

CONTRACT DE SERVICE

mentenanță și asistență tehnică

Nr. _____ din data de _____

ART. 1. PĂRȚILE CONTRACTANTE

1.1. PRESTATORUL:

_____,
cu sediul în _____,
înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. _____, CUI _____,
cont bancar IBAN _____, deschis la _____,
reprezentată legal prin _____, în calitate de _____,
telefon _____, e-mail _____,

1.2. BENEFICIARUL:

_____,
cu sediul în _____,
înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. _____, CUI _____,
cont bancar IBAN _____, deschis la _____,
reprezentată legal prin _____, în calitate de _____,
telefon _____, e-mail _____,

denumite în continuare, împreună, „Părțile” și, separat, „Partea”, au convenit încheierea prezentului contract de service, în următoarele condiții:

ART. 2. OBIECTUL CONTRACTULUI

- 2.1. Prestatorul se obligă să asigure, pe riscul său și cu personal calificat propriu, serviciile de mentenanță și asistență tehnică pentru echipamentele și sistemele enumerate în Anexa nr. 1.
- 2.2. Serviciile includ, atunci când sunt bifate: [☐] mentenanță preventivă, planificată; [☐] mentenanță corectivă, la apariția defectăunilor; [☐] asistență tehnică la distanță; [☐] actualizări software și configurări; [☐] verificări tehnice periodice cerute de lege; [☐] instruirea personalului Beneficiarului.
- 2.3. Locul prestării serviciilor este: _____.
- 2.4. Prestatorul își organizează singur activitatea și răspunde de rezultatul serviciilor, fără a se afla într-un raport de subordonare față de Beneficiar.

ART. 3. MENTENANȚA PREVENTIVĂ

- 3.1. Prestatorul efectuează _____ vizite de mentenanță preventivă pe an, la un interval de _____ luni, potrivit planului convenit în Anexa nr. 1.
- 3.2. Vizitele se programează cu cel puțin _____ zile în avans, de comun acord, astfel încât să afecteze cât mai puțin activitatea Beneficiarului.
- 3.3. Fiecare vizită cuprinde verificarea funcționării, curățarea, reglajele, înlocuirea consumabilelor prevăzute în plan și consemnarea stării echipamentelor.
- 3.4. La finalul fiecărei vizite, Părțile semnează o fișă de intervenție, potrivit modelului din Anexa nr. 3.

ART. 4. MENTENANȚA CORECTIVĂ ȘI NIVELURILE DE SERVICIU

- 4.1. La apariția unei defecțiuni, Beneficiarul o sesizează Prestatorului prin: [] e-mail la adresa _____; [] telefon la numărul _____; [] platformă de tichete la adresa _____.
- 4.2. Sesizarea cuprinde identificarea echipamentului, descrierea defecțiunii, momentul apariției și nivelul de prioritate propus.
- 4.3. Nivelurile de prioritate și timpii aferenți sunt cei stabiliți în Anexa nr. 2. Prioritatea se stabilește de comun acord; în caz de dezacord, prevalează evaluarea Prestatorului, motivată în scris.
- 4.4. Termenii folosiți au următorul înțeles: timpul de răspuns este intervalul de la sesizare până la confirmarea primirii acesteia; timpul de intervenție este intervalul până la începerea efectivă a lucrărilor, la distanță sau la fața locului; timpul de remediere este intervalul până la restabilirea funcționării.
- 4.5. Timpii se calculează exclusiv în cadrul programului de lucru prevăzut la art. 5, cu excepția intervențiilor de prioritate critică, dacă Părțile au convenit acoperire extinsă.
- 4.6. Când remedierea completă nu este posibilă în timpul convenit, Prestatorul aplică o soluție temporară care permite reluarea activității și comunică termenul de remediere definitivă.

ART. 5. PROGRAMUL DE LUCRU

- 5.1. Serviciile se prestează în intervalul [] de luni până vineri, între orele _____ și _____, cu excepția zilelor nelucrătoare; [] permanent, în regim continuu.
- 5.2. Intervențiile solicitate în afara programului de lucru se tarifează suplimentar, potrivit art. 8.3, și se efectuează în măsura disponibilității Prestatorului.
- 5.3. Beneficiarul asigură accesul la echipamente în intervalul convenit și desemnează o persoană de contact pentru fiecare locație.

