

TERMENI ȘI CONDIȚII DE UTILIZARE

În vigoare din: 04 iulie 2020

Termenii și condițiile de utilizare („**Condițiile**”) reprezintă un contract cu forță juridică obligatorie între societatea pe care o reprezentați („**Client**”), astfel cum a fost menționată în fluxul de înregistrare, și **Innoship Technology SRL**, o societate română, având sediul în Municipiul Râmnicu Vâlcea, Intrarea Petre Gheorghe Govora nr. 3 mansardă camera 2, , Județul Vâlcea, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J38/279/2020, Cod Unic de Identificare 41214354 („**Innoship**”, „**noi**”, „**nouă**”, „**al nostru**”), în calitate de furnizor al serviciilor.

Dumneavoastră, în calitate de reprezentant al Clientului, declarați și garantați Innoship că: (i) sunteți reprezentantul legal sau convențional al Clientului, (ii) aveți puteri depline de a încheia prezentele Condiții în numele și pe seama Clientului, (iii) nu sunteți supus niciunei interdicții de a încheia prezentele Condiții în conformitate cu legea aplicabilă, (iv) informațiile furnizate la înregistrare sunt corecte și complete.

Vă rugăm să citiți prezentele Condiții cu atenție. Prin acceptarea Condițiilor și finalizarea procesului de înregistrare, Clientul este de acord să fie legat de aceste Condiții și să respecte toate obligațiile care îi revin potrivit prezentelor Condiții.

Innoship și Clientul vor fi numiți în mod colectiv „**Părțile**” și în mod individual „**Partea**”.

1. DEFINIȚII

„**Condiții**” înseamnă Termenii și Condițiile de Utilizare și include anexele la acestea, precum și orice modificări subsecvente;

„**Curier**” înseamnă oricare dintre curierii și serviciile de livrare disponibile în Software și utilizați în orice moment de către un Client în baza contractelor încheiate de aceștia cu respectivii curieri sau furnizori de servicii de livrare;

„**Destinatar**” înseamnă Partea căreia îi sunt divulgate Informațiile confidențiale;

„**Documentația Software**” înseamnă orice informații, indiferent dacă sub formă tipărită sau în altă formă, inclusiv, fără a se limita la, orice manual de cerințe, manual tehnic, manual de utilizare, manual de instrucțiuni sau orice alte astfel de informații în legătură cu Software-ul, puse de Innoship la dispoziția publicului, dacă este cazul;

„**Drepturi de proprietate intelectuală**” înseamnă orice drepturi înregistrate sau neînregistrate asupra invențiilor, brevetelor, cererilor de brevetare, desenelor și modelelor industriale, drepturilor de autor, mărcilor comerciale, mărcilor de servicii, denumirilor comerciale, drepturilor asupra numelor de domenii, topografiilor circuitelor integrate, know-how-ului și altor secrete comerciale, precum și toate celelalte

drepturi protejate, derivatele din acestea și toate formele de protecție cu caracter similar în baza oricărei legi aplicabile, oriunde în lume;

„**Entitate afiliată**” înseamnă orice entitate sau persoană care controlează sau este controlată de sau care este controlată de orice entitate sau persoană care controlează o entitate, unde termenul „control”, în acest context înseamnă deținerea, în mod direct sau indirect, a cincizeci de procente (50%) sau mai mult dintre titlurile de participație sau dintre drepturile de vot într-o entitate ori capacitatea de a dirija conducerea sau politicile unei entități prin deținerea acțiunilor cu drept de vot sau a altor titluri de valoare;

„**GDPR**” înseamnă Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date;

„**Informații confidențiale**” înseamnă toate informațiile, indiferent de formă, care nu sunt disponibile în general terților sau publicului larg, inclusiv, dar fără a se limita la, toate cercetările, datele, specificațiile, informațiile tehnice, dispozitivele, conceptele, compilațiile, programele, desenele și modelele industriale, instrumentele, planurile, desenele, prototipurile, modelele, documentele, înregistrările, instrucțiunile, manualele, documentația, practicile și strategiile de afaceri, informațiile financiare, planurile de afaceri, know-how-ul, invențiile (indiferent dacă pot fi sau nu brevetate), tehnicile, procesele, metodele de a face afaceri, aplicațiile software, datele despre personal, contractele, cerințele de achiziții, previziunile și strategiile de piață, datele despre echipamentele vândute sau întreținute, planurile proceselor de producție, specificațiile și formulele produselor, metodele, buletinele tehnice și de produs, studiile, programele de cercetare și dezvoltare, rapoartele de vânzări sau alte materiale de orice natură și în orice formă, indiferent dacă în formă scrisă sau în altă formă, în legătură cu aceste Condiții, precum și existența acestor Condiții și conținutul acestora;

„**Infrastructură**” înseamnă, împreună, toate cerințele privind aplicațiile software și componentele hardware (e.g. serverul fizic, serverul web, mașinile virtuale etc.) care sunt necesare pentru instalarea și funcționarea în condiții optime a Software-ului. Infrastructura poate fi deținută, licențiată sau administrată de Innoship;

„**Modificare a controlului**” înseamnă orice modificare a controlului sau a identității unei Părți, direct sau indirect, inclusiv, fără a se limita la, prin vânzarea tuturor sau a unei părți substanțiale a activelor respectivei Părți, fuziune, modificare majoră a controlului și conducerii respectivei Părți sau în orice alt mod;

„Plan tarifar” înseamnă documentul furnizat Clientului în fluxul de înregistrare, parte integrantă din aceste Condiții, care prezintă prețul pentru utilizarea Software-ului și facilitățile disponibile;

„**Reprezentanți**” înseamnă, împreună, orice angajați, oficiali, agenți și reprezentanți, companii ale grupului, inclusiv subsidiarele și entitățile afiliate ale unei Părți;

„**Servicii Profesionale**” înseamnă orice servicii de consultanță și/sau alte servicii profesionale (*altele decât furnizarea accesului la Software*) pe care Innoship le poate furniza clientului în baza unui acord separat, astfel cum vor fi descrise în acel acord.

„**SLA**” înseamnă acordul privind nivelul calității serviciilor și timpii de răspuns, astfel cum este acesta prevăzut în anexe;

„**Software**” înseamnă soluția software de transport, denumită și „*multi-carrier shipping software solution*”, dezvoltată și deținută de Innoship, inclusiv orice alte module, biblioteci individualizate, aplicații integrate și alte personalizări și/sau modificări ale codului sursă, furnizată clienților ca o aplicație software în cloud (*Software as a Service - SaaS*). Caracteristicile, funcționalitățile și specificațiile Software-ului sunt descrise în Planul tarifar și/sau Documentația Software, dacă există.

