CONDIȚII ADIȚIONALE PENTRU SERVICIILE DE ARHIVARE A DOCUMENTELOR „NAMIRIAL ARCHIVE ROMANIA”

1. Valoarea acestor Condiții Adiționale

Prezentele Condiții Adiționale (denumite în continuare „Condițiile Adiționale”) reglementează furnizarea serviciilor de arhivare a documentelor (denumite în continuare „Serviciul”).
Condițiile Adiționale completează Condițiile Generale și se referă la Serviciul (Serviciile) indicat(e) în Oferta Comercială.
În cazul unui conflict între Condițiile Generale și prezentele Condiții Adiționale, acestea din urmă vor prevala.
La prezentele Condiții Adiționale sunt anexate Condițiile Specifice pentru furnizarea și utilizarea anumitor Servicii care necesită reglementări specifice. Acestea constituie parte integrantă și esențială a Contractului și, în cazul oricărui conflict, prevalează asupra prezentelor Condiții Adiționale.
Cu referire la fiecare Serviciu care include modulul de Arhivare Electronică (Preservation), se vor aplica, de asemenea, în conformitate cu legea, Condițiile Specifice ale Serviciului de Arhivare Electronică.

2. Definiții

În plus față de definițiile incluse în Condițiile Generale, se iau în considerare următoarele definiții, în completare și/sau în înlocuire.
„Cererea de Activare”: acolo unde este cazul, este documentul propus Clientului de către Furnizor, Partener sau Distribuitor, care, împreună cu Fișa Serviciului (acolo unde este cazul), conține anumite specificități ale contractului.
„Legea 135/2007”: Legea nr. 135/2007 privind arhivarea documentelor în formă electronică, republicată, cu modificările ulterioare, împreună cu Normele tehnice privind procedura de acreditare a administratorilor de arhivă electronică, aprobate prin Ordinul președintelui ADR nr. 20.717/2024.
„Administratorul Arhivei Electronice”: Namirial S.r.l., autorizată ca administrator de arhivă electronică în conformitate cu Legea 135/2007, căreia îi este încredințată furnizarea Serviciului.
„Autoritatea Competentă”: autoritatea publică română responsabilă cu autorizarea și supravegherea administratorilor de arhive electronice în conformitate cu Legea 135/2007 (în prezent, Autoritatea pentru Digitalizarea României – ADR).
„Datele de Autentificare”: este/sunt codul/codurile de identificare a Clientului, cunoscute exclusiv de acesta sau de Utilizatorul desemnat de Client pentru a accesa Serviciul, în special Platforma Web. Clientul își păstrează răspunderea deplină și exclusivă pentru acțiunile Utilizatorului identificat de acesta.
„Contract”: este contractul pentru furnizarea Serviciului, care constă – pe lângă prezentele Condiții Adiționale, Condițiile Generale și Oferta Comercială – din Cererea de Activare (dacă este cazul), Fișa Serviciului (dacă este cazul), Manualul Administratorului Arhivei Electronice (Long Term Archiving Practice Statement) (dacă este cazul), Acordul de Prelucrare a Datelor, Descrierea Serviciului și orice altă anexă și/sau document care, luate împreună și în mod inseparabil, constituie părți integrante și substanțiale ale acestuia.
„Document Electronic”: este documentul electronic care conține reprezentarea electronică a actelor, faptelor sau datelor relevante din punct de vedere juridic.
