CONDITII ADITIONALE PENTRU FURNIZAREA SOFTWARE-ULUI IN MODUL SAAS

Secțiunea I - Dispoziții generale

1. Valoarea acestor Condiții Adiționale

Prezentele Condiții Adiționale (denumite în continuare „Condiții Adiționale") reglementează furnizarea software-ului Furnizorul în modul Software as a Service („SaaS"). Prezentele Condiții Adiționale completează Condițiile Generale și se referă la serviciile indicate în Oferta Comercială. În cazul unui conflict între Condițiile Generale și Conditiile Aditionale, acestea din urmă vor prevala. Definițiile indicate în Condițiile Generale se aplică și prezentelor Condiții Adiționale.

2. Obiectul Serviciului

Furnizarea permite Clientului să utilizeze SaaS în scopurile indicate în Contract, în conformitate cu termenii și condițiile specificate în prezentele Condiții Adiționale, în orice Condiții specifice și astfel cum este indicat în documentația tehnică publicată pe site-ul web https://www.namirial.com/en/ (denumită în continuare „Documentație Tehnică"). Furnizarea SaaS include, pe întreaga durată a Contractului, Serviciile Conexe în conformitate cu metodele și termenii definiți în articolul 5 din prezentele Condiții Adiționale, precum și orice servicii conexe și/sau accesorii suplimentare indicate în Contract.5
Cu excepția cazului în care se convine expres altfel, următoarele servicii nu sunt incluse în furnizare:

a. intervenții pentru restaurarea arhivelor și serviciilor cauzate de utilizarea neconformă a SaaS sau din alte motive imputabile Clientului (de exemplu, neglijență, nerespectarea Regulilor de Utilizare, manipularea de către personal etc.);
b. activități de intervenție și/sau întreținere asupra infrastructurii Clientului (de exemplu, firewall, dispozitive de rețea, comutatoare, Wi-Fi, configurarea stațiilor de lucru ale clienților, imprimante și/sau alte periferice de rețea locală).

3. Conținut

Conținutul constă în toate datele sau informațiile pe care Clientul le furnizează, autorizează pentru acces sau introduce în Software. Furnizorul nu va avea capacitatea de a accesa, vizualiza sau asculta niciun conținut al Clientului, cu excepția cazului în care acest lucru este necesar în mod rezonabil pentru executarea Software-ului. Clientul declară și garantează că deține drepturile de proprietate intelectuală sau drepturile de utilizare necesare asupra întregului conținut trimis prin intermediul platformei SaaS și că acest conținut nu încalcă drepturile terților în conformitate cu legislația română sau a UE. Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru respectarea Legii nr. 8/1996 și a RGPD (Regulamentul UE 2016/679).

4. Portabilitatea Datelor

În cazul SaaS, cu excepția cazului în care se prevede altfel în Contract, nu se furnizează un serviciu de arhivare a documentelor conectat, iar Software-ul nu constituie un instrument de arhivare. Fără a aduce atingere celor de mai sus și cu excepția cazului în care se convine altfel în mod specific, Furnizorul garantează Clientului disponibilitatea și posibilitatea de a extrage (prin descărcare) datele și documentele prelucrate de Client prin intermediul Software-ului pe întreaga durată a Contractului, precum și pentru perioada suplimentară după încetarea contractului specificată în Documentația Tehnică. După această perioadă, Furnizorul va proceda la ștergerea datelor și documentelor și a oricărui alt conținut al Clientului, în conformitate cu termenii stabiliți în Acordul de Prelucrare a Datelor. Clientul are opțiunea de a activa un serviciu plătit de arhivare și/sau stocare substitutivă pentru perioada ulterioară încetării Contractului, care va fi reglementat de termeni contractuali specifici.