ART. 6. PIESE DE SCHIMB ȘI CONSUMABILE

- 6.1. Piese de schimb necesare remedierii sunt: [] incluse în prețul abonamentului, în limita a _____ lei pe an; [] facturate separat, la prețul de achiziție majorat cu _____%; [] asigurate de Beneficiar.
- 6.2. Consumabilele sunt suportate de [] Prestator; [] Beneficiar.
- 6.3. Prestatorul folosește piese originale ori echivalente calitativ și le înlocuiește numai după informarea Beneficiarului, cu excepția situațiilor de urgență.
- 6.4. Piese înlocuite [] rămân Prestatorului; [] se predau Beneficiarului.
- 6.5. Prestatorul acordă o garanție de _____ luni pentru piesele montate și pentru manoperă.

ART. 7. SERVICII EXCLUSE

Nu fac obiectul prezentului contract și se tarifează separat:

- remedierea defecțiunilor cauzate de utilizarea necorespunzătoare, de nerespectarea instrucțiunilor producătorului ori de intervenții ale unor persoane neautorizate de Prestator;
- defecțiunile cauzate de alimentarea electrică necorespunzătoare, de calamități naturale, incendiu, inundație sau furt;
- lucrările de modernizare, extindere sau modificare a configurației echipamentelor;
- înlocuirea echipamentelor uzate moral ori a căror reparare nu mai este posibilă tehnic sau economic;
- serviciile prestate asupra unor echipamente care nu figurează în Anexa nr. 1.

ART. 8. PREȚUL SERVICIILOR

- 8.1. Beneficiarul dătează un abonament lunar de _____ lei, care [] nu include TVA; [] include TVA în cotă de _____%.

- 8.2. Abonamentul acoperă mentenanța preventivă, mentenanța corectivă în limitele nivelurilor de serviciu și asistența tehnică, în limita a _____ ore de manoperă pe lună.
- 8.3. Orele care depășesc limita de la art. 8.2, precum și intervențiile în afara programului, se tarifează cu _____ lei pe oră, respectiv _____ lei pe oră pentru intervenții în afara programului.
- 8.4. Deplasările se tarifează cu _____ lei pe intervenție ori _____ lei pe kilometru, peste o rază de _____ km.
- 8.5. Prețurile se indexează anual cu [] rata inflației; [] _____%; [] nu se indexează.

ART. 9. FACTURARE ȘI PLATĂ

- 9.1. Abonamentul se facturează lunar, în [] avans; [] urma prestării serviciilor. Intervențiile suplimentare se facturează lunar, pe baza fișelor de intervenție semnate.
- 9.2. Beneficiarul achită factura în termen de _____ zile calendaristice de la primire. Părțile iau act că, în raporturile dintre profesioniști, termenul de plată nu poate depăși 60 de zile calendaristice.
- 9.3. Pentru întârzierea la plată, Beneficiarul datorează dobânzi penalizatoare de _____% pe zi. În lipsa completării, se aplică dobânda legală penalizatoare prevăzută de lege pentru raporturile dintre profesioniști.
- 9.4. Prestatorul poate suspenda serviciile dacă Beneficiarul întârzie plata cu mai mult de _____ zile, după o notificare prealabilă.

ART. 10. NERESPECTAREA NIVELURILOR DE SERVICIU

- 10.1. Pentru fiecare depășire a timpilor stabiliți în Anexa nr. 2, Prestatorul datorează Beneficiarului o penalitate de _____% din abonamentul lunar, pentru fiecare [] oră; [] zi de întârziere.
- 10.2. Totalul penalităților datorate într-o lună nu poate depăși _____% din valoarea abonamentului lunar.
- 10.3. Penalitățile se deduc din factura lunii următoare, pe baza unei situații întocmite de Beneficiar și confirmate de Prestator.
- 10.4. Nu se datorează penalități atunci când depășirea este cauzată de lipsa accesului la echipamente, de întârzierea Beneficiarului în furnizarea informațiilor, de forța majoră ori de situațiile excluse la art. 7.

ART. 11. OBLIGAȚIILE BENEFICIARULUI

Beneficiarul se obligă:

- să folosească echipamentele potrivit instrucțiunilor producătorului și să nu permită intervenții ale unor persoane neautorizate;
- să asigure condițiile tehnice de funcționare, inclusiv alimentarea electrică corespunzătoare și mediul de lucru cerut;
- să sesizeze defecțiunile de îndată ce le constată și să furnizeze informațiile necesare diagnosticării;
- să asigure accesul personalului Prestatorului la echipamente și, dacă este cazul, accesul la distanță;
- să efectueze copii de siguranță ale datelor, atunci când serviciile privesc sisteme informatice;
- să achite prețul la termenele convenite.

