

**DOCUMENTAȚIA de ATRIBUIRE  
pentru realizarea achizițiilor publice de servicii**

**Obiectul achiziției:** *Servicii de menținere a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM*

**Cod CPV:** 72267000-4

**Autoritatea contractantă:** *Banca Națională a Moldovei*

**Procedura de achiziție:** Cererea ofertelor de prețuri

**CAPITOLUL I**  
**INSTRUCȚIUNI PENTRU OFERTANȚI (IPO)**  
*[Notă: nu se va modifica de către Autoritatea Contractantă]*

**Secțiunea 1. Dispoziții generale**

**1. Scopul procedurii de achiziție**

1.1. Autoritatea contractantă, emite Documentele de atribuire în vederea achiziționării de servicii, după cum este specificat în Fișa de Date a Achiziției (în continuare FDA).

**2. Principiile care stau la baza atribuirii contractului de achiziție**

2.1. Principiile care stau la baza atribuirii contractului de achiziție publică sînt:

- a) libera concurență;
- b) eficiența utilizării fondurilor publice și minimizarea riscurilor autorităților/entițalilor contractante;
- c) transparența;
- d) tratamentul egal, imparțial și nediscriminatoriu în privința tuturor ofertanților și operatorilor economici;
- e) protecția mediului;
- f) respectarea ordinii de drept;
- g) confidențialitatea;
- h) asumarea răspunderii în cadrul procedurilor de achiziție publică.

**3. Sursa de finanțare**

3.1. În FDA va fi specificată sursa de finanțare pentru plățile contractului ce urmează a fi atribuit.

3.2. Autoritatea contractantă urmează să se asigure că la momentul inițierii procedurii de achiziții publice, mijloacele financiare sunt alocate și destinate exclusiv achiziției în cauză.

**4. Participanții la licitație**

4.1. Participant la licitație poate fi orice operator economic rezident sau nerezident, persoană fizică sau juridică de drept public sau privat ori asociație de astfel de persoane, care are dreptul de a participa, în condițiile Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice (în continuare Legea nr. 131/2015), la procedura de atribuire a contractului de achiziții publice.

4.2. Dreptul de participare la procedurile de atribuire a contractelor de achiziții publice poate fi rezervat de către Guvern unor ateliere protejate și întreprinderi sociale de inserție în cazul în care majoritatea angajaților implicați sînt persoane cu dizabilități care, prin natura sau gravitatea deficiențelor lor, nu pot desfășura o activitate profesională în condiții normale.

**5. Cheltuielile de participare la procedura de achiziție**

5.1. Ofertantul suportă toate costurile legate de pregătirea și înaintarea ofertei, iar autoritatea contractantă nu poartă nici o responsabilitate pentru aceste costuri, indiferent de desfășurarea sau rezultatul procedurii de licitație.

5.2. La depunerea ofertelor, operatorul economic, după caz, va achita o taxă. Modul de achitare a taxei menționate, precum și cuantumul acesteia sînt stabilite de Guvern.

5.3. Achitarea taxei pentru depunerea ofertei se va efectua prin intermediul platformei de achiziții electronice prin care se depune oferta.

## 6. Limba de comunicare în cadrul licitației

6.1. Oferta, Documentul Unic de Achiziții European (în continuare **DUAE**), documentele de atribuire și toată corespondența dintre ofertant și autoritatea contractantă vor fi întocmite în limba de stat. Documentele justificative și literatura de specialitate tipărită, care fac parte din ofertă, pot fi în altă limbă, cu condiția ca acestea să fie însoțite de o traducere exactă a fragmentelor relevante în limba de stat.

6.2. Autoritatea contractantă poate specifica după caz, în **FDA** posibilitatea depunerii ofertei și într-o altă limbă de circulație internațională.

## 7. Secțiunile Documentelor de atribuire

7.1. Documentele de atribuire includ toate secțiunile indicate în prezentul punct și trebuie citite în conjuncție cu orice modificare conform pct. IPO8.

CAPITOLUL I. Instrucțiuni pentru ofertanți

CAPITOLUL II. Fișa de date a achiziției

CAPITOLUL III. Formulare pentru depunerea ofertei

CAPITOLUL IV. Specificații tehnice și de preț.

CAPITOLUL V. Formularul de contract

## 8. Clarificarea și modificarea documentelor de atribuire

8.1. Participantul care solicită clarificări asupra documentelor de atribuire va contacta autoritatea contractantă în scris, prin mijloace electronice de comunicare. Autoritatea contractantă va răspunde în scris, prin mijloace electronice de comunicare la orice cerere de clarificare, înainte de termenul-limită pentru depunerea ofertelor.