5. Servicii Conexe

Servicii Conexe includ:

a) serviciul de întreținere corectivă, care include diagnosticarea și eliminarea cauzelor și efectelor disfuncționalităților Software-ului;
b) serviciul de întreținere adaptivă, care include furnizarea către Client a actualizărilor Software-ului în urma oricăror modificări legislative, de reglementare sau administrative („cerințe de reglementare"), care implică variații atribuibile conceptului de administrare obișnuită și care nu implică crearea unui nou modul Software sau a unui produs diferit. Întreținerea adaptivă nu include implementarea sau eliminarea de noi funcționalități, chiar dacă intervenția este necesară pentru a îndeplini o cerință de reglementare, cu excepția funcționalităților implementate la inițiativa Furnizorului. În orice caz, intervențiile de întreținere adaptivă sunt considerate incluse în condițiile economice convenite în Contract dacă efortul total de lucru pentru toate intervențiile din anul calendaristic de referință (efort) este egal sau mai mic de 20 (douăzeci) de zile lucrătoare;
c) lansarea către Client a oricăror versiuni noi ale Software-ului pe care Furnizorul sau licențiatorii săi le pot pune la dispoziție; prin urmare, este exclusă trimiterea de module Software suplimentare și/sau Software nou proiectat;
d) lansarea către Client a oricăror corecții ale erorilor sau disfuncționalităților prezente în Software, de îndată ce acestea sunt disponibile;
e) Asistența software SaaS este furnizată în timpul programului normal de lucru al personalului Furnizorul sau, dacă este cazul, al Partenerului. Serviciul nu include furnizarea de asistență la sediul Clientului. Asistența poate fi furnizată de Furnizor, chiar și de la distanță, prin accesul la distanță la computerul Clientului, autorizat în prealabil și de fiecare dată de către acesta, cu acceptarea directă a fiecărei cereri de intervenție. Cererile de asistență sunt garantate prin canalele indicate pe site-ul web https://www.namirial.com/en/.

Serviciul va fi furnizat Clientului limitat la ultimele două versiuni suportate ale Software-ului, fără a lua în considerare modificările sau integrările efectuate de Client sau de terți desemnați de acesta asupra Software-ului în sine. Furnizorul, pentru furnizarea de asistență, poate utiliza și terți din afara organizației sale sau direct de la distribuitor autorizati. Dacă Furnizorul trebuie să procedeze la întreținerea Software-ului și/sau a infrastructurilor, în cazul în care acest lucru implică o întrerupere a funcționalităților Software-ului, va informa Clientul cu cel puțin 24 (douăzeci și patru) de ore în avans cu privire la necesitatea efectuării acestor intervenții, precum și la durata acestora, prin publicarea pe site-ul web https://status.namirial.com/. Clientul recunoaște și acceptă că, în toate fazele de asistență, operatorii Furnizorul sau Partenerului, chiar și cei externi organizației, pot lua cunoștință de Date cu Caracter Personal ale Clientului găsite în timpul etapelor de conectare pe dispozitivele IT ale acestuia;

un astfel de acces va avea loc exclusiv în măsura necesară, pe baza instrucțiunilor documentate, sub rezerva obligațiilor de confidențialitate și în conformitate cu Acordul de Prelucrare a Datelor aplicabil.

6. Garanții

Furnizorul garantează conformitatea Software-ului cu specificațiile conținute în Documentația Tehnică, fără a aduce atingere faptului că Furnizorul nu garantează că aceste specificații corespund nevoilor Clientului sau că calitatea Software-ului va corespunde așteptărilor Clientului. Garanția oferită de Furnizor este condiționată de buna funcționare și adecvarea echipamentelor informatice și a serviciilor de conectivitate disponibile Clientului, precum și de utilizarea corectă a Software-ului de către acesta.

7. Proprietate Intelectuală

Toate drepturile de proprietate intelectuală, inclusiv drepturile patrimoniale asupra Software-ului SaaS, documentația aferentă, actualizările, lucrările derivate și tehnologiile subiacente, sunt și rămân proprietatea exclusivă a Furnizorului, în conformitate cu Legea nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe și Directiva UE 2009/24/CE privind protecția juridică a programelor de calculator. Clientul se angajează, în numele său și al tuturor Utilizatorilor autorizați, să respecte toate drepturile de proprietate intelectuală ale Furnizorului. Clientul va fi răspunzător în solidar pentru orice încălcare cauzată de utilizatorii săi. Prin urmare, cu titlu de exemplu și fără a se limita la acestea și în orice caz fără a aduce atingere limitelor legale obligatorii, Clientul nu are dreptul:

a) eluda limitările tehnice și măsurile de protecție tehnologică prezente în Software, inclusiv sistemul de autentificare;
b) să reproducă, modifice, adapteze, personalizeze Software-ul sau să creeze opere derivate din acesta.