ART. 12. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR

- 12.1. Prestatorul răspunde pentru calitatea serviciilor prestate și pentru prejudiciile cauzate din culpa sa echipamentelor Beneficiarului.
- 12.2. Răspunderea totală a Prestatorului este limitată la [] valoarea abonamentelor facturate în ultimele _____ luni; [] suma de _____ lei. Limitarea nu se aplică în caz de dol, culpă gravă sau vătămare a integrității fizice.
- 12.3. Prestatorul nu răspunde pentru beneficiul nerealizat, pierderea de date ori pentru prejudiciile indirecte suferite de Beneficiar, cu excepția cazurilor de dol sau culpă gravă.

12.4. Prestatorul [] are; [] nu are încheiată o asigurare de răspundere civilă profesională, cu o limită de _____ lei.

ART. 13. CONFIDENȚIALITATE ȘI DATE PERSONALE

13.1. Părțile păstrează confidențialitatea informațiilor tehnice, comerciale și organizatorice la care au acces, pe durata contractului și timp de _____ ani de la încetarea acestuia.

13.2. Atunci când prestarea serviciilor presupune accesul Prestatorului la date cu caracter personal prelucrate de Beneficiar, Părțile încheie un acord distinct de prelucrare, în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR).

13.3. Prestatorul nu accesează, nu copiază și nu utilizează datele Beneficiarului în alt scop decât executarea prezentului contract.

ART. 14. DURATA ȘI ÎNCETAREA

14.1. Contractul se încheie pe o durată de _____ luni, de la data de _____ până la data de _____.

14.2. Contractul [] se prelungește automat pe perioade succesive egale, dacă niciuna dintre Părți nu îl denunță cu cel puțin _____ zile înainte de expirare; [] nu se prelungește automat.

14.3. Contractul încetează: la împlinirea termenului; prin acordul scris al Părților; prin denunțare unilaterală, cu un preaviz scris de _____ zile; prin reziliere, în condițiile art. 14.4.

14.4. Contractul se reziliază de plin drept, fără intervenția instanței, dacă: Prestatorul depășește repetat nivelurile de serviciu, respectiv de mai mult de _____ ori într-un interval de _____ luni; Beneficiarul nu achită facturile mai mult de _____ zile de la scadență; oricare Parte încalcă obligația de confidențialitate; oricare Parte intră în procedura insolvenței.

14.5. La încetare, Prestatorul predă Beneficiarului documentația tehnică, jurnalul intervențiilor, parolele și accesurile deținute, în termen de _____ zile.

ART. 15. SEMNAREA ELECTRONICĂ

15.1. Părțile convin ca prezentul contract, precum și orice act adițional, anexă, fișă de intervenție sau notificare la acesta, să poată fi semnate electronic, în condițiile Legii nr. 214/2024 și ale Regulamentului (UE) nr. 910/2014.

15.2. Părțile convin în mod expres că semnătura electronică aplicată de oricare dintre ele produce între Părți aceleași efecte juridice ca semnătura olografă și recunosc reciproc documentele astfel semnate, pe care nu le vor contesta pentru motivul că semnătura este în formă electronică. Data certă a contractului rezultă din marca temporală electronică aplicată la momentul semnării.

15.3. Documentul semnat electronic de ambele Părți constituie originalul.

ART. 16. FORȚA MAJORĂ ȘI CLAUZE FINALE

16.1. Forța majoră exonerează Părțile de răspundere, în condițiile art. 1351 Cod civil. Partea afectată notifică cealaltă Parte în termen de _____ zile.

16.2. Orice notificare se comunică în scris, la adresele indicate la art. 1, și se consideră primită la data confirmării de primire, respectiv la data transmiterii, în cazul e-mailului trimis într-o zi lucrătoare până la ora 17:00.

16.3. Prezentul contract este guvernat de legea română. Litigiile se soluționează pe cale amiabilă, iar în caz de eșec de către instanțele judecătorești de la sediul Beneficiarului.

16.4. Modificarea contractului se face numai prin act adițional scris. Dacă o clauză este declarată nulă, celelalte rămân în vigoare.