„Condițiile pentru utilizatori” înseamnă termenii și condițiile de utilizare acceptați de utilizatorii desemnați de Client, la prima interacțiune cu Software-ul.

„**Zi lucrătoare**” înseamnă zilele de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale din România, între orele 09.00 și 18.00, Ora Est-Europeană (EET);

2. UTILIZAREA SOFTWARE-ULUI

- 2.1. Prin acceptarea acestor Condiții, Clientul și, după caz, utilizatorul, recunosc și sunt de acord că intra într-o relație contractuală cu Innoship cu privire la utilizarea de către Client și operarea de către oricare dintre utilizatori desemnați de Client a Software-ului pus la dispoziție de Innoship. Clientul recunoaște și acceptă că Innoship nu este un intermediar al Curierilor utilizați de Client ci doar administrează, în limitele funcționalităților Software-ului, contractele încheiate între Client și fiecare dintre Curierii pe care Clientul i-a activat în platforma în baza contractelor agreeate de acesta cu fiecare dintre ei.
- 2.2. În niciun moment Innoship nu va fi considerat un agent al vreunui dintre Curierii utilizați și activați de Client prin Software-ul, iar Innoship nu acceptă niciun fel de răspundere cu privire la îndeplinirea de către Curieri a serviciilor agreeate de Client cu fiecare dintre aceștia și comandate prin intermediul Software-ului. Deși va putea asista Clientul la configurarea contului de Client, Innoship nu răspunde în niciun moment pentru corectitudinea sau caracterul complet al datelor introduse de Client cu privire la entitatea și identificatorii Clientului, al datelor, identificărilor și drepturilor utilizatorilor (inclusiv ale utilizatorilor cu drept de administrare asupra contului Clientului) sau al datelor relevante din contractele încheiate de aceștia cu Curierii. Clientul este răspunzător în orice moment pentru aceste date, precum și pentru actualizarea lor în conformitate cu înțelegerile încheiate cu Curierii, cu excepția erorilor dovedite cauzate de Software.
- 2.3. Innoship acordă Clientului o permisiune limitată, neexclusivă și revocabilă de utilizare a Software-ului, în conformitate cu facilitățile și costurile specificate în Planul tarifar, precum și o licență limitată, neexclusivă și revocabilă de a utiliza Documentația Software, atât cât este strict necesar pentru accesarea și utilizarea, în condiții optime, a Software-ului. Pentru a evita orice dubiu, cu excepția cazului în care se prevede altfel în aceste Condiții, nicio prevedere în baza prezentelor Condiții nu va fi interpretată ca fiind de natură să implice vreun transfer sau vreo licență asupra oricăror Drepturi de proprietate intelectuală ale Innoship cu privire la Software.

- 2.4. Accesul la Software și la orice caracteristici asociate va fi acordat Clientului în conformitate cu specificațiile prevăzute în prezentele Condiții, Planul tarif, SLA și/sau Documentația Software pusă la dispoziția Clientului, dacă este cazul.
- 2.5. Innoship se obligă să asigure Infrastructura adecvată și necesară pentru funcționarea Software-ului, va administra Infrastructura și se va asigura că Clientul are acces complet funcțional la Software. Orice obligații de asistență suplimentare vor fi prevăzute și descrise în continuare în SLA. Cu toate acestea, Clientul rămâne singurul răspunzător pentru implementarea componentelor hardware și software necesare pentru accesarea Software-ului (e.g. instalarea unui browser compatibil, asigurarea unei conexiuni la internet etc.), precum și configurarea adecvată a acestora.
- 2.6. Clientul se obligă să utilizeze Software-ul doar în conformitate cu legile și regulamentele aplicabile și în limitele prevăzute de aceste Condiții, în special limitele de utilizare prevăzute în Articolul 3 la aceste Condiții.

3. LIMITE DE UTILIZARE

- 3.1. Clientul se angajează să respecte Documentația Software, precum și orice ghiduri sau politici asociate Software-ului și puse de către Innoship la dispoziția acestuia în orice mod. În acest sens, Clientul nu va utiliza în mod greșit, nu va interveni asupra Software-ului și nu va încerca să acceseze Software-ul folosind o altă metodă decât interfața pusă la dispoziție de Innoship și altfel decât respectând instrucțiunile și indicațiile prevăzute în prezentul capitol și în Documentația Software.
- 3.2. Clientul este unicul responsabil pentru identificarea și desemnarea utilizatorilor Software-ului, și răspunde pentru nerespectarea de către aceștia a prevederilor acestor Condiții și a Termenilor de Utilizare a Software-ului. Clientul este responsabil să ia toate măsurile rezonabile pentru a preveni orice acces neautorizat la Software, inclusiv dar fără a se limita la protejarea parolelor și a informațiilor de autentificare.
- 3.3. Clientul va notifica Innoship de îndată dacă a luat cunoștință sau suspectează că Software-ul a fost accesat în mod neautorizat sau cu privire la orice încălcare a securității și va coopera cu Innoship pentru a remedia o astfel de încălcare și a limita consecințele negative care derivă din aceasta.
- 3.4. Clientului îi sunt interzise următoarele acțiuni atunci când accesează sau utilizează Software-ul:
- 3.4.1. să acceseze, modifice sau utilizeze zonele care nu au caracter public ale Software-ului sau Infrastructurii Innoship;
 - 3.4.2. să importe sau să copieze orice fișiere locale sau date cu privire la care Clientul nu are dreptul de importare sau de copiere în această manieră;