8.2. Pînă la expirarea termenului de depunere a ofertelor, autoritatea contractantă are dreptul să modifice documentația de atribuire fie din proprie inițiativă, fie ca răspuns la solicitarea de clarificare a unui operator economic, prelungind, după caz, termenul de depunere a ofertelor, astfel încît de la data aducerii la cunoștință a modificărilor operate pînă la noul termen de depunere a ofertelor să rămîină cel puțin 50% din termenul stabilit inițial.

8.3. În cazul în care operatorul economic nu a transmis solicitarea de clarificare în timp util, punînd astfel autoritatea contractantă în imposibilitate de a respecta termenele prevăzute la art. 34, alin. (4) din Legea nr. 131/2015, aceasta din urmă este în drept să nu răspundă.

## 9. Practicile de corupere și alte practici interzise

9.1. Autoritățile contractante și participanții la licitațiile publice vor respecta cele mai înalte standarde ale eticii de conduită în desfășurarea și implementarea

proceselor de achiziții, precum și în executarea contractelor de achiziție publică.

9.2. În cazul în care autoritatea contractantă va depista că ofertantul a fost implicat în practicile menționate la punctul IPO9.4 în cadrul procesului de concurență pentru contractul de achiziție publică sau pe parcursul executării contractului, aceasta:

a. va exclude ofertantul din procedura respectivă de achiziție prin includerea lui în Lista de interdicție, conform prevederilor Regulamentului cu privire la Lista de interdicție a operatorilor economici; sau

b. va întreprinde orice alte măsuri prevăzute în articolul 40 al Legii nr. 131/2015.

9.3. În cazul în care, Agenția Achiziții Publice, în procesul de monitorizare a procedurilor de achiziții publice, constată că un operator economic a fost implicat în practicile menționate la punctul IPO9.4, va raporta imediat organelor competente fiecare caz de corupere sau de tentativă de corupere comis de operatorul economic respectiv.

9.4. În cadrul procedurilor de achiziție și executării contractului nu se permit următoarele acțiuni:

a. promisiunea, oferirea sau darea unei persoane cu funcție de răspundere, personal sau prin mijlocitor, de bunuri sau servicii, sau a oricărui alt lucru de valoare, pentru a influența acțiunile unei alte părți;

b. orice acțiune sau omisiune, inclusiv interpretare eronată, care, conștient sau din neglijență, induce în eroare sau tinde să inducă în eroare o parte pentru obținerea unui beneficiu financiar sau de altă natură ori pentru a evita o obligație;

c. înțelegerea interzisă de lege, între două sau mai multe părți, realizată în scopul coordonării comportamentului lor la procedurile de achiziții publice;

d. deteriorarea sau prejudicierea, direct sau indirect, a oricărei părți sau a proprietății acestei părți, pentru a influența în mod necorespunzător acțiunile acesteia;

e. distrugerea intenționată, falsificarea, contrafacerea sau ascunderea materialelor de evidență ale investigării, sau darea unor informații false anchetatorilor, pentru a împiedica esențial o anchetă condusă de către organele de resort în vederea identificării unor practici menționate la lit. a)-d); precum și amenințarea, hărțuirea sau intimidarea oricărei părți pentru a o împiedica să divulge informația cu privire la chestiuni relevante anchetei sau să exercite ancheta.

9.5. Personalul autorității contractante are obligația de a exclude practicile de corupere în vederea obținerii beneficiilor personale în legătură cu desfășurarea procedurii de achiziții publice.

## Secțiunea a-2-a. Criterii de calificare

### 10. Criterii generale

10.1. Pentru confirmarea datelor de calificare în cadrul procedurii de achiziții publice, operatorul economic va completa și va prezenta **DUAE**, în conformitate cu

cerințele stabilite de autoritatea contractantă.

**10.2.** Prezentarea oricărui alt formular **DUAЕ** decât cel solicitat de către autoritatea contractantă, va servi ca temei de descalificare de la procedura de achiziție publică.

**10.3.** Autoritatea contractantă va aplica criteriile și cerințele de calificare numai referitoare la:

- a) eligibilitatea ofertantului sau candidatului;
- b) capacitatea de exercitare a activității profesionale;
- c) capacitatea economică și financiară;
- d) capacitatea tehnică și/sau profesională;
- e) standarde de asigurare a calității;
- f) standarde de protecție a mediului.

## **11. Eligibilitatea ofertantului sau candidatului**

**11.1.** Orice operator economic, rezident sau nerezident, persoană fizică sau juridică de drept public sau privat ori asociație de astfel de persoane are dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică.

