

**CONTRACT DE FURNIZARE PRIVIND SERVICIUL
ABONAMENT PENTRU SERVICIUL ARCGIS ONLINE (ENTERPRISE)
Nr. 252460 din 29/11/2022**

CAP. I. PARTILE CONTRACTANTE

A) MUNICIPIUL CONSTANȚA, ca persoana juridică de drept public, legal reprezentat prin Dl. Primar VERGIL CHIȚAC, cu sediul în Constanța, bd. Tomis nr. 51, cont nr. RO07TREZ24A510103200530X, deschis la Trezoreria Constanța, în calitate de **Beneficiar**,

Și

B) S.C. ESRI ROMANIA S.R.L., cu sediul în București, str. Washington, nr. 25, sector 1, CUI RO11717575, înregistrată la Registrul Comerțului cu J40/3713/1999, având contul nr. RO43TREZ7005069XXX003465 deschis la Trezoreria Operativă Municipiul București, legal reprezentantă prin Director Executiv Alexandru Vasile, în calitate de **Furnizor**.

Având în vedere Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, H.G. nr. 395/2016 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 cu modificările și completările ulterioare și în temeiul referatului final nr. 249768/25.11.2022 privind achiziția directă „Abonament pentru serviciul ArcGis Online (Enterprise)”, s-a încheiat prezentul contract:

CAP. II. OBIECTUL CONTRACTULUI

Art.2.1.Obiectul prezentului contract îl constituie achiziționarea de către beneficiar a unui abonament anual pentru serviciul ArcGis Online (Enterprise) în conformitate cu obligațiile asumate prin prezentul contract.

Art.2.2.Va fi achiziționat un abonament anual pentru un număr de 5 (cinci) utilizatori cu drept de editare cu valabilitate de un an.

CAP. III. VALOAREA CONTRACTULUI

Art.3.1.Prețul total convenit pentru îndeplinirea contractului, plătit prestatorului de către beneficiar, în conformitate cu oferta financiară, anexă la prezentul contract, pentru este de 20.000 lei fără TVA.

CAP. IV. MODALITĂȚI DE PLATĂ

Art.4.1.Beneficiarul va efectua plata către furnizor, într-o singură tranșă, la începutul contractului, în termen de maxim 30 zile de la înregistrarea facturii la sediul beneficiarului și acceptarea la plată de către acesta, în limita alocațiilor bugetare aprobate.

Art.4.2. Factura va fi însoțită de procesul verbal de punere în funcțiune și configurarea în cloud a serviciului ArcGis Online.

Art.4.3.Factura se va comunica Beneficiarului prin sistemul electronic RO e-Factura.

CAP. V. DURATA CONTRACTULUI

Art.5.1.Durata prezentului contract este de 12 luni calendaristice, începând cu data de 01.01.2023.

CAP. VI. OBLIGAȚIILE PARTILOR

Obligațiile Furnizorului

Art.6.1.Furnizorul va asigura continuitatea actuală a portalului web extern GIS pentru informarea cetățenilor, păstrând link-ul de acces <https://primariact.maps.arcgis.com>.

Art.6.2.Furnizorul va menține funcționalitățile și configurațiile existente în portalul web extern GIS - ArcGIS Online, destinat consultării și informării cetățenilor.

Art.6.3.Furnizorul va păstra conținutul găzduit în cadrul portalului web extern GIS - ArcGIS Online: date, hărți, aplicații.

Art.6.4.Furnizorul se obligă ca informațiile publice să poată fi accesate de un număr nelimitat și nedeterminat de utilizatori.

Art.6.5.Obligatii asumate de catre prestator in sensul pastrarii confidentialitatii si securitatii datelor. (clauza/acord/declaratie)

Art.6.6.Furnizorul se obliga si se angajeaza in mod irevocabil fata de beneficiar sa nu utilizeze fara drept datele/informatiile/documentele pentru care terte persoane au un drept de proprietate intelectuala inregistrat si/sau protejat potrivit legii.

