

CONTRACT DE PRESTĂRI SERVICII

Nr. 5355 / 13.02.2026

Încheiat în conformitate cu Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice cu modificările și completările ulterioare și 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;

1. Părțile contractante

DIRECȚIA GENERALĂ DE SALUBRITATE SECTOR 3, cu sediul social în [redacted] Cod de Identificare Fiscală: [redacted] cont deschis la [redacted] reprezentată prin **Director General – Alexandru Ghinea**, în calitate de **achizitor**, pe de o parte

și

S.C. LIGA BUSINESS CONSULTING S.R.L. cu sediul social în [redacted] Cod postal: [redacted], Telefon [redacted], E-mail: [redacted], înmatriculată în Registrul Comerțului sub nr. [redacted] cod de înregistrare fiscală [redacted] având cont deschis la [redacted] - **cod IBAN:** [redacted] reprezentată prin [redacted] - Administrator, în calitate de **prestator**, pe de altă parte.

2. Termeni și definiții

2.1. În prezentul contract următorii termeni vor fi interpretați astfel:

- a. **contract** – contractul cu titlu oneros, asimilat, potrivit legii, actului administrativ, încheiat în scris între achizitor și prestator, precum și toate anexele acestuia;
- b. **achizitor și prestator** - părțile contractante, așa cum sunt acestea numite în prezentul contract;
- c. **prețul contractului** - prețul plătitibil prestatorului de către achizitor, în baza contractului, pentru îndeplinirea integrală și corespunzătoare a tuturor obligațiilor asumate prin contract;
- d. **servicii** - activitățile a căror prestare face obiectul contractului;
- e. **produse** - echipamentele, mașinile, utilajele, piesele de schimb și orice alte bunuri cuprinse în anexa/anexele la prezentul contract, pe care prestatorul are obligația de a le furniza în legătură cu serviciile prestate conform contractului;
- f. **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, embargou, 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;

g. **zi** - zi calendaristică; an - 365 de zile;

h. **act adițional** – document prin care se pot modifica termenii și condițiile contractului.

i. **penalitate contractuală** - despăgubirea stabilită în contractul de servicii ca fiind plătită de către una din părțile contractante către cealaltă parte, în caz de neîndeplinire sau îndeplinire necorespunzătoare a obligațiilor din contract.

j. **caz fortuit** - un eveniment care nu poate fi prevăzut și nici împiedicat de către cel care ar fi fost chemat să răspundă dacă evenimentul nu s-ar fi produs și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea contractului de către una din părți; este considerat caz fortuit atunci când cauza producerii prejudiciului este circumscrisă unor împrejurări obiective care privesc însăși natura internă a lucrului sau sfera de activitate, control sau influență a debitorului obligației.

k. **bază de date** - structură informatică prin intermediul căreia se pot stoca sau regasi diferite informații.

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" ori "zile" sau orice referire la zile reprezintă zile calendaristice dacă nu se specifică în mod diferit.

4. Obiectul principal al contractului

4.1. Prestatorul se obligă să presteze **Servicii de suport, implementare și training a unor abonamente de voce și chat inteligent**, Cod și denumire CPV: 79980000-7 - Servicii de abonare (Rev.2), în perioadele convenite și în conformitate cu obligațiile asumate prin prezentul contract.

4.2. Achizitorul se obligă să plătească prețul convenit în prezentul contract pentru serviciile prestate.

5. Prețul contractului

5.1. Prețul maxim al contractului, plătit prestatorului pe toată perioada contractului este de **8.184 lei fără TVA** la care se adaugă TVA în cuantum de **1.718,64 lei**, rezultând o valoare de **9.902,64 lei cu TVA**.

5.2. Sursa finanțării: Fonduri bugetare, conform Document de fundamentare nr. 54 din 12.02.2026.

6. Durata contractului

6.1. Contractul intră în vigoare la data de **13.02.2026**.

6.2. Prezentul contract încetează să producă efecte la îndeplinirea tuturor obligațiilor contractuale, dar nu mai târziu de 12.03.2026.

6.3 Perioada contractuală de 30 de zile reprezintă perioada activă de abonament pentru o (1) lună, cu mențiunea faptului că aceasta se poate prelungi în funcție de durata perioadei de implementare.