„Arhivare Electronică”: procesul structurat și securizat de stocare și conservare a documentelor electronice, care asigură integritatea, autenticitatea, disponibilitatea și lizibilitatea acestora pe întreaga perioadă de păstrare legală, astfel cum este reglementat de Legea 135/2007. Serviciul implică utilizarea unui sistem de arhivare electronică ce menține valoarea juridică și probatorie a documentelor arhivate prin măsuri tehnice și organizatorice adecvate, inclusiv marcare temporală, semnături electronice și controlul accesului, în conformitate cu legislația română și cea a UE.
„Partener”: este societatea desemnată de Furnizor pentru a distribui Serviciul clienților săi, inclusiv prin intermediul Distribuitorului, sau Furnizorul însuși, în cazul furnizării directe a Serviciului.
„Lista de Prețuri”: acolo unde există, este documentul care descrie condițiile economice, precum și metodele de plată pentru furnizarea Serviciului.
„Cererea de Autorizare a Distribuitorului”: acolo unde este cazul, este documentul propus Distribuitorului de către Furnizor sau Partener, care conține anumite elemente esențiale ale Contractului.
„Distribuitor”: este persoana care, dacă există, la numirea de către Partener, achiziționează Serviciul pentru Clienții săi; Distribuitorul care dorește să utilizeze Serviciul pentru sine este obligat să semneze, în calitate de Client, o Cerere de Activare specifică pentru Clienți și este supus conținutului prezentelor Condiții Generale.
„Descrierea Serviciului”: este documentul descriptiv al Serviciilor selectate de Client în Cererea de Activare.
„Serviciu”: sunt serviciile individuale selectate de Client în Cererea de Activare, considerate împreună sau separat, sau serviciile suplimentare indicate în Cererea de Activare.
„SLA” sau „SLO”: sunt nivelurile de serviciu aplicabile Serviciului.
„Stocare”: este serviciul de stocare a documentelor electronice, constând în ansamblul activităților care vizează definirea și implementarea politicilor generale ale Sistemului de Arhivare și guvernarea gestionării acestuia în raport cu modelul organizațional adoptat. Scopul Arhivării Electronice este conservarea pe termen lung a documentelor indicate în mod expres de Client în Fișa Serviciului și/sau în Cererea de Activare, pentru a asigura integritatea, autenticitatea și lizibilitatea documentelor, menținând valabilitatea lor juridică pe întreaga perioadă de păstrare stabilită contractual.
„Utilizator”: este persoana fizică, entitatea sau sistemul autorizat de Client să acceseze Serviciul, prin intermediul Platformei Web, pentru a căuta și accesa informații de interes. Acest subiect, indicat în Cererea de Activare sau în Fișa Serviciului, poate fi identificat de Client atât în cadrul propriei organizații, cât și în afara acesteia și, în acest caz, poate coincide cu Partenerul sau cu unul dintre reprezentanții acestuia.
„Platforma Web”: este zona web care poate fi rezervată Clientului și pusă la dispoziția acestuia prin utilizarea instrumentelor informatice și telematice, precum și a tehnologiilor de cloud computing care, acolo unde există, pot fi găzduite în sistemele informatice puse la dispoziție de Furnizor sau de Partener.