Grupul Namirial și/sau Subfurnizorii săi își păstrează toate drepturile asupra manualelor de utilizare, videoclipurilor, prezentărilor sau oricăror materiale tipărite accesorii, inclusiv mărci comerciale, logo-uri, nume, nume de domenii și alte semne distinctive asociate cu SaaS, cu consecința că Clientul nu le poate utiliza în niciun fel fără autorizarea prealabilă scrisă a Furnizorului.

8. Securitate

Datele de autentificare furnizate de Furnizor sunt considerate cunoscute exclusiv de Client, care are obligația de a le păstra confidențiale și cu cea mai mare diligență, angajându-se să nu le transfere și să nu permită terților să utilizeze Software-ul în niciun fel; în caz contrar, Clientul va fi considerat responsabil pentru orice daune sau prejudicii cauzate direct sau indirect Furnizorul și/sau terților din cauza utilizării necorespunzătoare a Software-ului de către persoane neautorizate. Securitatea stațiilor de lucru și a resurselor utilizate pentru serviciile furnizate de Furnizor este responsabilitatea Clientului. Prin urmare, Clientul se angajează să se asigure că gestionarea conturilor este monitorizată în conformitate cu procedurile de securitate actuale, pentru a limita ipotezele de tentative de acces și/sau încălcări prin intermediul sistemelor sale. Clientul se angajează, de asemenea, să se asigure că procedurile de înregistrare sunt sigure și verificate și că gestionarea accesului este predeterminată de procedurile de trasabilitate și monitorizare. Furnizorul utilizează proceduri fizice, electronice și manageriale pentru a proteja și preveni accesul neautorizat la Conținutul Clientului. Furnizorul alege aceste garanții în funcție de sensibilitatea informațiilor colectate, prelucrate și stocate și de starea actuală a tehnologiei. Deși Furnizorul ia măsuri pentru a proteja divulgarea informațiilor neautorizate, Internetul și Software-ul nu sunt 100% sigure, astfel încât Furnizorul nu va garanta Clientului că informațiile colectate sau stocate vor fi protejate împotriva tuturor acceselor neautorizate. Mai multe dispoziții specifice de securitate sunt cuprinse în Secțiunile I și II din aceste Condiții Adiționale, aplicabile, respectiv, în cazul utilizării serviciului prin „Shared SaaS” sau „Private SaaS”.

9. Prelucrare Date cu Caracter Personal

În contextul furnizării Software-ului în temeiul prezentelor Condiții Adiționale, Clientul, în calitate de Operator de Date, se angajează să desemneze Furnizorul ca persoană împuternicită de operator conform art. 28 din RGPD, printr-un Acord de Prelucrare a Datelor care va reglementa în detaliu, inclusiv prin fișe de prelucrare specifice, în funcție de tipul de Software utilizat de Client, termenii, metodele și responsabilitățile prelucrării. Cu toate acestea, dacă Software-ul furnizat Clientului este legat de furnizarea de Servicii de Încredere de către Furnizor, acesta din urmă va acționa în calitate de operator al datelor cu caracter personal. În cazul în care Clientul, în scopuri exclusiv proprii, trebuie să acceseze datele cu caracter personal ale Utilizatorilor colectate de Furnizor în contextul furnizării Serviciilor de Încredere, acesta va acționa în calitate de operator de date independent.

Secțiunea II - Securitatea Shared SaaS

10. Securitate Shared SaaS

Aceste clauze de securitate se aplică furnizării de software în modul „Shared SaaS”. Shared SaaS înseamnă un model de distribuție a software-ului în care mai mulți clienți partajează aceeași infrastructură, platformă și aplicații, găzduite și gestionate de Furnizor, în calitate de furnizor de Servicii.