7. Modalitatea de plată

7.1. Factura va fi emisă în urma prestării serviciilor. Prestatorul va emite facturile lunar pentru serviciile prestate în luna precedentă. Fiecare factură va avea menționat numărul contractului, datele de emisie și de scadență ale facturii respective.

7.2. Plata facturii se va efectua în contul de trezorerie al prestatorului, în termen de maxim 30 de zile de la data emiterii facturii electronice și transmiterea acesteia prin sistemul național privind factura electronică RO e-Factura, potrivit art. II din Legea nr. 139/2022.

7.3. Prestatorul are obligația să includă în facturile raportate în sistemul e-Factura și codurile CPV conform OUG 138/2024.

Începând cu 1 ianuarie 2025, firmele implicate în contracte de achiziții publice, achiziții sectoriale sau concesiuni de lucrări ori servicii vor fi obligate să includă în facturile raportate în sistemul e-Factura și codurile CPV (Common Procurement Vocabulary, un nomenclator unitar al achizițiilor publice la nivelul UE). Această cerință a fost introdusă prin OUG 138/2024. Codurile CPV, stabilite printr-un regulament european (nr. 2.195/2002), identifică în mod unitar fiecare bun sau serviciu care face obiectul unui contract de achiziție publică.

8. Executarea contractului

8.1. Executarea contractului începe de la data de 13.02.2026.

9. Documentele contractului

9.1. Documentele contractului sunt:

- a) Oferta transmisă FN, înregistrată la sediul operațional al Direcției Generale de Salubritate Sector 3 București sub nr. 4538/06.02.2026;
- b) Detaliul SEAP nr. DA398286139/13.02.2026.

10. Obligațiile principale ale prestatorului

10.1. Prestatorul se obligă să asigure implementarea unei soluții integrate Chatbot & Voicebot, menită să îmbunătățească semnificativ comunicarea dintre Direcția Generală de Salubritate Sector 3 și cetățenii Sectorului 3.

10.2. Prestatorul acoperă toate cheltuielile legate de implementarea în parametri normali a soluțiilor de Chatbot & Voicebot.

10.3. Prestatorul programează automatizarea interacțiunilor frecvente pe canalele de comunicare stabilite, având în vedere informațiile furnizate de achizitor.

10.4. Prestatorul se obligă să asigure integrarea soluției cu sistemele informatice existente ale autorității contractante (site web, sistem call-center, e-mail etc.), fără a afecta funcționalitatea acestora.

10.5. Prestatorul garantează funcționarea soluției în regim 24/7, asigură mentenanță tehnică, suport și intervenție în caz de incident, în termen de maximum 12 ore de la notificare.

10.6. Prestatorul se obligă să actualizeze periodic baza de cunoștințe a chatbotului/voicebotului, în funcție de modificările legislative sau operaționale comunicate de achizitor.

10.7. Prestatorul asigură instruirea personalului desemnat de achizitor pentru utilizarea și administrarea soluției.

10.9. Prestatorul se obligă să respecte legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR), și să implementeze măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru securitatea datelor.

10.10. Prestatorul garantează confidențialitatea informațiilor la care are acces pe durata contractului și ulterior încetării acestuia.

10.11. Prestatorul va furniza rapoarte periodice, sau la solicitarea achizitorului, privind performanța soluției (număr interacțiuni, rată de rezolvare automată, timpi medii de răspuns etc.).

10.12. La încetarea contractului, prestatorul va asigura predarea integrală a datelor și configurărilor aferente soluției, într-un format accesibil achizitorului.

11. Obligațiile principale ale achizitorului

11.1. Achizitorul se obligă:

- a) Să plătească facturile emise lunar în contul de trezorerie al prestatorului, în termen de maxim 30 de zile de la data primirii și înregistrării acestora la sediul achizitorului, în baza procesului verbal de recepție a serviciilor.
 - b) Să notifice prestatorului orice modificare intervenită cu privire la adresa la care se trimit facturile, cât și modificările privind persoana de contact;
 - c) Să onoreze facturile în termen de 30 zile de la expirarea perioadei convenite. Prestatorul are dreptul de a sista prestarea serviciilor și de a beneficia de reactualizarea sumei de plată la nivelul corespunzător zilei de efectuare a plății. Imediat ce achizitorul onorează factura prestatorul va relua prestarea serviciilor în termen de două zile.
- 11.2. Achizitorul are dreptul să controleze, prin reprezentanții săi, modul în care prestatorul își îndeplinește obligațiile contractuale.