Art.6.7.În cazul apariției unei defecțiuni în funcționarea sistemului, remedierea acestuia se va face gratuit, într-un termen în conformitate cu art. 4.6 din documentul ce descrie serviciile de mentenanță ESRI (Esri Maintenance and Support Program, anexat prezentului contract), de la anunțarea problemei de către Beneficiar (în condițiile respectării tuturor clauzelor prezentului contract).

Art.6.8.Furnizorul își asumă întreaga responsabilitate privind calitatea și cantitatea serviciilor asigurate.

Art.6.9.Furnizorul va respecta toate prevederile legale în vigoare la nivel național, care conțin reglementări referitoare la protecția muncii, prevenirea incendiilor și protecția mediului, specifice activităților din domeniu, prin luarea tuturor măsurilor ce se impun în vederea îndeplinirii obiectului contractului, precum și pentru protecția personalului. (Furnizorul poate obține informații privind reglementările obligatorii ce trebuie respectate pe parcursul executării contractului, referitoare la protecția muncii, PSI, protecția mediului înconjurător, de la Inspectoratul Teritorial de Muncă, Inspecția pentru Prevenirea Incendiilor, respectiv Agenția pentru Protecția Mediului).

Art.6.10.Furnizorul este răspunzător de exactitatea și legalitatea datelor înscrise în facturi și se obligă să restituie sumele încasate necuvenit și foloasele realizate aferente acestor sume, stabilite ca atare în urma controlului organelor abilitate (C.F.I.,C.F.P., Curtea de Conturi etc.). Prestatorul va prezenta organelor abilitate mai sus menționate, orice documente sau acte solicitate.

Art.6.11.Furnizorul se obligă să asigure măsurile organizatorice și tehnologice corespunzătoare, pentru respectarea a ofertei și a tuturor prevederilor legale specifice activităților contractate.

Obligațiile Beneficiarului

Art.6.13.Beneficiarul are obligația să plătească, la data convenită, contravaloarea abonamentului anual.

Art.6.14.Beneficiarul are obligația de a efectua plata către Furnizor în termen de maximum 30 zile de la acceptarea și înregistrarea facturii la sediul Beneficiarului.

CAP.VII. DOCUMENTELE CONTRACTULUI

Art.7.1. Documentele prezentului contract sunt:

- a) Referatul final nr. 249768/25.11.2022;
- b) Oferta financiară
- c) Esri Maintenance and Support Program – Anexă la contract

CAP.VIII.AMENDAMENTE

Art.8.1.Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, de a conveni modificarea clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului.

CAP.IX.PENALITĂȚI, DAUNE-INTERESE

Art.9.1.În cazul în care, din vina sa exclusivă, furnizorul nu reușește să își îndeplinească obligațiile asumate prin prezentul contract, beneficiarul are dreptul de a deduce din prețul contractului, ca penalități, o suma reprezentând 0,5 % pe zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere.

Art.9.2.În cazul în care beneficiarul nu onorează facturile în termen de 30 de zile de la expirarea perioadei prevăzute la art. 4.1., acesta are obligația de a plăti, ca penalități, o suma echivalentă cu 0,5 % pe zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere.

CAP.X.ÎNCETAREA CONTRACTULUI

Art.10.1.Contractul încetează în următoarele situații:

- prin acordul părților, fără plată de daune interese;
- la expirarea termenului pentru care a fost încheiat, dacă acesta nu se va prelungi;
- în caz de faliment, dizolvare sau lichidare a furnizorului;
- în caz de forță majoră;
- orice alte cauze prevăzute de lege.

CAP.XI.REZILIEREA CONTRACTULUI

Art.11.1.Prezenta clauză constituie pãct comisoriu în situația nerespectării de către părți a obligațiilor prevăzute la cap. 6 din prezentul contract și rezilierea lui se face de plin drept, fără somație, punere în întârziere sau intervenția instanței de judecată.

Art.11.2.Furnizorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din contract îndeplinită până la data rezilierii contractului.

Art.11.3.Nerespectarea obligațiilor asumate prin prezentul contract de către una dintre părți și neremedierea acestei situații în termen de 15 zile, dă dreptul părții lezate de a cere rezilierea prezentului contract de servicii și de a pretinde plata de daune interese.

Art.11.4.Beneficiarul are dreptul de a denunța unilateral prezentul contract, în cazul în care acesta nu ar fi trebuit 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.