- 3.4.3. să distribuie, modifice, vândă, închirieze, rescrie codurile, decompileze sau dezassembleze Software-ul sau orice parte a acestuia, exceptând în măsura în care este permis de legea aplicabilă sau cu aprobarea scrisă a Innoship;
 - 3.4.4. să demonstreze, scaneze sau testeze vulnerabilitatea oricărui sistem sau a oricărei rețele ori să încalce sau să eludeze orice măsuri de securitate sau de autentificare implementate de Innoship;
 - 3.4.5. să acceseze Software-ul prin orice mijloace (automate sau de altă natură), altfel decât prin interfețele disponibile în mod curent și publicate, care sunt oferite de Innoship;
 - 3.4.6. să interfereze cu sau să întrerupă (sau să încerce să facă aceasta) accesul oricărui utilizator, gazdă sau rețea, inclusiv, dar fără a se limita la, trimiterea unui virus, supraîncărcarea, inundarea sau trimiterea de spam către Software.
- 3.5. În orice caz, Software va fi utilizat în conformitate cu instrucțiunile Innoship referitoare la măsurile de securitate, prin conectarea cu un cont de acces și o parolă. Clientul nu va da acces unor terțe părți și va respecta îndeaproape orice alte limite privind accesul utilizatorilor prevăzute în aceste Condiții sau în orice alte instrucțiuni sau acorduri încheiate cu Clientul. În scopul prezentei limitări, terțe părți înseamnă orice persoană alta decât cea desemnată expres pentru acel cont de acces.
- 3.6. Orice încălcare a limitărilor prevăzute în baza prezentului capitol reprezintă o încălcare a obligațiilor contractuale ale Clientului și poate conduce la suspendarea sau rezilierea de către Innoship a contractului încheiat în baza acestor Condiții și suspendarea temporară sau permanentă a contului de utilizator al Clientului. Innoship va putea audita utilizarea de către Client a Software-ului, cu respectarea unui preaviz de 5 zile. Clientul se obligă să ofere acces și asistența rezonabilă în vederea desfășurării unui astfel de audit, fără ca acesta să afecteze, în mod nejustificat, funcționarea normală a activităților acestuia.

4. MODIFICAREA SOFTWARE-ULUI ȘI MODIFICAREA CONDIȚIILOR

- 4.1. Clientul înțelege și este de acord cu faptul că Innoship poate furniza actualizări periodice ale Software-ului, poate adăuga sau retrage anumite funcționalități ale Software-ului, și poate sista furnizarea Software-ului sau a unei componente a acestuia, în orice moment, pentru orice motive, precum în scopul optimizării Software-ului, îmbunătățirii securității, respectării legilor și reglementărilor și asigurării unei experiențe generale de utilizare îmbunătățite. În cazul unor modificări substanțiale cu impact negativ asupra Clientului, acesta va fi notificat în prealabil, într-un termen rezonabil, cu privire la orice astfel de modificări, într-un mod adecvat raportat la circumstanțele concrete, e.g. prin afișarea unei notificări în cadrul Software-ului, transmiterea unei notificări către oricare dintre utilizatorii Clientului și/sau transmiterea acesteia prin orice alte mijloace de comunicare, astfel încât acesta să aibă posibilitatea să analizeze modificările și să exporte datele introduse în Software, dacă este cazul.

- 4.2. De asemenea, Clientul înțelege și este de acord că Innoship poate opera modificări justificate ale acestor Condiții pentru a reflecta actualizările/optimizările aduse Software-ului sau în alte cazuri justificate (e.g. în vederea respectării legilor, din motive de securitate etc.). În cazul unor modificări substanțiale ale Condițiilor, Clientul va fi notificat în prealabil, într-un termen rezonabil, cu privire la orice astfel de modificări, într-un mod adecvat raportat la circumstanțele concrete, e.g. prin afișarea unei notificări în cadrul Software-ului, transmiterea unei notificări către oricare dintre utilizatorii Clientului sau transmiterea acesteia prin orice alte mijloace de comunicare.
- 4.3. Notificarea este exceptată în situația în care aceasta nu este fezabilă dată fiind nevoia de a acționa cu cea mai mare urgență în vederea remedierii oricăror probleme identificate sau prevenirii unor abuzuri.
- 4.4. În măsura în care Clientul nu este de acord cu modificările intervenite, acesta poate să închidă contul de utilizator și să înceteze utilizarea Software-ului. Continuarea utilizării Software-ului după efectuarea modificărilor va constitui acceptare cu privire la modificările aduse Software-ului sau prezentelor Condiții.
- 4.5. Actualizările ulterioare vor fi incluse în viitor ca parte a ciclului de viață al Software-ului și vor fi acordate de către Innoship fără costuri adiționale pentru Client și fără a afecta în mod negativ calitatea serviciilor, securitatea și/sau funcționalitatea/disponibilitatea Software-ului.
- 4.6. Innoship nu va răspunde pentru nicio indisponibilitate temporară a Software-ului sau a oricăror componente ale acestuia cauzată de actualizări și/sau optimizări necesare.

5. PREȚUL

- 5.1. Clientul să obligă să plătească către Innoship un preț, pentru fiecare comandă plasată prin intermediul Software-ului, prețul per comandă fiind calculat la finalul fiecărei luni calendaristice, indiferent dacă aceasta e completă sau fracționată, în funcție de volumul total al comenzilor plasate prin intermediul Software-ului în luna respectivă, în conformitate prețurile și pragurile prevăzute în Planul tarifar. Pentru evitarea oricărui dubiu, prețul este datorat de către Client pentru fiecare comandă prelucrată prin intermediul Software-ului (și selectare automată a curierului optim) chiar și în lipsa returnării unui AWB valid, în cazul în care această comandă nu poate fi plasată cu succes la niciun curier, din motive neimputabile Innoship. În primele 5 zile ale lunii, Innoship va extrage raportul de activitate din ultima lună și va emite factura corespunzătoare pentru activitatea desfășurată de client în acea lună, raportat la volumul total de comenzi plasate de Client în acea lună și în conformitate cu prețurile și pragurile prevăzute în Planul tarifar.
- 5.2. În măsura în care, Clientul fiind încadrat la un prag superior raportat la volumul total de comenzi plasate în luna precedentă, beneficiază de anumite facilități suplimentare, astfel cum sunt acestea prevăzute în Planul tarifar, acesta va continua să beneficieze de acestea, cu condiția să depășească respectivul prag și în lunile consecutive ulterioare. Pentru evitarea oricăror dubii, în măsura în care într-o lună calendaristică Clientul nu depășește pragul care a atras facilitățile

suplimentare, acesta le va pierde începând cu următoarea lună calendaristică, urmând să le redobândească începând cu luna următoare celei în care a depășit pragul respectiv.