12. Modificarea contractului

- 12.1 Modificările contractului de prestări servicii, inclusiv modificările valorii contractului se vor face prin act adițional, cu acordul ambelor părți și cu respectarea prevederilor legale în vigoare la data încheierii acestuia. Dacă solicitarea de modificare provine de la prestator, acesta trebuie să înregistreze solicitarea la achizitor cu cel puțin 15 zile înainte de data preconizată pentru intrarea în vigoare a actului adițional.
- 12.2 În cazul prevăzut la pct. 1 actul adițional poate implica prelungirea duratei totale a contractului de servicii.
- 12.3 Părțile contractante au dreptul pe durata îndeplinirii contractului de a conveni, prin act adițional, adaptarea acelor clauze afectate de modificări ale normelor juridice.
- 12.4 Nici un act adițional nu poate fi încheiat retroactiv. Orice modificare a contractului care nu ia forma unui act adițional sau care nu respectă prevederile prezentului contract, va fi considerată și neavenită.

13. Sancțiuni pentru neîndeplinirea culpabilă a obligațiilor

- 13.1. În cazul în care din vina sa, **Prestatorul** nu reușește să își îndeplinească obligațiile asumate, atunci achizitorul are dreptul de a deduce din valoarea contractului o dobândă legală penalizatoare la nivelul ratei lunare a dobânzii de referință stabilită de BNR, plus 8 puncte procentuale din valoarea facturii neachitate, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor. Aceasta perioadă se va considera că începe la data pentru plata, și se calculează până la data efectuării plății.
- 13.2 În cazul în care din vina sa, **Achizitorul** nu reușește să își îndeplinească obligațiile asumate, atunci achizitorul are dreptul de a deduce din valoarea contractului o dobândă legală penalizatoare la nivelul ratei lunare a dobânzii de referință stabilită de BNR procentuale din valoarea facturii neachitate, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor. Această perioadă se va considera că începe la data pentru plata, și se calculează până la data efectuării plății.
- 13.3. Achizitorul își rezervă dreptul de a denunța unilateral oricând contractul, printr-o notificare scrisă, adresată prestatorului, fără nicio compensație, dacă acesta din urmă dă faliment, cu condiția ca această denunțare să nu prejudicieze sau să afecteze dreptul la acțiune sau despăgubire pentru prestator. În acest caz, prestatorul are dreptul de a pretinde exclusiv plata corespunzătoare pentru partea din contract îndeplinită până la data denunțării unilaterale a acestuia.

14. Recepție și verificări

- 14.1 Achizitorul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor pentru a stabili conformitatea cu prezentul contract.

15. Începere, finalizare, întârziere, sistare

15.1 Prestatorul are obligația de a începe prestarea serviciilor în termenul stabilit conform prezentului contract.

15.2 (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.

(2) În cazul în care:

- a) orice motive de întârziere, ce nu se datorează prestatorului, sau
- b) alte experiențe neobișnuite, susceptibile de a surveni altfel decât prin încălcarea contractului de către prestator, îndreptățesc prestatorul de a solicita prelungirea perioadei de prestare a serviciilor sau a oricărei faze a acestora, atunci părțile vor revizui, de comun acord, perioada de prestare a serviciilor și vor semna un act adițional.

16. Ajustarea prețului contractului

16.1. Prețul contractului nu se ajustează.

17. Amendamente

17.1. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, de a conveni modificarea clauzelor contractuale, 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 prezentului contract.

17.2 Orice modificare a prezentului contract de servicii se va face doar prin încheierea unui act adițional cu acordul părților contractante. Orice modificare a prezentului contract care nu ia forma unui act adițional este lovită de nulitate absolută.

18. Cesiunea

18.1 În prezentul contract este permisă doar cesiunea creanțelor născute din acest contract, fiind posibilă numai cu acordul expres al debitorului cedat cu respectarea prevederilor Codului Civil, obligațiile prevăzute în contract rămânând în sarcina părților contractante, astfel cum au fost stipulate și asumate.