Art.11.5.În cazul denunțării unilaterale a contractului, furnizorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din contract îndeplinită până la data denunțării unilaterale a acestuia.

CAP.XII. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

Art.12.1.Beneficiarul și furnizorul vor face toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă prin tratative directe, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului, în caz contrar litigiul va fi deferit instanțelor judecătorești competente.

CAP.XIII CONFIDENȚIALITATE SI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Art. 13.1.Termeni și definiții

Pentru clara și completa înțelegere a dispozițiilor prezentei clauze, în cuprinsul acesteia, termenii folosiți vor avea următorul înțeles:

- Prin Informații confidențiale se înțeleg: (i) orice date (inclusiv dar fără a se limita la date cu caracter personal ale reprezentanților, angajaților, contractorilor sau delegaților celeilalte Părți), informații, documente, documentații tehnice și proceduri, sau orice alte documente, indiferent de suport, care ajung la cunoștința Părților în timpul sau în legătură cu executarea Contractului; (ii) informații, idei sau materiale de natură tehnică ca rezultate de cercetare și dezvoltare, desene/planuri și specificații și alte materiale sau concepte referitoare la produse și producție; (iii) informații, idei sau materiale de afaceri cum sunt informații financiare ne-publice, informații privind costuri, profituri, produse, marketing, planuri de vânzare și previziuni, planuri de business și planuri financiare și previziuni și proiecte de dezvoltare și oportunități, produse nelivrate pieței, alte documente care reprezintă poziția pe piață a Părților.

- prin Persoana Vizata se înțelege persoana ale carei date cu caracter personal sunt prelucrate în cursul sau în conexiune cu executarea prezentului contract.

Art.13.2.Obligații reciproce de confidențialitate și protecție a datelor cu caracter personal
a. Părțile se angajează ca, pe întreaga durată de valabilitate a contractului încheiat între ele, precum și pe o perioadă de 2 ani de la data încetării contractului, din orice cauză ar fi aceasta, să:

- exercite cel puțin același grad de diligență cu privire la Informațiile Confidențiale ale Părții co-contractante pe care îl exercită pentru a-și proteja propriile Informații Confidențiale de natură similară; și

- la nivel minim, vor adopta, menține și urma practici și proceduri de securitate scrise și cuprinzătoare care sunt suficiente pentru a proteja Informațiile Confidențiale împotriva oricărei (i) divulgări, acces, utilizări sau modificări neautorizate; (ii) utilizări abuzive, furt, distrugerii sau pierderi; sau (iii) incapacității de a justifica deținerea respectivelor Informații Confidențiale.

b. Fără a limita caracterul general al prevederilor de mai sus, Părțile vor folosi sau reproduce Informațiile Confidențiale doar în măsura în care este necesar să-și îndeplinească obligațiile în conformitate cu Contractul sau orice comandă de lucrări sau dispoziție similară în conformitate cu Contractul. În plus, Părțile vor divulga Informațiile Confidențiale doar personalului (angajaților) care justifică o nevoie a cunoașterii respectivelor Informații Confidențiale (și doar în măsura în care este necesar) pentru îndeplinirea scopurilor prevăzute în Contract.

c. Părțile se vor asigura că (a) fiecare angajat al lor care va intra în contact cu Informațiile Confidențiale va fi obligat să își respecte obligațiile de confidențialitate stabilite în prezentul document; și (b) mențin și urmează practici și proceduri de securitate care sunt suficiente pentru a detecta tipare, practici sau forme specifice de activitate care indică existența posibilă a unui furt sau a unei utilizări abuzive a Datelor cu Caracter Personal. Părțile vor raporta în mod prompt toate aceste incidente sau activități suspicioase. Părțile declară că vor realiza evaluări regulate ale riscurilor pentru a identifica și evalua în mod rezonabil riscurile interne și externe anticipabile asupra securității, confidențialității și integrității evidențelor electronice, imprimate pe hârtie și de altă natură care conțin Date cu Caracter Personal și vor evalua și îmbunătăți, după caz, eficacitatea mecanismelor de protecție pentru limitarea unor asemenea riscuri.