3. Obiectul Contractului

Prezentele Condiții Adiționale se referă la furnizarea Serviciului, astfel cum este detaliat și specificat în Contract, în favoarea Clientului sau a persoanelor indicate în mod specific în Fișa Serviciului, dacă există, sau în Cererea de Activare, dacă există.
Serviciul este furnizat de Furnizor, în calitatea sa de Administrator al Arhivei Electronice, cu respectarea Legii 135/2007 și a legislației române și europene aplicabile.

4. Condiții de furnizare a Serviciilor

Clientul recunoaște și acceptă că Serviciile sunt furnizate prin intermediul Platformei Web.
Furnizorul sau Partenerul va actualiza periodic Platforma Web și poate, în orice moment, să suspende temporar funcționarea Serviciului pentru activități de întreținere tehnică care pot fi necesare, sub rezerva unei notificări specifice prin publicare pe site-ul web https://status.namirial.com/.
Furnizorul nu este responsabil pentru eventualele disfuncționalități ale Platformei Web datorate forței majore sau, în orice caz, independente de voința sa.
Accesul la Servicii este garantat prin utilizarea Datelor de Autentificare pe care Clientul, respectiv Utilizatorul, este obligat să le păstreze cu confidențialitatea necesară și cu cea mai mare diligență, angajându-se, printre altele, să nu le transfere și/sau să nu permită utilizarea lor de către terți; în cazul pierderii și/sau furtului acestora, Clientul sau Utilizatorul este obligat să notifice cu promptitudine Furnizorul sau Partenerul cu privire la aceste circumstanțe, pentru a activa prompt procedura de blocare și emitere a unor noi Date de Autentificare.
Pentru orice problemă sau simplă solicitare de asistență legată de gestionarea activităților menționate mai sus, Furnizorul și/sau Partenerul și/sau Clientul pune la dispoziția Clientului sau a Utilizatorului desemnat de acesta un canal de comunicare specific (Helpdesk), disponibil în zilele lucrătoare și în timpul programului normal de lucru.
Clientul recunoaște și acceptă că, în toate etapele de asistență, atât la distanță, cât și direct, operatorii Helpdesk pot lua cunoștință de date cu caracter personal ale Clientului care pot fi regăsite, în timpul etapelor de conectare, pe dispozitivele IT ale Clientului.

5. Limitele răspunderii Furnizorului

Cu titlu de simplu exemplu față de ceea ce este deja prevăzut în Condițiile Generale, Furnizorul nu își asumă nicio răspundere față de Client în cazul:

a. neactivării Serviciului din cauza neadaptării sistemelor informatice și de aplicații ale Clientului, precum și a nepregătirii și/sau neactualizării documentației necesare;
b. nerespectării de către Client a specificațiilor și cerințelor convenite în Cererea de Activare și, în cazul achiziționării Serviciului de Arhivare Electronică, în Fișa Serviciului;
c. trimiterii, livrării sau transmiterii incorecte, neconforme sau întârziate de către Client a documentelor și/sau datelor electronice, în formele, conținutul și termenii prevăzuți contractual, necesare pentru executarea corectă a serviciilor menționate în prezentul Contract;
d. necomunicării sau comunicării incorecte a datelor necesare pentru profilarea corectă a Utilizatorilor pentru accesul la Serviciu, precum și pentru căutarea, consultarea și punerea la dispoziție a documentelor care fac obiectul Arhivării Electronice.

În scopul prestării corecte a Serviciului, prezența unor erori substanțiale privind conformitatea și/sau completitudinea și/sau actualizarea informațiilor cuprinse în Cererea de Activare sau în Fișa Serviciului trebuie comunicată cu promptitudine Furnizorului și/sau Partenerului și/sau Distribuitorului de către Client sau de către Utilizator, în modul indicat în acestea. În caz contrar, Furnizorul nu își asumă nicio răspundere în acest sens.
Furnizorul nu este, de asemenea, răspunzător în niciun fel pentru conținutul, datele și informațiile cuprinse în documentele electronice, care vor fi determinate exclusiv de Proprietarul obiectului arhivării, respectiv de Client, cu exonerarea de orice răspundere în legătură cu orice pretenții ale terților împotriva Clientului (de exemplu, din partea administrației fiscale).
Furnizorul, în cazul migrării documentelor deja arhivate la un alt administrator de arhivă, nu poate fi ținut răspunzător pentru eventualele anomalii apărute în cadrul sistemului de arhivare anterior în timpul transferului documentelor. În orice caz, Furnizorul se angajează să notifice Clientul, inclusiv prin intermediul Partenerului și/sau al Distribuitorului, cu privire la eventualele anomalii rezultate din procesul de arhivare anterior.
Acolo unde este cazul și dacă circumstanțele o permit, clauzele cuprinse în prezentul articol se aplică și Partenerului (altul decât Furnizorul) și Distribuitorului.

6. Comunicări

În plus față de ceea ce este indicat în Condițiile Generale, adresele de e-mail la care Clientul trebuie să își adreseze solicitările cu referire la Serviciu sunt prezentate mai jos:
- tsp@namirial.com, pentru toată corespondența electronică, inclusiv denunțările;

Toată corespondența trimisă de Client Partenerului și/sau Distribuitorului va fi transmisă la adresele indicate în Cererea de Activare și/sau comunicate Clientului de către Partener și/sau Distribuitor.