- 5.3. Innoship poate decide, în mod discreționar, să ofere anumite perioade de gratuite în ceea ce privește utilizarea Software-ului, în condițiile și cu limitările descrise în fluxul de înregistrare. Clientul va putea, în orice moment, să renunțe la aceste facilități și să utilizeze Software-ul în conformitate cu prezentele Condiții.
- 5.4. Orice sume datorate de Client în baza acestor Condiții și a Planului tarifar ori a altor înțelegeri în legătură cu utilizarea Software-ului vor fi plătite în termen de 15 de zile de la data primirii facturii.
- 5.5. În situația în care o taxă este convenită într-o monedă străină, alta decât moneda RON, plata taxei se va efectua în respectiva monedă, exceptând situația în care plata trebuie efectuată în moneda RON în conformitate cu prevederile legale aplicabile, caz în care plata taxei se va efectua de către Client în moneda RON, calculată la cursul de schimb publicat de Banca Națională a României, valabil la data emiterii facturii de către Innoship.
- 5.6. În cazul în care Clientul nu achită prețul în termenul prevăzut în aceste Condiții, acesta va achita penalități de 0,1% pe zi de întârziere din suma restantă. Valoarea totală a penalităților la care se face referire mai sus poate depăși valoarea sumei datorate.
- 5.7. De asemenea și fără a aduce atingere obligației Clientului de a achita penalități de întârziere conform articolului 5.4, în cazul în care Clientul nu achită prețul în termenul prevăzut în aceste Condiții, Innoship va avea dreptul să suspende contractul încheiat în baza acestor Condiții, să suspende temporar sau definitiv accesul la contul de utilizator și utilizarea de către acesta a Software-ului, până la plata integrală a sumelor scadente, fără nicio altă notificare sau formalitate prealabilă. Restabilirea accesului se va face în termen de cel mult 5 Zile lucrătoare de la momentul în care a fost creditat contul Innoship cu sumele restante.

6. PROPRIETATEA INTELECTUALĂ

- 6.1. Innoship declară și garantează Clientului, ca garanție continuă pe întreaga durată de aplicare a acestor Condiții, că deține toate Drepturile de proprietate intelectuală și licențele necesare în legătură cu Software-ul pentru a-și duce la îndeplinire obligațiile în baza prezentelor Condiții.
- 6.2. Clientul declară și garantează Innoship, ca garanție continuă pe întreaga durată de aplicare a acestor Condiții, că deține toate Drepturile de proprietate intelectuală și/sau toate licențele și respectă toate prevederile legale aplicabile în legătură cu utilizarea, în orice mod, a tuturor imaginilor, informațiilor datelor și/sau a oricăror tipuri de conținut și materiale încărcate, primite, stocate sau altfel puse la dispoziție prin intermediul Software-ului. În acest sens, Clientul va exonera și va despăgubi Innoship pentru costurile și daunele rezultate din sau în legătură cu garanția la care se face referire în aceste Condiții, dacă respectiva garanție devine nevalidă și/ sau nereală sau este încălcată în orice fel de către Client.

- 6.3. În ceea ce privește relația dintre Părți, Clientul va fi proprietarul unic al oricărui conținut, inclusiv a tuturor Drepturilor de proprietate intelectuală cu privire la acesta, încărcat, primit, stocat sau pus în orice alt mod la dispoziție prin intermediul Software-ului.
- 6.4. Clientul acordă Innoship o licență gratuită și neexclusivă, nelimitată geografic, pe toata durata Condițiilor pentru utilizarea, reproducerea, modificarea și/sau distribuirea oricărui conținut protejat de Drepturile de proprietate intelectuală și încărcat, primit, stocat sau pus în orice alt mod la dispoziție prin intermediul Software-ului, strict în scopul acordării accesului la Software.
- 6.5. În privința denumirii, denumirii comerciale și marilor comerciale ale Clientului („**Marcile**”), Clientul acordă Innoship un drept de licență gratuit, neexclusiv și la nivel global de a utiliza, reproduce, afișa, distribui, adapta, modifica, de a crea opere derivate și de a exploata în orice manieră, oricare dintre Marci, sub următoarele condiții:
1. Utilizarea să nu aducă atingere imaginii sau reputației Clientului, cu excepția cazului în care utilizarea specifică a fost aprobată în avans de Client;
 2. Innoship nu va modifica vreuna dintre Mărcile Clientului, altfel decât prin redimensionare cu păstrarea proporțiilor, în scopul prezentării în Software, website-ul Innoship sau în orice alte comunicări ale Innoship;
 3. Innoship va respecta și va îndeplini orice solicitare de încetare a unei folosiri specifice, intra-un termen rezonabil, cu excepția cazului în care Clientul nu este el însuși în mod rezonabil în măsură să înlăture o anumită utilizare specifică, de exemplu, prin funcționalitățile tehnice pe care le are la dispoziție ca utilizator al Software-ului.
- 6.6. Clientul declară și acceptă că orice feedback, idei sau sugestii în legătură cu Software-ul vor putea fi folosite fără nicio limitare și fără plata vreunui preț. Orice materiale protejate de Drepturi de proprietate intelectuală derivate din astfel de feedback, idei sau sugestii vor fi în proprietatea exclusivă a Innoship. Innoship va avea dreptul, în orice manieră posibilă, să utilizeze în mod gratuit și liber, să dezvăluie, să afișeze, să distribuie, să reproducă, să modifice, să exploateze, să transfere sau să licențieze orice idei, sugestii, comentarii sau îmbunătățiri pe care Clientul, direct sau prin prepușii săi, le-ar putea face cu privire la orice aspect, inclusiv tehnic, privind activitatea Innoship sau Software-ul.

7. DURATĂ ȘI ÎNCETARE

- 7.1. Prezentele Condiții se vor aplica pe întreaga durată a utilizării Software-ului de către Client. Clientul poate înceta relația contractuală cu Innoship în orice moment, prin încetarea utilizării Software-ului și ștergerea/dezactivarea contului.
- 7.2. Innoship va putea să rezilieze aceste Condiții și să închidă contul de utilizator al Clientului în cazul în care Clientul nu își duce la îndeplinire oricare dintre obligațiile asumate în baza acestor Condiții. Rezilierea Condițiilor de către Innoship se va putea face fără intervenția instanței sau alte formalități, prin simpla notificare de reziliere transmisă Clientului în acest sens, , iar

Condițiilor vor înceta dacă Clientul nu remediază încălcările constatate prin notificare în termen de 15 de zile de la primirea notificării. Pe durata termenului de remediere, Innoship va putea suspenda accesul Clientului la Software.

- 7.3. Innoship poate denunța unilateral Condițiile, fără nicio justificare și fără plata unor despăgubiri, printr-o notificare scrisă transmisă Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de respectiva denunțare.
- 7.4. La încetarea Condițiilor, toate drepturile acordate Clientului prin aceste Condiții vor înceta. În acest sens, Clientul va înceta orice și toate utilizările Software-ului sau a altor Drepturi de proprietate intelectuală deținute de Innoship, va șterge orice copii ale unor materiale protejate și va returna orice echipamente furnizate de Innoship în scopul executării acestor Condiții, dacă există.
- 7.5. La încetarea Condițiilor, Innoship va pune la dispoziție Clientului orice conținut pus la dispoziție de acesta prin intermediul Software-ului. Acest conținut va fi disponibil pentru descărcare pentru o perioadă de maxim 60 de zile de la încetarea Condițiilor și va fi șters de Innoship la expirarea acestui termen, cu excepția cazului în care stocarea în continuare este obligatorie conform dispozițiilor legale aplicabile.