d. Părțile nu vor transmite Informațiile Confidențiale fără a obține aprobarea prealabilă a celeilalte părți. Dacă orice Informații Confidențiale sunt transmise (prin corespondență, bandă magnetică, transmisie prin email sau orice alte suporturi de comunicare) respectiva Parte va folosi și se va asigura că angajații săi vor folosi cel mai înalt nivel de diligență pentru a proteja respectivele informații împotriva intruziunii, intervențiilor neautorizate, furtului, pierderii și încălcărilor de confidențialitate.

e. Părțile vor înștiința reciproc în mod prompt (și în orice caz în maxim 24 de ore din momentul în care iau cunoștință) în scris, cu privire la orice daună accidentală sau intenționată, alterare, distrugere, divulgare neautorizată, pierdere, utilizare abuzivă sau furt al sau asupra Informațiilor Confidențiale (inclusiv accesul neautorizat la sau utilizarea Datelor cu Caracter Personal prelucrate în cursul sau în legătura cu prezentul Contract, manevrarea sau ștergerea inadecvată a datelor, furt al unor informații și/sau divulgarea neautorizată accidentală sau intenționată a Informațiilor Confidențiale) prelucrate în cursul sau în legătură cu Contractul. Părțile își vor oferi reciproc întreaga cooperare pentru a investiga, remedia și reduce impactul efectelor incidentului

f. Fiecare Parte are obligația de a realiza informarea persoanelor vizate cu privire la Datele cu Caracter Personal prelucrate în cursul derulării prezentului Contract sau derivând din aceasta. La cerere, fiecare Parte va pune la dispoziția celeilalte Părți informarea întocmită în acest sens.

g. Fiecare Parte va răspunde cererilor Persoanelor vizate formulate în legătură cu Datele cu Caracter Personal prelucrate în baza sau în conexiune cu prezentul Contract. În cazul în care pentru soluționarea unei cereri provenind de la o Persoana Vizată sunt necesare informații suplimentare provenind de la cealaltă Parte contractantă, aceasta se angajează să le pună la dispoziție în cel mai scurt timp posibil.

h. Obligațiile de confidențialitate instituite prin prezenta clauză nu se vor aplica în măsura în care Părțile sunt obligate să divulge Informațiile Confidențiale în conformitate cu prevederile legii sau cu o dispoziție a unei instanțe, agenție de reglementare sau altă autoritate guvernamentală cu jurisdicție.

CAP.XIV.COMUNICĂRI

Art.14.1.Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie transmisă în scris.

Art.14.2.Orice document scris trebuie înregistrat atât în momentul transmiterii cât și în

momentul primirii, atât la beneficiar cât și la furnizor.

Art.14.3.Comunicările între părți se pot face și prin telefon, fax sau e-mail cu condiția confirmării în scris a primirii comunicării.

CAP.XV.DISPOZIȚII FINALE

Art.15.1.Forța majoră apăra de răspundere partea care o invocă, cu condiția ca în termen de 15 zile de la producerea evenimentului, să înștiințeze în scris, cealaltă parte despre aceasta și despre consecințele care apar în executarea prezentului contract.

Art.15.2.Prezentul contract se poate modifica și adapta prin acordul părților. Modificarea și/sau completarea prezentului contract se va face prin act adițional, în conformitate cu prevederile legale în vigoare la data încheierii acestuia.

Art.15.3.Pe toată durata contractului părțile se vor supune legislației în vigoare din România.

Prezentul contract, a fost întocmit în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă.

BENEFICIAR
MUNICIPIUL CONSTANTA

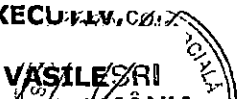
FURNIZOR
S.C. ESRI ROMANIA SRL

PRIMAR,
VERGIL CHIȚĂ



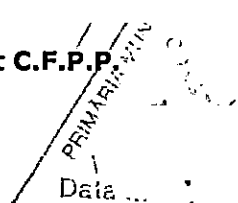
DIRECTOR EXECUTIV,

ALEXANDRU VĂȘILEȘRI



Directia Financiara
Director Executiv Adjunct,
GEORGETA GHEORGHE

Vizat C.F.P.P.



