

# CONTRACT DE PRESTĂRI SERVICII MENTENANȚĂ SITE WEB WORDPRESS

Nr. .... din data ...../...../20.....

## PĂRȚILE CONTRACTANTE

Prezentul contract se încheie între:

### PRESTATOR:

Denumire firmă / PFA	.....
Sediu / Adresă	.....
CUI / CIF	.....
Nr. Reg. Com.	.....
Cont bancar (IBAN)	.....
Bancă	.....
E-mail	.....
Telefon	.....
Reprezentant legal	.....

### BENEFICIAR:

Denumire firmă / PFA / Persoană fizică	.....
Sediu / Adresă	.....
CUI / CIF (dacă e cazul)	.....
Nr. Reg. Com. (dacă e cazul)	.....
Cont bancar (IBAN)	.....
Bancă	.....
E-mail	.....
Telefon	.....
Reprezentant legal / Persoană de contact	.....

## Articolul 1 – Definiții și precizări preliminare

1.1. "Site-ul web" înseamnă site-ul internet instalat pe domeniul ..... (denumit în continuare "domeniulmeu.ro"), incluzând toate fișierele, baza de date, tema activă și plugin-urile instalate.

1.2. Beneficiarul este proprietarul domeniului web și al conținutului publicat pe site-ul web.

1.3. Serviciile de hosting (găzduire web) pentru site-ul web sunt responsabilitatea exclusivă a beneficiarului. Costurile de hosting sunt suportate de beneficiar.

1.4. Orice probleme de funcționare sau performanță datorate calității serviciilor de hosting nu intră în culpa prestatorului și trebuie remediate direct de beneficiar cu furnizorul de hosting.

1.5. Site-ul este realizat pe platforma WordPress. Prestatorul asigură mentenanța exclusiv pentru instalații WordPress licențiate (teme și plugin-uri achiziționate legal sau gratuite din surse oficiale).

1.6. Prestatorul nu garantează funcționarea corectă a site-ului dacă pe acesta sunt instalate teme nulled, plugin-uri piratate sau software obținut din surse neoficiale. Prestatorul nu este responsabil pentru daunele cauzate de astfel de componente.

1.7. Prestatorul nu este responsabil pentru daunele directe sau indirecte cauzate de vulnerabilități ale plugin-urilor terțe, inclusiv cele licențiate, apărute după data ultimului update efectuat.

## Articolul 2 – Obiectul contractului și lista exactă a serviciilor

Obiectul contractului îl constituie prestarea de servicii de mentenanță, consiliere și management al site-ului web, detaliate mai jos:

Serviciu	Frecvență	Inclus în abonament
Update WordPress core	Lunar sau la apariție versiune stabilă	DA
Update teme și plugin-uri active	Lunar sau la apariție versiune stabilă	DA
Backup bază de date	Zilnic, păstrat 30 zile	DA
Backup complet site (fișiere + DB)	Lunar, păstrate ultimele 3 copii	DA
Scanare malware / verificare securitate	Lunar	DA
Monitorizare uptime (notificare la cădere)	Continuu (24/7)	DA
Verificare funcționare formulare de contact	Lunar	DA
Raport lunar activitate prestată	Lunar	DA
Actualizare conținut la cerere (text, imagini)	La solicitare scrisă	DA*
Modificare structură site / funcționalități noi	La solicitare scrisă	Tarif separat
Campanii marketing digital	La solicitare scrisă	Tarif separat

\* Actualizarea de conținut la cerere este inclusă în limita a ..... ore/lună. Orele neutilizate nu se reportează. Depășirile se facturează la tariful de ..... €/oră.

### 2.1. Servicii de mentenanță tehnică (incluse în abonamentul lunar)

2.1.1. Actualizarea WordPress core la cea mai recentă versiune stabilă, în termen de maxim 7 zile de la apariție.

- 2.1.2. Actualizarea tuturor temelor și plugin-urilor active, cu verificarea funcționării site-ului după fiecare update.
- 2.1.3. Backup zilnic automatizat al bazei de date, stocat pe server extern sau stocare cloud. Backup-urile zilnice se păstrează minimum 30 de zile.
- 2.1.4. Backup lunar complet (toate fișierele + baza de date). Se păstrează ultimele 3 copii lunare.
- 2.1.5. Scanare lunară pentru malware și cod malițios. Notificarea beneficiarului în termen de 24 de ore dacă se detectează probleme de securitate.
- 2.1.6. Monitorizare uptime 24/7. Notificarea beneficiarului prin e-mail sau SMS în cazul în care site-ul devine inaccesibil.
- 2.1.7. Verificare lunară a funcționării formularelor de contact și a altor funcționalități critice.
- 2.1.8. Raport lunar scris, transmis beneficiarului, care include: lista actualizărilor efectuate, starea backup-urilor, rezultatele scanărilor de securitate și orice altă acțiune relevantă.