18.2 Cesiunea nu va exonera prestatorul de nicio responsabilitate privind garanția sau orice alte obligații asumate prin contractual subsecvent.

19. Încetarea contractului

19.1. Prezentul contract încetează de drept în următoarele situații:

- prin atingere la termenul prevăzut la art. 6.2.;
- prin executarea de către ambele părți a tuturor obligațiilor ce le revin conform prezentului contract și legislației aplicabile;
- prin acordul de voință al părților cu o notificare prealabilă de 10 (zece) zile înainte de data solicitată pentru încetare;
- forță majoră sau imposibilitate fortuită de executare, precum și din orice alte cauze prevăzute de lege.

19.2. Contractul încetează prin reziliere, fără notificare prealabilă din partea Achizitorului, în urma constatării de către acesta a prestării unor servicii în mod necorespunzător sau defectuos de către prestator. Rezilierea va opera de plin drept, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei formalități prealabile sau intervenția vreunei instanțe judecătorești și/sau arbitrale, prestatorul

nefiind îndreptăţit să pretindă nicio sumă reprezentând daune sau alte prejudicii ca urmare a rezilierii contractului.

19.3. Fără a aduce atingere dispoziţiilor dreptului comun privind încetarea contractelor sau dreptului achizitorului de a solicita constatarea nulităţii absolute a contractului, în conformitate cu dispoziţiile dreptului comun, achizitorul are dreptul de a denunţa unilateral prezentul contract în perioada de valabilitate a acestuia într-una din următoarele situaţii:

a) Prestatorul se află, la momentul atribuirii contractului, într-una dintre situaţiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire, conform legislaţiei în vigoare;

b) Contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit prestatorului, având în vedere o încălcare gravă a obligaţiilor care rezultă din legislaţia europeană relevantă şi care a fost constatată printr-o decizie a Curţii de Justiţie a Uniunii Europene.

19.4. Nerespectarea obligaţiilor asumate prin prezentul contract de către una dintre părţi, în mod culpabil, dă dreptul părţii lezate de a cere rezilierea contractului şi de a pretinde plata de daune-interese printr-o notificare scrisă, cu un preaviz de 15 zile. Rezilierea devine operaţională de la data confirmării de primire a acesteia.

20. Forţa majoră şi cazul fortuit

20.1. Forţa majoră este constatată de o autoritate competentă.

20.2. Forţa majoră şi cazul fortuit exonerează părţile contractante de îndeplinirea obligaţiilor asumate prin prezentul contract, pe toată perioada în care aceasta acţionează.

20.3. Îndeplinirea contractului va fi suspendată în perioada de acţiune a forţei majore şi a cazului fortuit, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părţilor până la apariţia acesteia.

20.4. Partea contractantă care invocă forţă majoră are obligaţia de a notifica celeilalte părţi, imediat şi în mod complet, producerea acesteia şi să ia orice măsuri care îi stau la dispoziţie în vederea limitării consecinţelor.

20.5. Dacă forţa majoră acţionează sau se estimează că va acţiona o perioadă mai mare de 6 luni, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părţi încetarea de plin drept a prezentului contract, fără ca vreuna dintre părţi să poată pretindă celeilalte daune-interese.

21. Soluţionarea litigiilor

21.1. Achizitorul şi prestatorul vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînţelegere sau dispută care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului.

21.2. Dacă, după 15 zile de la începerea acestor tratative, achizitorul şi prestatorul nu reuşesc să rezolve în mod amiabil o divergenţă contractuală survenită, fiecare poate solicita ca disputa să se soluţioneze de către instanţele judecătoreşti de la sediul Achizitorului.

22. Limba care guvernează contractul

22.1. Limba care guvernează contractul este limba română

23. Comunicări

23.1. (1) Orice comunicare dintre părţi, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie transmisă în scris.

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

23.2. Comunicările între părţi se pot face şi prin poştă, curier, fax sau e-mail, cu condiţia confirmării în scris a primirii comunicării.