**11.2.** Va fi exclus de la procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care se confirmă că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.

**11.3.** Va fi exclus de la procedura pentru atribuire a contractului de achiziție publică, și respectiv nu este eligibil, orice ofertant care se află în oricare dintre următoarele situații:

- a. se află în proces de insolvență ca urmare a hotărârii judecătorești;
- b. nu și-a îndeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale către bugetele componente ale bugetului general consolidat, în conformitate cu prevederile legale în Republica Moldova sau în țara în care este stabilit;
- c. a fost condamnat, în ultimii trei ani, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru o faptă care a adus atingere eticii profesionale sau pentru comiterea unei greșeli în materie profesională;
- d. prezintă informații false sau nu prezintă informațiile solicitate de către autoritatea contractantă, în scopul demonstrării îndeplinirii criteriilor de calificare și selecție;
- e. a încălcat obligațiile aplicabile în domeniul mediului, muncii și asigurărilor

sociale, în cazul în care autoritatea contractantă demonstrează, prin orice mijloace adecvate, acest fapt;

f. se face vinovat de o abatere profesională, care îi pune la îndoială integritatea, în cazul în care autoritatea contractantă demonstrează, prin orice mijloace adecvate, acest fapt;

g. a încheiat cu alți operatori economici acorduri care vizează denaturarea concurenței, în cazul în care acest fapt se constată printr-o decizie a organului abilitat în acest sens;

h. se află într-o situație de conflict de interese care nu poate fi remediată în mod efectiv prin măsurile prevăzute la art.74 din Legea nr. 131/2015;

i. este inclus în Lista de interdicție a operatorilor economici.

**11.4.** Autoritatea contractantă, după caz, poate stabili în documentația de atribuire posibilitatea furnizării dovezilor de către operatorii economici care se află în una din situațiile menționate la punctele IPO11.2 și IPO11.3, prin care se vor prezenta măsurile luate de aceștia pentru a demonstra fiabilitatea sa, în pofida existenței unui motiv de excludere.

**11.5.** Autoritatea contractantă extrage informația necesară pentru constatarea existenței sau inexistenței circumstanțelor menționate la punctele IPO11.2 și IPO11.3 din bazele de date disponibile ale autorităților publice sau ale părților terțe. Dacă acest lucru nu este posibil, autoritatea contractantă are obligația de a accepta ca fiind suficient și relevant pentru demonstrarea faptului că ofertantul/candidatul nu se încadrează în una dintre situațiile prevăzute la punctele IPO11.2 și IPO11.3 orice document considerat edificator, din acest punct de vedere, în țara de origine sau în țara în care ofertantul este stabilit, cum ar fi certificate, caziere judiciare sau alte documente echivalente emise de autorități competente din țara respectivă.

**11.6.** În ceea ce privește cazurile menționate la punctul IPO11.3, în conformitate cu legislația internă a statului în care sunt stabiliți ofertanții, aceste solicitări se referă la persoane fizice și persoane juridice, inclusiv, după caz, la directori de companii sau la orice persoană cu putere de reprezentare, de decizie ori de control în ceea ce privește ofertantul/candidatul.

**11.7.** În cazul în care în țara de origine sau în țara în care este stabilit ofertantul/candidatul nu se emit documente de natura celor prevăzute la punctul IPO11.4 sau respectivele documente nu vizează toate situațiile prevăzute la punctele IPO11.2 și IPO11.3, autoritatea contractantă are obligația de a accepta o declarație pe propria răspundere sau, dacă în țara respectivă nu există prevederi legale referitoare la declarația pe propria răspundere, o declarație autentică dată în fața unui notar, a unei autorități administrative sau judiciare sau a unei asociații profesionale care are competențe în acest sens.

**11.8.** Orice operator economic aflat în oricare dintre situațiile prevăzute la punctele IPO11.2 și IPO11.3 care atrag excluderea din procedura de atribuire poate furniza dovezi care să arate că măsurile luate de acesta sunt suficiente pentru a-și

demonstra în concret credibilitatea prin raportare la motivele de excludere, cu excepția cazului în care operatorul economic a fost exclus prin hotărîre definitivă a unei instanțe de judecată de la participarea la procedurile de achiziții publice.

**11.9.** Autoritatea contractantă evaluează măsurile întreprinse de către operatorii economici ținînd seama de gravitatea și circumstanțele particulare ale infracțiunii sau ale abaterii. În cazul în care consideră că măsurile întreprinse sînt insuficiente, autoritatea contractantă informează ofertantul/candidatul despre motivele excluderii.