## 2.2. Servicii de consiliere profesională

- 2.2.1. Consiliere cu tematică tehnică WordPress (configurare, plugin-uri, optimizare).
- 2.2.2. Consultanță marketing online (SEO de bază, Google Ads, strategie conținut) – în limita a ..... ore/lună.

## 2.3. Servicii de management conținut (la cerere scrisă)

- 2.3.1. Adăugarea și/sau editarea paginilor, articolelor, evenimentelor, cursurilor, imaginilor și meniurilor.
- 2.3.2. Crearea, convertirea sau formatarea documentelor incluse pe site.
- 2.3.3. Scanare și prelucrare de bază a imaginilor.

## 2.4. Servicii de modificare structură site (la cerere scrisă, tarif separat)

- 2.4.1. Modificarea structurii sau design-ului site-ului web.
- 2.4.2. Modificarea sau extinderea funcționalităților existente.
- 2.4.3. Adăugarea de funcționalități noi (formulare avansate, e-commerce, booking, etc.).

## 2.5. Servicii de marketing digital (la cerere scrisă, tarif separat)

Campanii Google Ads, Facebook Ads, optimizare SEO avansată, creare conținut, email marketing – conform ofertei separate emise la cererea beneficiarului.

## Articolul 3 – Durata și valoarea contractului

- 3.1. Contractul intră în vigoare la data semnării de ambele părți și se desfășoară pe o perioadă de ..... luni, respectiv până la data de .....
- 3.2. La expirarea perioadei, contractul se poate reînnoi prin acordul scris al părților sau prin act adițional, cu minimum 15 zile înainte de data expirării.

Serviciu	Preț lunar (€)	TVA
Mentenanță tehnică (art. 2.1)	..... €	inclus / exclus

Consiliere profesională (art. 2.2)	..... €	inclus / exclus
Management conținut (art. 2.3) – tarif orar la depășire	..... €/oră	inclus / exclus
Modificare structură / funcționalități noi (art. 2.4)	Ofertă separată	–

3.3. Toate prețurile sunt exprimate în EUR. Plata se efectuează în LEI la cursul oficial BNR din data emiterii facturii.

## Articolul 4 – SLA (Service Level Agreement) – Timpi de răspuns garantați

4.1. Prestatorul garantează următorii timpi de răspuns și rezolvare, calculați exclusiv în orele programului de lucru (Luni–Vineri, 09:00–18:00), dacă nu se prevede altfel:

Tip solicitare	Timpi răspuns garantat	Timpi rezolvare estimat
Urgentă – site căzut complet	4 ore (program lucru) / 8 ore (weekend)	24 ore
Critică – funcționalitate majoră blocată	8 ore lucrătoare	48 ore
Normală – erori vizuale, text, imagini	2 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare
Cerere nouă de modificare	3 zile lucrătoare (confirmare preț/termen)	Conform ofertei

4.2. Solicitățile urgente (site căzut complet) pot fi raportate prin:

- E-mail: .....
- Telefon / WhatsApp: .....
- Sistem de ticketing (dacă există): .....

### 4.3. Procedura de escaladare – site căzut în afara programului de lucru:

4.3.1. Beneficiarul trimite notificare la adresa de e-mail dedicată urgențelor: ..... și/sau pe numărul de telefon de urgență .....

4.3.2. Prestatorul va confirma primirea solicitării în termen de ..... ore și va comunica termenul estimat de rezolvare.

4.3.3. Dacă problema este cauzată de serviciile de hosting, prestatorul asistă beneficiarul în contactarea furnizorului de hosting, fără a se substitui acestuia.

4.3.4. Intervențiile în afara programului de lucru, la solicitarea expresă a beneficiarului, se taxează suplimentar cu un tarif de urgență de ..... €/oră.

4.4. SLA-ul nu acoperă: indisponibilitate cauzată de furnizorul de hosting, atacuri DDoS de amploare, forță majoră, sau acțiuni efectuate de beneficiar fără aprobarea prestatorului.