Directia Generală Urbanism și Patrimoniu,
Arh. Șef DAN PETRE LEU

Directia Digitalizare și Tehnologia Informației
Director executiv,
ADRIANA STAMAT

Aviz de legalitate
Biroul Legislație, Contracte, Avize De Legalitate și Legile Proprietății
C.J. Ana Cristina Turbureanu

Întocmit,
Serviciul Informatizare
Șef serviciu, Cristina Toma

Program de Suport si Mentenanata Esri

ANEXA CONTRACT 252460/2021

Documentul Program de Suport si Mentenanata Esri descrie angajamentul Esri de a asigura suport utilizatorilor Esri cu acces nemodificat la Produsele Calificate, asigurand urmatoarele beneficii: suport tehnic, versiuni noi ale aplicatiilor software, corectarea unor erori (hot fixes, patches, actualizari ale versiunilor software), programe de E-Learning cu auto-instruire, acces la programe beta si/sau inregistrarea la conferintele Esri (**Mentenanata**). Beneficiile mentenantei pot varia functie de tipul de produs sau de program. Pentru detalii va recomandam sa vizitati pagina web la adresa: www.esri.com/software/maintenance/benefits

In plus fata de mentenanata, utilizatorii cu diferente existente intre diferite regiuni ale lumii, pot cumpara unul sau mai multe dintre programele urmatoare de suport, denumite "**Programe Suport**", care pot imbunatati beneficiile oferite de mentenanata:

- a. Premium Support Services ("**PSS**")
- b. Special Events Premium Support Services ("**SEPSS**")
- c. Suport in Afara Orelor Lucratoare

Pentru alte detalii referitoare la Programele Suport, va rugam sa accesati: <http://support.esri.com/other-resources/SupportServices>

Esri isi rezerva dreptul sa modifice Programul de Suport si Mentenanata Esri in orice moment si, daca este rezonabil in orice circumstante. Esri va notifica in scris cu 30 de zile in avans, orice modificare care va intra in vigoare la renoirea mentenantei.

ARTICOLUL 1 – DEFINITII

Termenii utilizati sunt definiti dupa cum urmeaza:

- a. "**Persoana(e) de Contact autorizate**", inseamna persoanele desemnate de catre Client pentru a solicita catre Esri suport tehnic standard (ex. pentru a raporta probleme tehnice sau sa solicite asistenta tehnica pentru un produs).
- b. "**Caz**", denumit anterior si ca Incident, se refera la inregistrarile Esri care contin notitele tehnice sau documentatia tuturor interactiunilor dintre Esri Support Services si Client referitor la o anumita problema tehnica. In functie de cum aceasta interactiune a fost initiata, Esri va furniza confirmarea crearii Cazului prin telefon, email sau chat. Cazul va primi un numar unic de identificare pentru referinta si urmarirea ulterioara.
- c. "**Client**" inseamna Licentiat sau Client asa cum este definit in Master Agreement sau alt Agreement semnat de catre dumneavoastra cu Esri.
- d. "**Numar de Client**" inseamna un numar unic creat de Esri pentru a identifica fiecare birou sau locatie a Clientului si acesta va aparea pe factura si/sau pe alte documente de insotire a livrarii produselor Esri.
- e. "**Esri Support Services**" inseamna echipa de suport a Esri.
- f. "**Hot Fix(es)**" inseamna o corectie singulara intr-o zona functionala specifica care este critica pentru Client (cum ar fi de exemplu, Productia Clientului s-a oprit). Esri va trimite Hot Fixes catre Client imediat ce Esri finalizeaza verificarea tehnica a acestuia. Impreuna cu Hot Fixes, Esri va furniza documentatia care descrie in mod clar modul in care problemele tehnice au fost rezolvate precum si limitarea acestora. Esri va realiza testari limitate ale Hot Fixes inainte de furnizarea

acestora catre Client. Esri va incorpora Hot Fixes in urmatoarelor service pack-uri. Hot Fixes nu asigura functionalitati noi. Hot Fixes vor functiona numai asociate cu versiunile si tipul de produs Esri asociat.

