în scris sau prin e-mail. Această notificare trebuie să conțină circumstanțele mai detaliate ale apariției defectului, efectele sale și cauzele posibile.

(2) Obligația de cooperare menționată anterior constituie o obligație contractuală esențială. În cazul în care clientul nu își îndeplinește obligația de cooperare, EGR nu este obligată să furnizeze serviciul. În cazul unei încălcări repetate sau grave a obligației, EGR are dreptul de a rezilia relația contractuală fără preaviz.

### **VII. Răspunderea pentru defecte**

(1) În cazul unor defecte ale actualizărilor furnizate de EGR în temeiul prezentului contract, se aplică dispozițiile din TCG-urile privind Software-ul referitoare la răspunderea pentru defecte, cu mențiunea că, în aceleași condiții, rezilierea - eventual fără preaviz - ține loc de retragere.

(2) Pretențiile clientului pentru defecte se prescriu în termen de un an de la transferul riscului.

### **VIII. Începerea, durata și încetarea contractului de întreținere a software-ului**

(1) Cu excepția cazului în care se convine altfel, contractul de întreținere începe la furnizarea software-ului sau la activarea licenței și se derulează pe o perioadă nedeterminată. Contractul poate fi reziliat cu un preaviz de trei luni până la sfârșitul unui an calendaristic, dar nu înainte de expirarea a douăsprezece luni. Dreptul de reziliere în temeiul clauzei V. alineatul (4) rămâne neschimbat.

(2) Contractul de întreținere software se aplică întotdeauna software-ului, inclusiv tuturor modulelor, indiferent dacă aceste module erau deja incluse în software la începutul contractului sau dacă au fost sau vor fi integrate în software la o dată ulterioară. Rezilierea contractului de întreținere a software-ului în ceea ce privește componentele individuale ale software-ului sau modulele individuale nu este posibilă decât dacă acestea pot fi îndepărtate, deinstalate sau șterse iremediabil din software.

(3) Rezilierea trebuie să se facă în scris.

(4) Dreptul de a rezilia contractul pentru motive întemeiate, fără preaviz, rămâne neschimbat. EGR are în special dreptul de reziliere extraordinară în cazul în care clientul are întârzieri la plata remunerației și nu plătește în ciuda unei atenționări.

### **IX. Drepturi de utilizare**

Clientul dobândește aceleași drepturi de utilizare a actualizărilor ca și cele care i-au fost acordate pentru software în conformitate cu contractul de transfer de software, cu TCG-urile privind software-ul sau cu condițiile de licență aplicabile software-ului, care au prioritate în toate cazurile.

### **X. Aplicarea generală a TCG-urilor**

TCG-urile privind software-ul și TCG-urile generale ale EGR completează prezentele TCG-uri privind întreținerea și se aplică în subordinea acestora în ordinea indicată.