8. LIMITAREA RĂSPUNDERII, DESPĂGUBIRI ȘI PENALITĂȚI

- 8.1. În măsura maximă permisă de legea aplicabilă, și conform specificațiilor din SLA, Innoship nu va răspunde față de Client pentru (i) nicio defecțiune și/sau eroare în serviciile furnizate de terțe părți în legătură cu Software-ul, inclusiv, dar fără a se limita la, orice furnizori de servicii cloud, platforme de găzduire, aplicații ale curierilor etc., (ii) orice defecțiuni cauzate de Client sau derivată dintr-o utilizare necorespunzătoare de către utilizatorii acestuia a Software-ului.
- 8.2. De asemenea, Innoship nu va răspunde pentru imposibilitatea înregistrării comenzilor la curieri, din orice alte motive decât erori ale Software-ului, și nici pentru acuratețea datelor din comenzile încărcate de către Client în Software și transmise mai departe de către Software către curieri.
- 8.3. În măsura maximă permisă de legea aplicabilă, răspunderea maximă cumulată a Innoship față de Client în baza sau în legătură cu Condițiile, indiferent dacă prin contract, din culpă (inclusiv neglijență), încălcare a obligațiilor legale sau în orice alte mod va fi limitată prețul total plătit în către Innoship în perioada de 12 luni anterioare solicitării de despăgubire.
- 8.4. Părțile vor face demersuri rezonabile pentru a reduce orice pierdere sau daună, cost sau cheltuială pe care o pot suferi sau care poate să apară din orice lucru realizat sau omis de orice Parte în baza sau în legătură cu Condițiile.

9. NICIO GARANȚIE

- 9.1. În măsura maximă permisă de lege, Software-ul este furnizat „*ca atare*” și “*conform disponibilității*”, fără nicio garanție expresă sau implicită de orice fel. Innoship nu dă nicio garanție

și nu face nicio reprezentare, fără limitare, cu privire la calitatea sau utilizarea acestuia pentru un anumit scop.

- 9.2. Cu excepția obligațiilor asumate de Innoship prin SLA, Innoship nu garantează că serviciul va fi furnizat fără erori, la timp și că accesul la Software va fi permanent și neîntrerupt.

10. ANALIZĂ ȘI MONITORIZARE

10.1. Clientul declară și acceptă că Innoship va putea folosi instrumente, scripturi, software pentru a monitoriza și administra Software-ul și pentru a ajuta la rezolvarea solicitărilor provenite din partea Clientului. Pentru evitarea oricărui dubiu, aceste instrumentele nu vor colecta sau stoca nici un conținut al clientului pus la dispoziție prin intermediul Software-ului, cu excepția cazului în care acest lucru este strict necesar pentru a furniza accesul la Software, Serviciile Profesionale sau pentru a soluționa solicitările Clientului sau alte probleme cu privire la Software. În acest din urmă caz, Clientul va fi notificat într-un termen rezonabil. Aceste informații statistice astfel colectate, cu excepția datelor și materialelor care aparțin Clientului, vor putea fi de asemenea utilizate pentru asistența necesară gestionării portofoliului de produse și servicii Innoship, pentru a gestiona identificarea deficiențelor în ofertele de produse și servicii Innoship, precum și pentru gestionarea pachetelor de servicii și a serviciilor lunare.

10.2. De asemenea, Clientul declară și acceptă faptul că Innoship poate: (i) compila informații statistice și alte informații legate de performanța, funcționarea și utilizarea Software-ului și (ii) utiliza date provenind din Software într-o formă agregată pentru managementul securității și al operațiunilor, pentru a crea analize statistice, precum și în scopuri de cercetare și dezvoltare. Innoship poate face publice analizele, cu respectarea tuturor dispozițiilor legale și cu excluderea oricăror date ale Clientului. Innoship își rezerva toate Drepturile de proprietate intelectuală asupra tuturor materialelor astfel produse.

11. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

11.1. Aspectele cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de către Innoship în numele și pe seama Clientului, acolo unde este cazul, (tipurile de date prelucrate, categoriile de persoane vizate, scopurile de prelucrare etc.), în contextul derulării acestor Condiții, sunt detaliate în Acordul de Prelucrare a Datelor cu Caracter Personal, parte integrantă din aceste Condiții.

11.2. Părțile se obligă să utilizeze Software-ul în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile în materia protecției datelor personale, inclusiv dispozițiile GDPR, legea de implementare astfel cum au fost adoptate, precum și deciziile pe care autoritatea de supraveghere din România le emite regulat cu privire la acestea, protejându-se reciproc față de orice încălcare a legislației privind protecția datelor personale.

11.3. Innoship nu este responsabil și nu va răspunde pentru corectitudinea și legalitatea prelucrărilor datelor personale importate în Software de către Client. În acest sens, Clientul îl va exonera și îl va despăgubi pe Innoship pentru orice cost sau pagube derivând din sau în legătură cu datele personale încărcate de către Client.

12. NOTIFICĂRI

12.1. Exceptând situația în care Condițiile prevăd în mod specific altfel, orice notificare sau altă comunicare necesară se va face în scris, în engleză sau română, și va fi trimisă fiecărei Părți la datele de contact disponibile (*e.g. adresa fizică sau adresa e-mail a Clientului asociată la contul de utilizator*) sau prin intermediul Software-ului și va purta semnătura Părții care transmite notificarea sau a reprezentanților acesteia.

12.2. Notificarea va fi:

12.2.1. înmănată personal pe baza semnăturii de primire a Părții care o primește, inclusiv a reprezentanților acesteia; sau

12.2.2. transmisă prin poștă sau prin servicii de curierat cu confirmare de primire; sau

12.2.3. transmisă prin fax, prin poștă electronică, sau prin intermediul Software-ului, cu posibilitatea de confirmare a livrării.