16.5. Anexele fac parte integrantă din prezentul contract: Anexa nr. 1 — Lista echipamentelor și planul de mentenanță; Anexa nr. 2 — Nivelurile de serviciu; Anexa nr. 3 — Fișa de intervenție.

16.6. Prezentul contract a fost încheiat astăzi, _____, în [] două exemplare originale pe suport hârtie, câte unul pentru fiecare Parte, ori [] în format electronic, semnat electronic de ambele Părți, exemplarul electronic constituind originalul.

PRESTATOR

Nume și prenume

Calitatea

Semnătura

Data

BENEFICIAR

Nume și prenume

Calitatea

Semnătura

Data

ANEXA NR. 1

Lista echipamentelor și planul de mentenanță

la contractul de service nr. _____ din data de _____.

Nr.	Denumire echipament	Serie	Amplasament	Observații
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Planul de mentenanță preventivă:

Frecvența vizitelor: _____ pe an Luni de efectuare: _____

Operațiuni incluse în fiecare vizită:

Persoane de contact:

Pentru Prestator: _____, telefon _____, e-mail _____

Pentru Beneficiar: _____, telefon _____, e-mail _____

PRESTATOR

Nume și prenume

Calitatea

Semnătura

Data

BENEFICIAR

Nume și prenume

Calitatea

Semnătura

Data

ANEXA NR. 2

Nivelurile de serviciu

la contractul de service nr. _____ din data de _____.

Prioritate	Descriere	Timp de răspuns	Timp de intervenție	Timp de remediere
Critică	Echipamentul sau sistemul este oprit complet, activitatea Beneficiarului este întreruptă			
Majoră	Funcționare parțială, cu afectarea semnificativă a activității			
Medie	Funcționare cu disfuncționalități care nu opresc activitatea			
Scăzută	Solicitări de asistență, configurări, întrebări tehnice			

Acoperire:

Program standard: de luni până vineri, între orele _____ și _____

Acoperire extinsă pentru prioritatea critică: [] da, permanent; [] nu

Disponibilitate minimă garantată a echipamentelor sau sistemelor:

_____ % din timpul de funcționare programat, calculat lunar.

Mod de calcul al timpilor:

Timpii curg de la momentul înregistrării sesizării și se opresc pe perioada în care Prestatorul așteaptă informații ori acces din partea Beneficiarului.

PRESTATOR

Nume și prenume

Calitatea

Semnătura

Data

BENEFICIAR

Nume și prenume

Calitatea

Semnătura

Data

ANEXA NR. 3

Fișă de intervenție

Nr. _____ din data de _____, la contractul de service nr. _____.

1. Tipul intervenției:

☐ mentenanță preventivă ☐ mentenanță corectivă ☐ asistență la distanță
☐ intervenție în afara programului ☐ serviciu exclus, tarifat separat

2. Echipamentul:

Denumire _____, serie _____

3. Sesizarea:

Data și ora sesizării: _____ Prioritate: _____

Descrierea problemei:

4. Timpii realizați:

Răspuns: _____

Intervenție: _____

Remediere:

5. Lucrări efectuate:

6. Piese înlocuite:

7. Ore de manoperă:

În program: _____ ore În afara programului: _____ ore Deplasare: _____ km

8. Rezultatul intervenției:

☐ Problema a fost remediată complet.

☐ A fost aplicată o soluție temporară. Termen de remediere definitivă: _____

☐ Intervenția nu a putut fi finalizată, din următoarele motive:

9. Observațiile Beneficiarului:

TEHNICIAN — PRESTATOR

Nume și prenume

Calitatea

Semnătura

Data

BENEFICIAR

Nume și prenume

Calitatea

Semnătura

Data

Precizare importantă

Acest model are caracter general și informativ. Nu constituie consultanță juridică.

Completează Anexa nr. 2 cu timpi realiști. Nivelurile de serviciu fără cifre concrete nu obligă la nimic, iar timpii imposibil de respectat se transformă în penalități permanente. Verifică și dacă echipamentele intră sub incidența unor verificări tehnice periodice obligatorii prin lege, care nu pot fi înlocuite de mentenanța contractuală.

Model pus la dispoziție gratuit de eSemneaza.ro — sistemul electronic de semnare la distanță. Semnează acest contract online, cu valoare juridică, pe www.esemneaza.ro.