- g. **"Patch(es)"** inseamna o singura corectie (vezi Hot Fixes) sau un set de corectii asemanatoare care se gasesc intr-o zona specifica a produselor Esri si se aplica la mai multi clienti Esri. Odata ce un Patch este lansat, acesta va fi incorporat intr-o versiune ulterioara de service pack. Esri va realiza o testare limitata a Patches inainte de livrarea catre clienti. Patches nu asigura o functionalitate noua. Patches vor functiona numai asociate cu versiunile si tipul de produs Esri asociat.
- h. **"Premium LAC"** inseamna un numar de pana la doua (2) persoane selectate de catre Client pentru a raporta Cazurile PSS si care vor lucra direct cu TAM.
- i. **"PSS Caz(uri)"** inseamna un Caz care este deschis ca atentionare sau care este trimis catre PSS si/sau SEPSS prin intermediul solicitarilor de la client sau prin procesul de escaladare pentru suport tehnic.
- j. **"Produsele Calificate"** inseamna produsul Esri nemodificat sau Produsele Esri care au fost modificate de catre Esri sau sub coordonarea Esri si care sunt eligibile pentru unul sau mai multor beneficii oferite in cadrul Mentenantei oferite Clientului tinand seama de termenii si conditiile din contractul de License Agreement semnat intre Esri si Client.
- k. **"Programe de E-Learning cu auto-instruire"** inseamna o colectie de resurse de invatare cu auto-instruire pentru Platforma ArcGIS, accesibile pentru Client direct de pe site web Esri, la sectiunea Esri Training.
- l. **"Actualizari Software"** inseamna o colectie de fisiere care imbunatatesc sau corecteaza un Produs Calificat si care vor fi disponibile pentru descarcare de catre Client pe perioada activa a termenului de Mentenanta.
- m. **"TAM"** inseamna Technical Account Manager (Managerul Tehnic al Contului Esri) care va fi punctul de contact primar pentru coordonarea si escaladarea Cazurilor PSS.

ARTICOLUL 2. PLATA, EXPIRARE, REINOIRE SI REINTEGRARE (REINSTATEMENT)

2.1 Plata. Esri va asigura in mod automat Mentenanta pentru primele douasprezece (12) luni consecutive incepand cu data licentierii pentru Produsele Calificate. Toate Programele de Suport si Mentenanta Esri pot fi achizitionate in avans, cu termen de efectuare a platii de treizeci (30) zile, cu exceptia cazului in care s-a convenit altfel intr-un alt acord incheiat intre Client si Esri. Clientul poate trimite o comanda catre Esri pentru Programul de Suport initial oricand in perioada de valabilitate a Mentenantei.

2.2 Termenul Valabilitate. Esri va trimite Clientului o notificare de expirare cu o suta douazeci (120) de zile inainte de expirarea termenului de valabilitate. Esri va emite o oferta cu nouazeci (90) de zile inainte de data expirarii ("**Oferta Reinnoire**"). Oferta de Reinnoire va fi trimisa prin email sau fax si ofera o defalcare a Produselor licentiate si Program(ele) de Suport suplimentare care urmeaza sa expire si taxele asociate ce urmeaza sa fie reinnoite. Daca Esri nu primeste o comanda sau plata inainte de data aniversara de expirare, Esri va notifica Clientul ca termenul a expirat. Esri va continua sa furnizeze suport tehnic suplimentar pentru inca treizeci (30) de zile, inasa Clientul nu va primi Actualizarile Software lansate dupa expirarea termenului de Mentenanta sau nu va avea access la Program(ele) de Suport. Daca Clientul nu reintroduce Mentenanta in cadrul celor treizeci (30) de zile de la data expirarii, Clientul nu va mai primi suportul tehnic. Toate celelalte beneficia ale Mentenantei si Program(ele) de Suport se vor incheia odata cu expirarea termenului Mentenantei.

2.3 Termene Reinnoire Proportionale. Daca Clientul a achizitionat Produse Calificate multiple pe parcursul unui an calendaristic, Esri va furniza o singura Oferta de Reinnoire cu taxe proportionale si un termen de reinnoire comun pentru toate Produsele Calificate si Program(ele) de Suport (daca este cazul).