24. Legea aplicabilă contractului

24.1. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

25. Transparență

Prestatorul înțelege și acceptă dreptul achizitorului de a face publice clauzele contractului și a facturilor aferente acestuia prin publicarea acestora pe site-ul propriu și implicit de a prelua datele cu caracter personal în raport cu obligațiile contractuale și ale Regulamentului UE.

26. Protecția Datelor cu Caracter Personal

26.1 Părțile trebuie să respecte normele și obligațiile impuse de dispozițiile în vigoare, privind protecția datelor cu caracter personal.

26.2. Părțile trebuie să respecte normele și obligațiile impuse de dispozițiile în vigoare, privind protecția datelor cu caracter personal.

26.3. Părțile înțeleg faptul că normele europene din Regulamentul 679/2016 se aplică oricărui operator de date sau împuternicit situat în Uniunea Europeană și oricărei persoane care prelucrează date cu caracter personal ale persoanelor vizate situate în Uniunea Europeană sau care le furnizează servicii.

Prin urmare, Părțile confirmă respectarea deplină a următoarelor prevederi, inclusiv dar fără a se limita la:

- capacitatea de a respecta drepturile persoanelor vizate privind ștergerea, corectarea sau transferul informațiilor personale;
- informarea în caz de breșă de date a tuturor destinatarilor relevanți, într-un interval maxim de 72 ore și, în cazul Prestatorului nu mai târziu de 24 ore de la momentul în care o astfel de încălcare a securității datelor a ajuns în atenția acestuia,
- îndeplinirea tuturor îndatoririlor obligatorii privind documentarea conformării cu Regulamentul 679/2016.

26.4. Părțile pot utiliza datele personale ale semnatarilor în limita contractului pe care îl au încheiat, acesta fiind baza legală a prelucrării orice prelucrare suplimentară sau în alt scop face obiectul unui acord separat de prelucrare a datelor, încheiat între Părți. De asemenea perioada de stocare a datelor personale prelucrate prin contract este limitată la perioada corespunzătoare realizării obiectului principal al contractului.

26.5. Datele cu caracter personal schimbate între Părți nu pot deveni accesibile sau comunicate unor terțe părți neautorizate sau puse la dispoziție spre utilizare într-un alt mod. Prin urmare, Părțile vor lua toate măsurile tehnice și în special organizatorice necesare, în ceea ce privește obligațiile asumate prin această clauză:

- vor împiedica persoanele neautorizate să obțină acces la sistemele de prelucrare a datelor cu care sunt prelucrate sau utilizate datele cu caracter personal;
- vor preveni utilizarea fără autorizație a sistemelor de prelucrare a datelor;
- se vor asigura că persoanele care au dreptul să utilizeze un sistem de prelucrare a datelor au acces numai la datele la care au Drept de acces și că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în cursul prelucrării sau utilizării și după stocare;
- se vor asigura că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în timpul transmiterii electronice sau transportului și că este posibil să verifice și să stabilească către care organisme se dorește să se efectueze transferul datelor cu caracter personal prin mijloace de transmitere a datelor;
- se vor asigura că pot verifica și stabili dacă și de către cine au fost introduse, modificate sau eliminate datele cu caracter personal în/din sistemele de prelucrare a datelor;

- se vor asigura că, în cazul unei acțiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal, datele sunt prelucrate strict în conformitate cu prezentul contractul încheiat între Părți;
- se vor asigura că datele cu caracter personal sunt protejate de distrugere sau pierdere accidentală se vor asigura că datele colectate în scopuri diferite pot fi prelucrate separat.

27. Persoane responsabile pentru derularea contractului

27.1. Din partea achizitorului:

Nume și prenume: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

27.2. Din partea prestatorului:

Nume și prenume: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Părțile au înțeles să încheie prezentul contract astăzi, **13.02.2026**, în 2 (două) exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.

ACHIZITOR
Direcția Generală de Salubritate Sector 3
DIRECTOR GENERAL,
Alexandru Chinea

Director Direcția Administrativă,

Șef Serviciul Economic și Gestiune,

**Șef Serviciul Achiziții, Administrativ
și Urmărire Contracte,**

Șef Serviciul Comercial și Recuperări Creanțe,

Șef Serviciul Control,

PRESTATOR,
Liga Business Consulting S.R.L.
ADMINISTRATOR,