11. Perioade de Actualizare a Software-ului și a Sistemului de Operare al Serverului

Patch-urile și actualizările la versiuni noi sunt gestionate de Furnizor în conformitate cu politicile și programul 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-ul Private SaaS.

12. Firewall pentru Aplicații Web

Firewall-ul Aplicațiilor Web (WAF) este activat în mod implicit pentru a asigura protecția software-ului „Shared SaaS”. WAF nu poate fi dezactivat la cererea Clientului. Clientul care are nevoie de control deplin asupra configurației WAF trebuie să solicite activarea modului de livrare „Private SaaS”.

13. Testarea Penetrării și Evaluarea Vulnerabilităților

Clientul nu poate efectua teste de penetrare sau evaluări ale vulnerabilității pe infrastructura publică a Furnizorului partajată cu mai multi utilizatori.

14. Audit și Executarea Testelor

Clientul nu este autorizat să participe la executarea testelor de securitate. Furnizorul a implementat politici avansate de Continuitate a Activității (CO) și Recuperare în caz de Dezastru (DR) care includ activități de testare. Testele sunt efectuate conform programului Furnizorul și în conformitate cu politicile interne.

Secțiunea III - Securitatea Private SaaS

15. Securitatea Private SaaS

Aceste clauze de securitate se aplică furnizării de software în modul „Private SaaS". „Private SaaS" înseamnă un model de distribuție a software-ului în care aplicația și infrastructura sunt dedicate exclusiv unui singur Client, păstrând în același timp avantajele tipice ale modelului SaaS, cum ar fi gestionarea centralizată, întreținerea și actualizările gestionate de furnizor.

16. Actualizări

Patch-urile și actualizările la versiuni noi pot fi gestionate individual, de comun acord. Furnizorul informează Clientul când sunt disponibile patch-uri sau actualizări. Clientul trebuie să refuze patch-urile în termen de 9 (nouă) zile, după care acestea vor fi considerate aprobate. Dacă Clientul refuză patch-urile, Furnizorul nu poate fi trasă la răspundere pentru incidentele de securitate legate de uzura Sistemului de Operare și a software-ului. Pentru a beneficia de întreținere, Clientul trebuie să utilizeze o versiune Long Term Stability (LTS) care nu este mai veche de 2 ani sau versiunea actuală lansată, care este distribuită și în Software-ul „Shared SaaS".

17. Firewall pentru Aplicații Web

Firewall-ul Aplicației Web (WAF) nu este activat în mod implicit în software-ul „Private SaaS". La cerere, este disponibil un serviciu de asistență pentru activarea WAF.

18. Testarea Penetrării și Evaluarea Vulnerabilităților

Testarea penetrării și evaluarea vulnerabilităților pot fi efectuate numai dacă software-ul „Private SaaS" este accesibil printr-un domeniu personalizat. La cerere, este disponibil un serviciu de asistență pentru executarea testării penetrării și evaluării vulnerabilităților.

19. Nume de Domeniu Personalizat

Clientul trebuie să furnizeze nume de domeniu personalizate (de exemplu, sign.Clientname.com sau similar) pentru software-ul „Private SaaS"; în caz contrar, nu se va putea accesa serviciul. În orice caz, Furnizorul are dreptul de a înregistra un domeniu personalizat în numele Clientului, pe care serviciul va fi furnizat direct sau prin redirecționare URL.

20. Audit și Executarea Testelor

Clientul nu este autorizat să participe la executarea testelor. Furnizorul a implementat politici avansate de Continuitate a Activității (CO) și Recuperare în caz de Dezastru (DR) care includ activități de testare. Testele sunt efectuate conform programului Furnizorul și în conformitate cu politicile interne.

Secțiunea IV - Condiții Specifice de Serviciu

Aceste Condiții Adiționale sunt însoțite de Condiții specifice pentru furnizarea și utilizarea anumitor Servicii SaaS care necesită reglementări specifice. Acestea constituie o parte integrantă și esențială a Contractului.

Semnătura Clientului* _____
* vă rugăm să furnizați o semnătură digitală

Numele Clientului _____