12.3. Notificarea va fi considerată comunicată în următoarele circumstanțe:

12.3.1. dacă este înmănată personal, la momentul la care este primită efectiv;

12.3.2. dacă este transmisă prin poștă sau prin servicii de curierat, publice sau private, la momentul primirii livrării;

12.3.3. dacă este transmisă prin fax, poștă electronică sau prin intermediul Software-ului, la momentul transmisiei, dacă aceasta are loc înainte de încheierea unei Zile lucrătoare, sau, în caz contrar, în următoarea Zi lucrătoare, cu condiția ca, în fiecare caz în parte, să existe confirmarea livrării (*e.g. jurnalul din Software*);

12.4. În cazul refuzului primirii, orice notificare va fi considerată comunicată la data refuzului.

13. CONFIDENȚIALITATE

13.1. Fiecare Parte va trata Condițiile și orice informații pe care este posibil să le fi obținut sau să le fi primit în legătură cu acestea sau rezultate din sau în legătură cu derularea Condițiilor sau în legătură cu activitatea sau afacerile celeilalte Părți ca având caracter privat și confidențial și nicio Parte nu va publica, utiliza, exploata sau divulga aceste informații sau particularități ale acestora fără consimțământul prealabil scris al celeilalte Părți sau după cum este permis în mod expres în aceste Condiții.

13.2. Informațiile confidențiale vor fi utilizate doar în scopurile prevăzute în prezentul capitol.

13.3. Obligația de confidențialitate este și va rămâne în vigoare pentru o perioadă nelimitată de timp după încetarea acestor Condiții, indiferent de motivele încetării.

13.4. Destinatarul va divulga Informațiile confidențiale Reprezentanților acestuia doar în măsura în care acest lucru se poate dovedi necesar în scopul derulării Condițiilor și doar pe baza necesității acestora de a le cunoaște și se angajează să ia toate măsurile care se impun pentru a asigura conformarea de către respectivii Reprezentanți cu obligațiile exprimate în prezentul capitol, înainte de divulgarea Informațiilor confidențiale către Reprezentanți, inclusiv, dar fără a se limita la, prin includerea a astfel de clauze în acordurile încheiate cu aceste terțe părți.

13.5. Destinatarul va răspunde față de cealaltă Parte pentru orice nerespectare de către Reprezentanții săi a unor astfel de obligații, astfel cum sunt descrise în prezentul capitol, indiferent dacă Reprezentanții aveau sau nu cunoștință de existența respectivelor obligații.

13.6. Clauza de confidențialitate nu se va aplica informațiilor care:

13.6.1. sunt sau devin disponibile public altfel decât ca urmare a divulgării lor de către Părți sau de către Reprezentanții acestora; sau

13.6.2. sunt sau devin disponibile Părții ca fiind neconfidențiale de la o terță parte care nu se află sub nicio obligație de confidențialitate; sau

13.6.3. erau în posesia Destinatarului înainte de divulgare sau au fost dezvoltate independent de către Destinatar fără încălcarea acestor Condiții, după cum poate fi atestat cu dovezi corespunzătoare;

13.7. Orice Parte poate divulga orice informații care, altfel, trebuie păstrate confidențiale în baza acestor Condiții, în măsura în care divulgarea este absolut necesară:

13.7.1. către Reprezentanții acesteia, în condițiile la care se face referire mai sus în Articolele 13.4 și 13.5;

13.7.2. pentru a proteja interesul Părții care divulgă în orice proceduri legale;

13.7.3. ca urmare a unei solicitări de divulgare din partea unei instanțe competente sau a unui organ administrativ. În acest caz, Destinatarul va informa fără întârziere cealaltă Parte, în scris, cu privire la primirea unui astfel de ordin sau intrarea în vigoare a unei astfel de obligații și va permite respectivei Părți să caute protecție, într-o manieră rezonabilă, împotriva unui astfel de ordin.

13.8. La încetarea acestor Condiții, fiecare Parte va returna celeilalte Părți toate Informațiile confidențiale aflate în posesia, custodia sau sub controlul acesteia. Fiecare Parte va prezenta celeilalte Părți o certificare semnată care să ateste îndeplinirea acestei obligații.

14. FORȚA MAJORĂ

- 14.1. Niciuna dintre Părți nu va fi responsabilă față de cealaltă pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea cu întârziere (altele decât plata unor sume de bani) cauzată de orice cauze asupra cărora nu deține controlul, inclusiv, dar fără a se limita la, acte ale autorităților civile sau militare, greve, blocaje, embargouri, insurecții, cazuri de forță majoră sau acte de terorism.
- 14.2. Partea care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte Părți în scris în termen de maximum 5 (cinci) Zile lucrătoare de la data începerii evenimentului de forță majoră și, de asemenea de a lua toate măsurile necesare pentru a limita efectele acesteia, exceptând situația în care măsurile necesare sunt prea împovărătoare. Partea care invocă forța majoră va avea, de asemenea, obligația de a notifica celeilalte Părți încetarea acesteia în termen de 5 (cinci) Zile lucrătoare de la data încetării.
- 14.3. Dacă Partea care invocă Forța majoră nu își îndeplinește obligația de a notifica celeilalte Părți începerea forței majore în termenul stabilit în Articolul 14.2, atunci Partea care invocă forța majoră nu se mai poate folosi de efectele exoneratoare ale evenimentului de forță majoră, astfel cum sunt acestea reglementate în prezentul articol.
- 14.4. Dacă se produce orice astfel de întârziere, orice perioadă de timp aplicabilă va fi prelungită cu o perioadă egală cu timpul pierdut, cu condiția ca partea afectată să depună eforturile necesare pentru a atenua consecințele respectivului eveniment și să transmită prompt celeilalte părți o notificare cu privire la orice astfel de întârziere.
- 14.5. În cazul în care evenimentul de forță majoră durează mai mult de trei luni, oricare dintre Părți poate decide rezilierea Condițiilor.

15. CESIUNE ȘI MODIFICAREA CONTROLULUI

- 15.1. Aceste Condiții și drepturile acordate prin ele, sau orice parte a acestora, nu pot fi cesionate sau transferate de Client fără consimțământul prealabil scris al Innoship.
- 15.2. Orice Modificare a controlului va fi considerată o cesiune în înțelesul acestei prevederi.

16. CONTINUITATEA APLICABILITĂȚII ȘI INDEPENDENȚA CLAUZELOR CONTRACTUALE

- 16.1. Toate obligațiile Părților care, în mod expres sau prin natura lor, supraviețuiesc și după încetarea acestor Condiții, vor continua să fie pe deplin în vigoare și să producă efecte.
- 16.2. Dacă orice prevedere a acestor Condiții este sau devine nevalidă, ilegală sau inaplicabilă, în baza legii din orice jurisdicție, acest lucru nu va afecta în niciun fel validitatea, legalitatea și aplicabilitatea celorlalte prevederi ale Condițiilor, care vor rămâne pe deplin în vigoare și vor produce efecte.