7. Cadrul de reglementare și autorizarea

Serviciul este furnizat de Furnizor în calitatea sa de Administrator al Arhivei Electronice autorizat în conformitate cu Legea 135/2007. Furnizorul se angajează să mențină această autorizare în vigoare pe întreaga durată a Contractului și să notifice Clientul, fără întârzieri nejustificate, cu privire la orice suspendare sau retragere a acesteia. La încetarea Contractului, din orice motiv, Furnizorul va asigura exportul și predarea către Client a documentelor arhivate și a evidențelor de arhivare aferente, într-un format standard, în conformitate cu prevederile Fișei Serviciului și cu obligațiile de continuitate prevăzute de Legea 135/2007.
Pentru evitarea oricărui dubiu, Contractul rămâne guvernat de Legea Aplicabilă și supus Instanței Competente prevăzute în Anexa B la Condițiile Generale (legea română; instanțele competente din București).

8. Securitatea SaaS partajat (Shared SaaS)

Prezentele clauze de securitate se aplică furnizării de software în regim „Shared SaaS”. Shared SaaS înseamnă un model de distribuție software în care mai mulți Clienți partajează aceeași infrastructură, platformă și aplicații, găzduite și gestionate de Namirial, în calitate de furnizor al Serviciului.

8.1. Perioadele de actualizare a software-ului și a sistemului de operare al serverelor

Patch-urile și actualizările la versiuni noi sunt gestionate de Namirial în conformitate cu politicile și calendarul său de securitate. Acestea nu pot fi amânate la cererea Clientului. Clientul care are nevoie de un program personalizat de patch-uri și actualizări trebuie să treacă la software în regim SaaS privat.

8.2. Teste de penetrare și evaluarea vulnerabilităților

Clientul nu poate efectua teste de penetrare sau evaluări de vulnerabilitate asupra infrastructurii publice partajate multi-tenant a Namirial.

8.3. Audit și executarea testelor

Clientul nu este autorizat să participe la executarea testelor de securitate. Namirial a implementat politici avansate de continuitate a activității (BC) și de recuperare în caz de dezastru (DR), care includ activități de testare. Testele se efectuează conform calendarului Namirial și în conformitate cu politicile interne.

9. SLA

SLI (Indicator de nivel de serviciu)	Descriere	SLO
Disponibilitate	Procentul de timp dintr-o lună în care serviciul cloud este accesibil și utilizabil. Timpul total al perioadei de referință, care servește drept bază pentru calcularea procentului, nu ia în considerare evenimentele catastrofale. Evenimentele catastrofale sunt evenimente care fac indisponibile, pentru o perioadă prelungită, infrastructurile utilizate pentru furnizarea serviciului și la producerea cărora se activează soluția de Disaster Recovery	99% lunar
Activități de suport – Program de suport pentru urgențe	Orele în care serviciul de suport tehnic este operațional pentru urgențe	24x7
Activități de suport – Timpul primului răspuns	Timpul maxim care se scurge între raportarea unui eveniment cu impact critic asupra operațiunilor Clientului și răspunsul inițial la raportare	<=1h
Versiune minoră (Minor Release)	Intervalul maxim de preaviz pentru notificarea Clientului, însoțită de note de versiune, cu privire la versiunile minore. Versiunea minoră se referă la modificări ale serviciului care privesc în principal remedierea unor defecțiuni software (bug-uri) sau, în orice caz, adăugarea de noi funcționalități compatibile retroactiv	3 zile
Versiune majoră (Major Release)	Intervalul maxim de preaviz pentru notificarea Clientului, însoțită de note de versiune, cu privire la versiunile majore. Versiunea majoră se referă la modificări ale serviciului care implică o evoluție substanțială a funcționalității serviciului față de versiunea anterioară	1 lună
Backup	Numărul minim de teste de restaurare efectuate într-un an	1 dată
RTO	Recovery Time Objective (obiectivul de timp de recuperare)	8 ore
RPO	Recovery Point Objective (obiectivul de punct de recuperare)	4 ore

Valorile SLO prezentate în prezentul document pot fi modificate, pe durata Contractului, sub rezerva unui acord scris cu Clientul.