## Articolul 5 – Condiții de plată și facturare

5.1. Factura pentru serviciile incluse în abonamentul lunar (art. 2.1 și 2.2) se emite la data de ..... a fiecărei luni și se plătește în termen de ..... zile lucrătoare.

5.2. Serviciile la cerere (art. 2.3, 2.4, 2.5) se facturează separat, la finalizarea lucrărilor sau conform planificării agreeate în scris. Termenul de plată este de 15 zile lucrătoare de la emiterea facturii.

5.3. Lucrările ce depășesc valoarea de ..... € necesită o avans de ..... % la comanda confirmată în scris.

5.4. Neplata facturilor la termen atrage penalități de 0,15% din valoarea facturii (inclusiv TVA), pentru fiecare zi calendaristică de întârziere.

5.5. Prestatorul poate suspenda prestarea serviciilor dacă beneficiarul înregistrează restanțe mai vechi de ..... zile, după o notificare scrisă prealabilă de ..... zile.

5.6. Suspendarea serviciilor nu exonerează beneficiarul de obligația de plată a sumelor restante și a penalităților acumulate.

## Articolul 6 – Politica de backup și protecția datelor

---

6.1. Prestatorul realizează backup-uri conform specificațiilor din art. 2.1.3 și 2.1.4. Backup-urile sunt stocate pe ....., separat de serverul de hosting al site-ului.

6.2. Restaurarea unui backup se efectuează la cererea scrisă a beneficiarului sau în cazul unui incident major detectat de prestator, cu notificarea prealabilă a beneficiarului.

6.3. Prestatorul nu garantează recuperarea datelor în cazul în care site-ul nu dispune de un backup valid anterior incidentului.

6.4. La încetarea contractului, prestatorul:

- Livrează beneficiarului, în termen de ..... zile, ultimul backup complet al site-ului.
- Transferă beneficiarului accesul complet la toate conturile și credențialele gestionate.
- Șterge copiile backup de pe propriile sisteme în termen de ..... zile de la confirmare.

6.5. Ambele părți respectă prevederile GDPR (Regulamentul (UE) 2016/679) în ceea ce privește datele cu caracter personal prelucrate în contextul acestui contract.

## Articolul 7 – Obligațiile părților

---

### 7.1. Prestatorul se obligă:

- Să presteze serviciile asumate prin prezentul contract cu profesionalism și în termenele agreeate.
- Să actualizeze conținutul primit de la beneficiar în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la primire.
- Să notifice beneficiarul imediat (max. 24 ore) la detectarea oricărei probleme de securitate sau indisponibilitate a site-ului.
- Să transmită raportul lunar de activitate până pe data de ..... a lunii următoare.
- Să obțină acordul scris al beneficiarului pentru orice modificare majoră a site-ului.
- Să emită facturile în termenele prevăzute și să le transmită beneficiarului.
- Să păstreze confidențialitatea credențialelor și datelor beneficiarului.
- Să nu transfere sau subcontracteze serviciile fără acordul scris al beneficiarului.

### 7.2. Beneficiarul se obligă:

- Să furnizeze prestatorului acces complet la panoul de administrare WordPress, hosting (cPanel/Plesk), FTP și orice altă resursă necesară prestării serviciilor.

- Să notifice prestatorul cu cel puțin ..... zile înainte de orice modificare planificată (migrare hosting, schimbare domeniu, intervenții proprii pe site).
- Să nu efectueze intervenții tehnice pe site (update-uri, instalare plugin-uri, modificare cod) fără informarea prealabilă a prestatorului.
- Să transmită solicitările de modificare în scris (e-mail sau sistem de ticketing), cu o descriere clară a schimbărilor dorite.
- Să folosească exclusiv teme și plugin-uri licențiate, achiziționate legal. Instalarea de software nulled sau pirat se face pe riscul exclusiv al beneficiarului.
- Să își asume corectitudinea conținutului transmis spre publicare.
- Să achite facturile în termenele stabilite.

## Articolul 8 – Activități excluse din contract

---

Următoarele activități nu sunt incluse în abonamentul lunar și se facturează separat:

- Migrarea completă a site-ului pe un alt server sau domeniu.
- Re-proiectarea sau redesign-ul site-ului (schimbare temă, modificare majoră a structurii).
- Dezvoltarea de funcționalități noi (module e-commerce, sisteme de rezervări, cursuri online, etc.).
- Recuperarea datelor în urma unor atacuri cibernetice sau erori cauzate de acțiunile beneficiarului.
- Remedierea problemelor cauzate de plugin-uri nulled sau teme piratate.
- Intervenții solicitate în afara programului de lucru (tarif urgență aplicabil conform art. 4.3.4).
- Optimizare SEO avansată, creare conținut, publicitate plătită.
- Suport tehnic pentru alte sisteme sau platforme decât WordPress.