16.3. Dacă orice prevedere a acestor Condiții este sau devine nevalidă, ilegală sau inaplicabilă, aceasta va fi considerată modificată în măsura minimă necesară pentru a deveni validă, legală și aplicabilă, cu condiția ca acest lucru să nu declanșeze o modificare negativă a înțelegerii comerciale inițiale dintre Părți în baza Condițiilor.

16.4. Altfel, Părțile vor depune toate eforturile și vor negocia cu bună credință în vederea înlocuirii prevederii invalide, ilegale sau inaplicabile cu o prevedere validă, legală și aplicabilă care să conducă, în măsura maximă posibilă, la efectele comerciale ale prevederii originale.

17. IMPORTANȚA TIMPULUI

17.1. Părțile convin și înțeleg importanța timpului în legătură cu aceste Condiții, în ceea ce privește datele, orele și perioadele la care se face referire în aceste Condiții sau care sunt prevăzute de prevederile legale aplicabile, cu privire la toate drepturile și obligațiile Părților din aceste Condiții.

17.2. Clientul va fi considerat notificat de drept (de jure) în legătură cu îndeplinirea cu întârziere a obligațiilor sale prin simpla expirare a termenului stabilit în aceste Condiții sau în conformitate cu prevederile legale, cu privire la îndeplinirea oricărei obligații în baza acestor Condiții sau a prevederilor legale.

18. LIPSA COMPENSĂRILOR

18.1. Clientul nu are dreptul să compenseze nicio creanță pe care o are cu creanțele Innoship în baza acestor Condiții sau cu orice alte obligații restante ale Innoship, fără consimțământul prealabil scris al Innoship.

19. IMPREVIZIUNEA

19.1. Clientul se angajează în mod expres prin prezenta să își ducă la îndeplinire obligațiile în conformitate cu aceste Condiții, indiferent dacă îndeplinirea respectivelor obligații devine mai împovărătoare fie din cauza creșterii costurilor aferente îndeplinirii obligațiilor proprii, fie reducerii valorii obligației corelative a Innoship și indiferent dacă încheierea Condițiilor a devenit excesiv de împovărătoare din cauza unei modificări excepționale a circumstanțelor existente la data încheierii acestuia, iar Clientul își asumă pe deplin și în mod irevocabil riscul cu privire la modificarea circumstanțelor existente la încheierea Condițiilor și renunță în mod expres și irevocabil la invocarea clauzei de impreviziune prevăzute în art. 1271 alineatul 2 și alineatul 3 din Codul Civil român, a cărui aplicabilitate va fi exclusă în legătură cu acestea.

20. INTEGRALITATEA ACORDULUI

20.1. Aceste Condiții, alături de orice documente la care se face referire în prezentul capitol, reprezintă acordul unic, complet și exclusiv al Părților în legătură cu obiectul prezentelor Condiții și înlocuiește orice alte aranjamente, înțelegeri, angajamente, versiuni de lucru, promisiuni, acorduri sau orice alte declarații precontractuale, anterioare sau prezente, scrise sau verbale, exprese sau implicite, între acestea, care nu sunt prevăzute în prezentul capitol.

20.2. Toate actele adiționale și anexele la aceste Condiții vor constitui parte integrantă din acesta.

20.3. Niciuna dintre prevederile incluse în Articolul 20 nu va fi de natură să limiteze sau să excludă răspunderea sau căile de atac cu privire la cazurile de fraudă.

20.4. Părțile nu au încheiat Condițiile bazându-se pe declarații și afirmații precontractuale.

20.5. Fiecare Parte confirmă că, în încheierea acestor Condiții, nu s-a bazat pe și nu va pretinde remedii cu privire la nicio astfel de declarație, de tipul celor descrise la Articolul 20.1 de mai sus, garanție, acord colateral sau altă asigurare dată de sau în numele celeilalte Părți înainte de încheierea acestor Condiții, cu excepția celor incluse în mod expres în aceste Condiții.

20.6. Părțile nu vor avea nicio pretenție în legătură cu declarațiile eronate făcute fără culpă sau din neglijență pe baza oricărei prevederi stipulate în aceste Condiții sau pentru orice astfel de declarații eronate precontractuale.

21. LEGEA APLICABILĂ ȘI COMPETENȚĂ

21.1. Aceste Condiții și orice litigii sau pretenții rezultate din sau în legătură cu obiectul său vor fi guvernate și interpretate în conformitate cu legile din România, fără a permite vreo alegere sau a conduce aplicarea vreunei prevederi sau reguli referitoare la conflictul de legi care ar putea conduce la aplicarea legilor dintr-o altă jurisdicție.

21.2. Orice litigiu rezultat din sau în legătură cu aceste Condiții, inclusiv în ceea ce privește încheierea, derularea, încălcarea sau încetarea acestuia, va fi soluționat de către Părți pe cale amiabilă. Dacă o astfel de soluționare nu este posibilă, litigiul va fi soluționat de instanțele de judecată din România.

ANEXA 1 – ACORDUL PRIVIND NIVELUL CALITĂȚII SERVICIILOR

1. DISPONIBILITATEA SERVICIULUI

- 1.1. Innoship garantează un nivel de disponibilitate pentru Software de 99.9%.
- 1.2. În cazul unui incident, Clientul va informa Innoship, în conformitate cu dispozițiile din Condiții, cu privire la problema și momentul la care a început. În timp ce identifică și remediază astfel de probleme, Clientul va furniza, în timp util, către Innoship orice informație care ar fi necesară în acest scop.
- 1.3. Innoship va efectua activități normale de mentenanță a sistemelor cu privire la orice echipament / sistem gestionat la fiecare 7 zile. Activitatea de mentenanță va fi efectuată între 23:00 și 04:00 ora locală a Clientului, fără notificare prealabilă, cu excepția cazurilor prevăzute la Art. 4 din Condiții.
- 1.4. Nerespectarea obligației prevăzute la art. 1.1 de mai sus, va atrage reducerea prețului facturii corespunzătoare lunii în care nu s-a respectat nivelul de disponibilitate, proporțional cu timpul în care Software-ul nu a fost disponibil.