Indicatori
SLO-urile de mai sus pot fi monitorizate și măsurate independent de Client prin intermediul paginii de status a Grupului Namirial (status.namirial.com), unde sunt actualizate constant.

Up-time-ul fiecărei componente este calculat de un SOC/NOC extern după cum urmează:
•La fiecare 5 minute este testată fiecare componentă. Dacă testul eșuează de două ori consecutiv, indisponibilitatea aferentă se calculează considerând întreaga perioadă ca downtime (aproximativ 10');
•Calculul up-time-ului se face astfel: (total minute pe lună – minute de indisponibilitate)/(total minute pe lună). Totalul minutelor se calculează pe bază 24x7.
Programul de furnizare și monitorizare a serviciilor SaaS
Toate Serviciile SaaS sunt furnizate și monitorizate 24x7x365. În cazul incidentelor detectate în afara programului de lucru, personalul centrului de monitorizare (SOC/NOC) implică personalul Grupului Namirial pe baza proceselor interne aprobate.

Proceduri de gestionare a incidentelor (Incident management)
Furnizorul a definit proceduri de gestionare și raportare a incidentelor (inclusiv gestionarea și raportarea incidentelor de securitate) în conformitate cu „ENISA Incident reporting framework for eIDAS Article 19”.

Specificații suplimentare pentru serviciul de arhivare conform legii:

o Furnizorul se angajează să asigure arhivarea în conformitate cu legea, prin marcă temporală și semnătură digitală, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare;
o Furnizorul se angajează să verifice lizibilitatea documentelor în termenele prevăzute de legislația în vigoare și astfel cum este descris în Manualul Administratorului Arhivei Electronice (Long Term Archiving Practice Statement) al Namirial S.r.l.

Tabelul următor prezintă gradele de severitate ale defecțiunilor și timpii de remediere aferenți.

ID Severita te	Niveluri de severitate	Timpi de remediere
1	Indisponibilitate gravă a Serviciului, cu impact serios asupra activităților Clientului, care nu poate fi ocolită. Exemplu: un datacenter cu 30% sau mai mult din servicii nefuncționale.	4 ore lucrătoare și, în orice caz, până la ora 16:00 a zilei următoare raportării
2	Întrerupere parțială a Serviciului, care nu poate fi ocolită. Exemplu: linia principală a datacenterului întreruptă.	8 ore lucrătoare
3	Serviciu degradat, disfuncționalitatea poate fi ocolită temporar.	24 de ore lucrătoare
4	Probleme care nu au un impact imediat asupra Serviciului Clientului sau simple solicitări de informații. În cazul lucrărilor planificate cu Clientul, cu termene convenite, timpul normal de remediere nu se aplică.	40 de ore lucrătoare

În cazul defecțiunilor cu severitatea menționată în tabelul anterior, Clientul va notifica cu promptitudine Furnizorul prin e-mail la adresele specificate în Fișa Serviciului.
NB: Funcționarea prin linia de back-up sau pe un datacenter secundar nu este inclusă în defecțiunile de severitate 1 și 2 (blocante).

Descrierea backup-ului	Frecvență	Timpi de remediere
Backup al folderelor de date în bucket S3 (UE) diferențial zilnic, cu criptarea datelor	Zilnic	De la 1 oră la câteva zile – în funcție de numărul total de GB de backup de restaurat. Rata este definită la 10 GB la fiecare 8 ore.
Backup al bazei de date SQL, zilnic, cu posibilitatea restaurării până la 30 de zile în urmă.	Zilnic	De la câteva minute la câteva zile – în funcție de dimensiunea backup-urilor de restaurat. Rata este definită la 50 MB la fiecare 12 ore.
Snapshot al discurilor (EBS) C (SO) și D (Date); odată executat, cel anterior este șters.	Zilnic	Câteva minute pentru recuperarea discului, apoi câteva ore pentru alinierea datelor.