Termenul comun de reinnoire va incepe odata cu prima dintre datele de reinnoire ale Produselor Calificate.

2.4 Taxa de Reintegrare pentru Reinnoiri Restante. Esri va reintroduce Mentenanta si Program (ele) de Suport (daca este cazul) daca Clientul trimite o comanda sau plata in timp de treizeci (30) de zile de la data expirarii. Daca Clientul nu va reinnoi Mentenanta in timp de treizeci (30) de zile de la data expirarii dar la o data ulterioara va dori sa reintroduca Mentenanta, atunci taxele de Mentenanta vor include acele costuri de Mentenanta pe care ar fi trebuit sa le achite de la data expirarii. Reinnoirea Mentenantei si Program(ele) de Suport vor fi reintroduse la pretul curent-de atunci.

ARTICOLUL 3 – INREGISTRARE CONFERINTA ESRI; PROGRAM E-LEARNING DE AUTO-INSTRUIRE

3.1 Inregistrare Conferinta Utilizatorilor Esri. Pe perioada termenului de valabilitate a Mentenantei, Clientul poate fi eligibil pentru inregistrari gratuite pentru a participa la Conferinta Utilizatorilor Esri. Cu exceptia cazului in care s-a convenit in scris altfel de catre Esri si Client, eligibilitatea Clientului va depinde de tip(urile) de licente si cantitatea Produselor Calificate. Clientul poate achizitiona inregistrari suplimentare. Clientul trebuie sa trimita un formular de inregistrare pentru fiecare persoana in parte care va participa la conferinta. Inregistrările la Conferinta Utilizatorilor Esri vor fi atribuite in ordinea primirii si sunt netransferabile.

3.2 Program E-Learning de Auto-Instruire. Pe perioada termenului de valabilitate a Mentenantei, Clientii vor primi access la Programul E-Learning de Auto-Instruire. Fiecare persoana trebuie sa aiba un Cont Esri, o conexiune Internet de banda larga, si trebuie sa fie angajat, agent, consultant, sau contractor al Clientului. Pentru conturile educationale, personalul poate include studentii inregistrati.

ARTICOLUL 4 – SUPTOR TEHNIC

4.1 Scopul Suportului Tehnic. Pe perioada termenului de valabilitate a Mentenantei, Produsele Calificate vor beneficia de suportul tehnic corespunzator fazei ciclului de viata respectiv. Informatiile referitoare la ciclul de viata a Produsului Calificat si Politica de Suport Esri ale produselor ArcGIS pot fi consultate la adresa: <http://support.esri.com/en/content/productlifecycles> . Esri nu ofera suport tehnic pentru (a) exemple de aplicatii; (b) patches primite in afara ciclului de viata; sau (c) aplicatii software de alti producatori (third-party), echipamente hardware, placi grafice, monitoare, plotter, imprimante grafice, digitizoare, modemuri sau echipamente periferice ce nu sunt furnizate de catre Esri. Cu toate acestea, Esri ofera raspunsuri la intrebari referitoare la interfatarea produselor Esri cu echipamentele suportate.

4.2 Persoana(e) de Contact autorizate. Clientul poate desemna un numar limitat de Persoane de Contact autorizate pentru Produsul Calificat. Clientul poate inlocui Persoanele de Contact autorizate oricand notificand Esri Support Services sau prin intermediul site-ului My Esri. Daca Clientul detine un Enterprise Agreement, Acord de Licenta sau are platit un abonament de Program Suport cu Esri, Persoanele de Contact vor fi identificate prin numele persoanei in cadrul contractului (agreement) corespunzator sau a documentatiei.

4.3 Telefon, chat si Formular Web. Daca Clientul are nevoie de suport referitoare la o problema tehnica, Persoanele de Contact autorizate pot contacta Esri prin telefonic, chat sau formular web.

- a. *Telefonic.* Fiecare cerere de suport tehnic va fi inregistrat ca si Caz. Dupa ce acest Caz este inregistrat, Persoana de Contact va fi conectata la un specialist tehnic care va fi dedicat pentru a rezolva incidentul tehnic. Daca specialistul tehnic nu este disponibil, Cazul va fi plasat in lista de asteptare a urmatorului specialist tehnic disponibil.