

ACORD PRIVIND NIVELUL SERVICIILOR

Acord privind Nivelul de Disponibilitate a Serviciilor („SLA”)

VERSIUNEA

2026.3 · versiune curentă

PUBLICAT

22 iulie 2026

ÎN VIGOARE DE LA

22 iulie 2026

LIMBA

Română

Această pagină prezintă versiunea curentă. Pentru contractele existente poate fi aplicabilă o versiune anterioară identificată în Oferta sau Acordul Clientului.

Prezentul SLA se aplică numai atunci când este inclus expres în Ofertă.

În lipsa unei mențiuni exprese în Ofertă, disponibilitatea Serviciilor este guvernată de secțiunea 15 din [Termenii Generali B2B](#), pe baza unor eforturi comerciale rezonabile, fără un nivel contractual garantat de disponibilitate și fără credite de serviciu.

1. Definiții

Servicii de bază — componentele de producție ale platformei web Routena identificate expres în Ofertă ca fiind acoperite de SLA. Integrările cu furnizori terți, aplicațiile mobile, funcționalitățile beta, de test sau de previzualizare și serviciile opționale nu sunt incluse, cu excepția cazului în care Oferta prevede expres contrariul.

Disponibilitate — procentul de Timp Eligibil, într-o Perioadă de Măsurare, în care Serviciile de bază sunt accesibile și pot fi utilizate în mod substanțial pentru funcțiile lor principale.

Perioadă de Măsurare — luna calendaristică, dacă Oferta nu prevede altfel.

Timp Eligibil — durata totală a Perioadei de Măsurare, din care se scad perioadele excluse conform secțiunii 5.

Timp de Nefuncționare („Downtime”) — perioada continuă în care Serviciile de bază sunt indisponibile sau material inutilizabile pentru majoritatea Utilizatorilor autorizați, din motive imputabile Prestatorului.

Defectarea sau indisponibilitatea unei funcționalități individuale, a unei integrări terțe sau a unui cont individual nu constituie Downtime dacă Serviciile de bază rămân în mod substanțial utilizabile.

2. Aplicabilitatea și nivelul garantat

2.1. SLA devine obligatoriu numai dacă Oferta identifică expres:

- a) faptul că SLA este inclus;
- b) Serviciile de bază acoperite;
- c) nivelul de Disponibilitate garantat;
- d) mecanismul sau tabelul creditelor de serviciu;
- e) plafonul maxim al creditelor pentru o Perioadă de Măsurare.

2.2. Dacă Oferta menționează SLA, dar nu indică nivelul garantat de Disponibilitate sau mecanismul creditelor, nu se consideră că a fost acordată o garanție numerică de disponibilitate.

2.3. Prezentul SLA nu include timpi garantați de răspuns, investigare sau remediere a incidentelor. Asemenea obligații se aplică numai dacă sunt prevăzute expres în Ofertă sau într-o anexă distinctă de suport.

3. Calculul Disponibilității

Disponibilitatea se calculează după următoarea formulă:

$$\text{Disponibilitate} = ((\text{Timp Eligibil} - \text{Downtime}) / \text{Timp Eligibil}) \times 100$$

Downtime-ul se calculează în minute întregi, pe baza evidențelor și instrumentelor de monitorizare ale Prestatorului.

4. Sursa de măsurare

4.1. Disponibilitatea se determină pe baza instrumentelor de monitorizare, jurnalelor tehnice și evidențelor Prestatorului.

4.2. Prestatorul va efectua măsurarea în mod rezonabil și cu bună-credință.

4.3. La cererea rezonabilă a Clientului, formulată în legătură cu o reclamație SLA, Prestatorul va furniza un rezumat al măsurărilor și incidentelor relevante, fără a fi obligat să divulge informații

confidențiale, date ale altor clienți sau informații care ar putea afecta securitatea Serviciilor.

5. Excluderi

Nu constituie Downtime și nu se iau în calcul la determinarea Disponibilității:

- a) mentenanța planificată, anunțată în prealabil potrivit secțiunii 6;
- b) mentenanța de urgență necesară în mod rezonabil pentru securitatea, integritatea sau stabilitatea Serviciilor;
- c) indisponibilitatea cauzată exclusiv de furnizori terți, servicii publice, infrastructură de internet sau alte sisteme aflate în afara controlului rezonabil al Prestatorului, în măsura în care indisponibilitatea nu a fost cauzată sau agravată de încălcarea obligațiilor Prestatorului;
- d) indisponibilitatea sistemelor autorităților publice sau a integrărilor externe, inclusiv ANAF/SPV, furnizori GPS, hărți, rutare, carduri de carburant, taxe de drum sau servicii similare;
- e) forța majoră și cazul fortuit;
- f) atacuri informatice, atacuri de tip denial-of-service sau incidente de securitate aflate în afara controlului rezonabil al Prestatorului, cu condiția ca Prestatorul să fi implementat măsuri de securitate adecvate;
- g) cauze imputabile Clientului, inclusiv rețeaua, echipamentele, software-ul, configurațiile, datele, utilizarea neconformă sau depășirea limitelor contractuale;
- h) suspendarea efectuată conform Termenilor Generali B2B, inclusiv pentru neplată, utilizare neautorizată sau risc de securitate;
- i) funcționalitățile beta, experimentale, de test sau de previzualizare;
- j) modificările, testele, migrarea sau operațiunile solicitate ori autorizate de Client;
- k) perioadele în care Clientul împiedică ori întârzie remedierea incidentului.

6. Mentenanța

6.1. Mentenanța planificată va fi anunțată prin aplicație sau prin e-mail, de regulă cu cel puțin 24 de ore înainte, atunci când acest lucru este rezonabil posibil.

6.2. Prestatorul va încerca să programeze mentenanța planificată în afara orelor obișnuite de utilizare și să limiteze durata și impactul acesteia.

6.3. Mentenanța de urgență poate fi efectuată fără preaviz atunci când este necesară pentru protejarea securității, integrității sau stabilității Serviciilor. Prestatorul va informa Clientul într-un termen rezonabil, dacă natura incidentului permite acest lucru.

7. Creditele de serviciu

7.1. Dacă nivelul de Disponibilitate garantat nu este atins într-o Perioadă de Măsurare, Clientul poate solicita creditul de serviciu prevăzut în Ofertă.

7.2. Creditul se calculează numai asupra Taxei recurente lunare sau a echivalentului lunar al Taxei recurente aferente Serviciilor de bază afectate.

Creditul nu se calculează asupra:

- a) taxei de implementare;
- b) serviciilor profesionale;
- c) serviciilor de migrare sau personalizare;
- d) taxelor bazate pe consum;
- e) costurilor sau serviciilor furnizorilor terți;
- f) TVA și altor taxe legale.

7.3. Creditele de serviciu:

- a) reprezintă remediul unic și exclusiv pentru neatingerea izolată sau obișnuită a nivelului de Disponibilitate garantat;
- b) nu limitează drepturile Clientului în cazul unei încălcări materiale a Contractului care rămâne neremediată, al dolului, culpei grave sau al altor situații în care răspunderea nu poate fi limitată potrivit legii;
- c) nu depășesc plafonul prevăzut în Ofertă pentru o Perioadă de Măsurare;
- d) se aplică pe următoarea factură sau asupra altor sume datorate Prestatorului;
- e) nu se achită în numerar și nu sunt transferabile;
- f) nu se acordă dacă, la data incidentului sau a solicitării, Clientul se află în întârziere la plata unor sume materiale, scadente și necontestate cu bună-credință;
- g) nu pot fi cumulate cu o altă despăgubire pentru același prejudiciu sau același eveniment.

8. Solicitarea creditului

8.1. Pentru a beneficia de un credit de serviciu, Clientul trebuie să transmită o solicitare scrisă la contact@routena.com în termen de 30 de zile calendaristice de la sfârșitul Perioadei de Măsurare vizate.

8.2. Solicitarea va include, în măsura în care informațiile sunt disponibile Clientului:

- a) data și intervalul aproximativ al incidentului;
- b) Serviciile afectate;
- c) descrierea indisponibilității observate;
- d) orice capturi de ecran sau alte informații relevante.

8.3. Prestatorul verifică solicitarea pe baza propriilor măsurători și comunică rezultatul într-un termen rezonabil.

8.4. Lipsa solicitării în termenul prevăzut determină pierderea dreptului la creditul de serviciu pentru Perioada de Măsurare respectivă, în măsura permisă de lege.

9. Relația cu celelalte documente

9.1. Prezentul SLA completează [Termenii Generali B2B](#) și Oferta.

9.2. În caz de neconcordanță privind exclusiv nivelul de Disponibilitate, calculul Downtime-ului și creditele de serviciu, prevalează prezentul SLA, numai dacă este inclus expres în Ofertă.

9.3. Oferta prevalează în ceea ce privește nivelul de Disponibilitate garantat, Serviciile de bază acoperite, valoarea creditelor și plafonul acestora.

9.4. Prezentul SLA nu modifică obligațiile privind protecția datelor, securitatea, confidențialitatea, portabilitatea datelor sau alte obligații prevăzute în Termenii Generali B2B și [DPA](#).