Suport SLO

Help Desk-ul gestionează raportările sau eventualele disfuncționalități conform următorului tabel de priorități:

CRITIC (Serviciul nu este disponibil):
Problema împiedică funcționarea unui sistem critic sau utilizarea funcționalităților unui sistem critic, având ca rezultat pierderi de venituri sau impact negativ asupra imaginii.
RIDICAT (Serviciul nu este disponibil în anumite secțiuni sau conținuturi); disfuncționalitatea implică cel puțin unul dintre următoarele cazuri:
Operațiunile sistemului sau funcționalitățile critice funcționează printr-o soluție alternativă implementată
Operațiunile sistemului sau funcționalitățile critice funcționează cu probleme de performanță care afectează timpii de răspuns așteptați. O funcționalitate necritică nu este executată de sistem.

NORMAL (Serviciul nu este disponibil pentru un grup de utilizatori/terminale):
Disfuncționalitatea împiedică executarea unei funcții necritice conform cerințelor

SCĂZUT (Serviciul nu este disponibil pentru un utilizator/terminal/tranzacție):
Disfuncționalitatea are un impact minim asupra operațiunilor sistemului; deși sistemul nu funcționează conform cerințelor, operarea continuă în mod rezonabil, fără soluție alternativă.

Timpii de intervenție pe clase de criticitate sunt detaliați mai jos.

- CRITIC:

Preluat de HELP DESK în termen de 0,5 ore, în timpul programului de lucru indicat anterior.

- RIDICAT:

Preluat de HELP DESK în termen de 1 oră, în timpul programului de lucru indicat anterior.

- NORMAL și SCĂZUT:

Preluat de HELP DESK în termen de o zi lucrătoare, în timpul programului de lucru indicat anterior.

Limitele de aplicabilitate a SLO-urilor
SLO-urile vor fi suspendate temporar în următoarele situații:

- forța majoră sau evenimente cauzate de terți sau care sunt, în orice caz, în afara controlului Grupului Namirial și care împiedică personalul Grupului Namirial să ajungă la server farm, cum ar fi, cu titlu de exemplu: greve, demonstrații care implică blocarea căilor rutiere, accidente rutiere, războaie, acte de terorism, dezastre naturale precum inundații, furtuni, uragane etc.; fără a aduce atingere activării procedurii de disaster recovery prevăzute de Grupul Namirial;
- intervenții de întreținere planificate* sau extraordinare, necesare pentru menținerea și furnizarea corespunzătoare a Serviciilor; se înțelege că operațiunile planificate vor fi comunicate cu promptitudine prin publicare pe paginile de status (status.namirial.com), pe care Clientul se angajează să le monitorizeze;
- acțiuni sau omisiuni ale Clientului;
- defecțiuni tehnice ale echipamentelor și/sau conectivității Clientului;
- indisponibilitatea serviciului de Internet din cauza unor disfuncționalități la nivelul furnizorilor publici și privați de

Upstream sau de Peering;
- indisponibilitatea Serviciului pentru actualizări ale bazelor de date ale organismelor oficiale care gestionează regulile, infrastructurile și protocoalele Internetului (Ripe, Nic etc.).

Penalități
În cazul neatingerii SLO-urilor de disponibilitate a Serviciului, pentru fiecare 0,1% sub SLO-ul convenit, calculat lunar, se va aplica o penalitate de 1% din tariful lunar (tariful lunar reprezintă 1/12 din tariful anual), până la maximum 10% din tariful lunii respective. Dincolo de această limită, rămâne neatins dreptul Clientului de a rezilia Contractul.

Semnătura Clientului* _____
*Vă rugăm să semnați digital

Numele Clientului _____