*Nota: Orice activitate nespecificată în prezentul contract va fi cotelă separat, prin ofertă scrisă, înainte de prestare.*

## Articolul 9 – Notificări între părți

---

9.1. Notificările valide între părți se transmit prin:

- E-mail cu confirmare de citire (read receipt) – considerate valide în prima zi lucrătoare după expediere.
- Scrisoare recomandată cu confirmare de primire – valide la data menționată pe confirmarea poștală.
- Sistem de ticketing agreed de ambele părți – valide la data înregistrării tichetului.

9.2. Notificările verbale nu sunt valide și nu produc efecte juridice.

9.3. Modificarea adreselor de notificare se face numai prin comunicare scrisă, cu cel puțin 5 zile înainte de intrarea în vigoare a noilor date de contact.

## Articolul 10 – Condiții de încetare și reziliere a contractului

---

10.1. Prezentul contract încetează în unul din următoarele cazuri:

- La expirarea perioadei contractuale, dacă niciuna dintre părți nu solicită reînnoirea în scris.
- Prin acordul scris al ambelor părți, la data convenită.
- Prin reziliere unilaterală, cu un preaviz scris de minimum ..... de zile calendaristice.

- Imediat, fără preaviz, în cazul neplății facturilor cu întârziere mai mare de ..... de zile, după o notificare scrisă de somație.
- Imediat, fără preaviz, în cazul încălcării grave a obligațiilor (ex: divulgare credențiale, daune intenționate).

10.2. La încetarea contractului, indiferent de motiv:

- Beneficiarul achită integral toate facturile scadente și penalitățile aferente.
- Prestatorul livrează beneficiarului, în termen de ..... zile, documentația tehnică, backup-urile și accesul la toate resursele gestionate.
- Prestatorul nu va condiționa transferul accesului de existența unor litigii financiare, acestea urmând a fi soluționate separat.

## Articolul 11 – Clauza de confidențialitate

---

11.1. Ambele părți se obligă să păstreze confidențialitatea datelor, documentelor, credențialelor, strategiilor și oricăror alte informații la care au acces în executarea acestui contract.

11.2. Prestatorul nu va publica studii de caz, capturi de ecran, date analitice sau orice informații legate de site-ul beneficiarului fără acordul scris prealabil al acestuia.

11.3. Obligația de confidențialitate subzistă pe toată durata contractului și 2 ani după încetarea acestuia.

11.4. Datele cu caracter personal accesate în executarea contractului vor fi prelucrate exclusiv în scopul prestării serviciilor, conform GDPR.

## Articolul 12 – Forța majoră

---

12.1. Forța majoră apără de răspundere partea care o invocă, în condițiile legii.

12.2. Evenimentul de forță majoră trebuie notificat celeilalte părți în termen de 5 zile de la producere, prin mijloace scrise.

12.3. Dacă evenimentul de forță majoră nu încetează în termen de 15 zile, oricare parte poate rezilia contractul prin notificare scrisă, fără penalități.

## Articolul 13 – Rezolvarea litigiilor

---

13.1. Orice neînțelegere apărută în executarea contractului va fi soluționată mai întâi pe cale amiabilă, prin negociere directă, în termen de 30 de zile de la apariția acesteia.

13.2. Dacă neînțelegerea nu poate fi soluționată amiabil, litigiul va fi deferit instanțelor judecătorești competente de la sediul prestatorului, conform legislației române în vigoare.

## Articolul 14 – Dispoziții finale

---

14.1. Orice modificare a clauzelor prezentului contract se poate face exclusiv prin act adițional semnat de ambele părți.

14.2. Prezentul contract, împreună cu eventualele anexe, reprezintă întreaga înțelegere a părților și înlătură orice altă înțelegere anterioară, verbală sau scrisă.

14.3. Dacă oricare clauză a contractului este declarată nulă sau inaplicabilă, restul clauzelor rămân valabile și producătoare de efecte.

14.4. Presentul contract a fost încheiat în 2 (două) exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.

---

Data semnării: ...../...../20.....

---

**PRESTATOR**

**BENEFICIAR**

.....  
Nume, prenume

.....  
Nume, prenume

.....  
Semnătură și ștampilă

.....  
Semnătură și ștampilă