2. CAZURI EXCLUSE

- 2.1. Următoarele scenarii nu vor fi considerate ca fiind o lipsă de disponibilitate în scopul acestui SLA și nu vor atrage în niciun fel răspunderea Innoship față de Client:
 - a) Defecțiuni generate de servicii terțe de comunicații la care Software-ul este conectat în scopuri de comunicare (e.g. SMS și e-mailuri, rețeaua de internet);
 - b) Defecțiuni generate de servicii de date terțe care sunt folosite în relație cu Software-ul pentru importul de date (e.g. aplicația de comenzi a Clientului) sau exportul de date (e.g. API-ul curierilor);
 - c) Defecțiuni generate de atacuri cibernetice, caz în care Innoship va putea închide întregul sistem pentru a proteja datele valoroase ale Clientului;
 - d) Defecțiuni generate de utilizarea necorespunzătoare a Software-ului de către un angajat al Clientului (e.g. având în vedere că Software-ul permite importul de date și manipularea datelor, unul dintre utilizatori ar putea, în mod intenționat sau neintenționat, să introducă un cod special, de exemplu prin încărcarea unui fișier simplu care ar putea conduce la executarea unor acțiuni

necorespunzătoare de către Software. În acest scenariu, Software-ul va putea deveni indisponibil).

3. SUPORTUL TEHNIC

3.1. Suportul tehnic este oferit în Zilele lucrătoare, cu excepția suportului pentru incidente de severitate 1 și severitatea 2, când Innoship va oferi un suport 24x7, la cerere. În vederea furnizării suportului tehnic, Innoship clasifică incidentele în funcție de gravitate, în ordine descrescătoare, după cum urmează:

DEFINIȚIE	
Severitate	Descriere
Prioritate 1 - Urgență (EMERGENCY)	O problemă care face ca soluția Software utilizată să fie complet inoperabilă sau care determină oprirea unui proces de afaceri critic. Activitatea clientului este grav afectată.
Prioritate 2 - Critic (CRITICAL)	<p>Un proces de afaceri critic este afectat semnificativ sau un proces de afaceri necritic nu este disponibil. Apariția unei probleme de severitate 2 implică faptul că Software-ul funcționează, dar:</p> <ul style="list-style-type: none">• anumite componente sunt dezactivate• să furnizeze rezultate incorecte cu o abatere de minimum 5% în comparație cu rezultatul corect estimate• performanța este afectată în mod semnificativ, provocând un impact semnificativ asupra afacerii datorită unei probleme în implementare / dezvoltare <p>Clientul poate continua să opereze Software-ul, dar cu un impact semnificativ asupra afacerii sale.</p>

Prioritate 3 - Major (MAJOR)	<p>Un proces de afaceri critic se confruntă cu o anumită degradare a serviciului sau dacă un proces de afaceri necritic al soluției suportate este afectat sau nu este disponibil. Apariția unei probleme de severitate 3 implică faptul că Soluția funcționează, dar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • să furnizeze rezultate incorecte cu o abatere între 1% - 5% în comparație cu rezultatul corect estimate • performanța este afectată semnificativ, provocând un impact limitat asupra afacerii datorită unei probleme de implementare / dezvoltare <p>Soluția suportată poate fi utilizată cu o pierdere de servicii și / sau performanță, cu un impact limitat asupra afacerii clientului.</p>
Prioritate 4 - Minor (MINOR)	Soluția acceptată are probleme cosmetice sau minore, fără impact semnificativ asupra afacerii clientului
Prioritate 5 - Informare (INFORMATION)	Întrebări generale referitoare la funcționalitatea sau funcționarea soluției suportate

3.2. Timpul de răspuns, de fixare și rezolvare pentru incidentele survenite este după cum urmează:

Severitate	Timp de răspuns	Timp de fixare	Timp de rezolvare	Rezolvarea finala a problemei
Prioritate 1 - Urgență (EMERGENCY)	0.5 ore	3 ore	5 zile lucrătoare	Următoarea versiune de sistem(următorul update)
Prioritate 2 - Critic (CRITICAL)	1 ora	6 ore	10 zile lucrătoare	Următoarea versiune de sistem(următorul update)
Prioritate 3 - Major (MAJOR)	1 ora	12 ore	14 zile lucrătoare	Următoarea versiune de sistem(următorul update)
Prioritate 4 - Minor (MINOR)	2 ore	5 zile calendaristice	40 zile lucrătoare	Următoarea versiune de sistem(următorul update)

Prioritate 5 - Informare (INFORMATION)	Prin interfață web - actualizări	15 zile calendaristice	Următoarea actualizare tech programată	Următoarea versiune de sistem(următorul update)
--	--	---------------------------	--	--

3.3. Modul de lucru in cazul unui incident (Incident Status Workflow) este următorul:

De la	Către	Înregistrat	Deschis	In aşteptare a răspunsului de la client	In aşteptare a unei entităţi externe(3rd Party)	In aşteptare a echipei de dezvoltare	Rezolvat	Închis
N/A		CLIENT						CLIENT
Înregistrat			INNOSHIP					CLIENT
Deschis				INNOSHIP	CLIENT	INNOSHIP	INNOSHIP	CLIENT
In aşteptarea răspunsului de la client			CLIENT		CLIENT			CLIENT
In aşteptarea unei entităţi externe(3rd Party)			CLIENT					CLIENT
In aşteptarea echipei de dezvoltare			INNOSHIP	INNOSHIP			INNOSHIP	CLIENT
Rezolvat			CLIENT					CLIENT
Închis								
CLIENT					INNOSHIP: INNOSHIP echipa de mentenanţa IT			

3.5. Descrierea statusurilor este următoarea:

3.5.1. **Înregistrat**: când problema este ridicată de la administratorii de aplicaţii Client

3.5.2. **Deschis**: când problema este primită de la echipa de mentenanţa. Timpul dintre înregistrarea problemei şi deschiderea problemei este timpul de răspuns.

3.5.3. **In aşteptarea răspunsului de la client**: când au fost solicitate informaţii relevante de la client pentru rezolvarea problemei (adică informaţiile necesare pentru identificarea / reproducerea problemei, deciziile clientului pentru implementarea soluţiei)

3.5.4. **In aşteptarea unei entităţi externe(3rd Party)**: când rezolvarea problemei depinde de surse externe (adică de alt furnizor, problema escalată la furnizorul extern)

3.5.5.**In așteptarea echipei de dezvoltare:** când problema principală a problemei este identificată și soluția / remedierea este în curs de dezvoltare.

3.5.6.**Rezolvat:** când problema a fost rezolvată și așteaptă testarea clientului sau confirmarea instalării în mediul de producție. Odată cu rezolvarea incidentului, Innoship va comunica detaliile defecțiunii și acțiunile de rezolvare.

3.5.7.**Închis:** când problema a fost rezolvată și testată cu succes de Client