## **12. Capacitatea de exercitare a activității profesionale**

**12.1.** Autoritatea contractantă solicită oricărui ofertant să prezinte dovada din care să rezulte o formă de înregistrare ca persoană juridică, capacitatea legală de a presta servicii, în conformitate cu prevederile legale din țara în care este stabilit.

## **13. Capacitatea economică și financiară**

**13.1.** În cazul în care autoritatea contractantă solicită demonstrarea capacității economice și financiare, aceasta are obligația de a indica în documentația de atribuire și informațiile pe care operatorii economici urmează să le prezinte în acest scop. Capacitatea economică și financiară se realizează, după caz, prin prezentarea unuia sau mai multor documente relevante, cum ar fi:

a. declarații bancare corespunzătoare sau, după caz, dovezi privind asigurarea riscului profesional;

b. rapoarte financiare sau, în cazul în care publicarea acestor rapoarte este prevăzută de legislația țării în care este stabilit ofertantul, extrase de rapoarte financiare;

c. declarații privind cifra de afaceri totală sau, dacă este cazul, privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului într-o perioadă anterioară care vizează activitatea din ultimii 3 ani, în măsura în care informațiile respective sînt disponibile. În acest ultim caz, autoritatea contractantă are obligația de a lua în considerare și data la care operatorul economic a fost înființat sau și-a început activitatea comercială.

**13.2.** În sensul punctului IPO13.1 literei c), cifra de afaceri anuală minimă impusă operatorilor economici nu trebuie să depășească de două ori valoarea estimată a contractului, cu excepția cazurilor justificate, precum cele legate de riscurile speciale aferente naturii serviciilor.

**13.3.** Atunci cînd un contract este împărțit în loturi, indicele cifrei de afaceri se aplică pentru fiecare lot individual. Cu toate acestea, autoritatea contractantă stabilește cifra de afaceri anuală minimă impusă operatorilor economici cu referire la grupuri de loturi, dacă ofertantului cîștigător îi sînt atribuite mai multe loturi care trebuie executate în același timp.

**13.4.** În cazul în care, din motive obiective, justificate corespunzător, operatorul economic nu are posibilitatea de a prezenta documentele solicitate de autoritatea contractantă, acesta are dreptul de a demonstra capacitatea sa economică și

financiară prin prezentarea altor documente pe care autoritatea contractantă le poate considera edificatoare în măsura în care acestea reflectă o imagine fidelă a situației economice și financiare a ofertantului/candidatului.

**13.5.** Ofertantul/candidatul poate să-și demonstreze capacitatea economică și financiară și prin susținerea acordată de către o altă persoană indiferent de natura relațiilor juridice existente între ofertant/candidat și persoana respectivă.

**13.6.** În cazul prevăzut la punctul IPO13.5, ofertantul/candidatul are obligația de a dovedi susținerea de care beneficiază prin prezentarea în formă scrisă a unui angajament ferm al persoanei respective, încheiat în formă autentică, prin care această persoană confirmă faptul că va pune la dispoziția ofertantului/candidatului resursele financiare invocate.

**13.7.** Persoana care asigură susținerea financiară trebuie să îndeplinească criteriile de selecție relevante și nu trebuie să se afle în niciuna dintre situațiile prevăzute la punctul IPO11.2 și punctul IPO11.3 literele c)-g), care determină excluderea din procedura de atribuire.

**13.8.** O asociație de operatori economici la fel are dreptul să se bazeze pe capacitățile membrilor asociației sau ale altor persoane.

#### **14. Capacitate tehnică și/sau profesională**

**14.1.** În cazul aplicării unei proceduri pentru atribuirea unui contract de achiziții publice de servicii, în scopul verificării capacității tehnice și/sau profesionale a ofertanților/candidaților, autoritatea contractantă are dreptul de a le solicita acestora, în funcție de specificul, de volumul și de complexitatea serviciilor ce urmează să fie prestate și numai în măsura în care aceste informații sînt relevante pentru îndeplinirea contractului și nu sînt disponibile în bazele de date ale autorităților publice sau ale părților terțe, următoarele:

a) lista principalelor servicii similare prestate în ultimii 3 ani, conținînd valori, perioade de prestare, beneficiari, indiferent dacă aceștia din urmă sînt autorități contractante sau clienți privați. Prestările de servicii se confirmă prin prezentarea unor certificate/documente emise sau contrasemnate de o autoritate ori de către clientul privat beneficiar. În cazul în care beneficiarul este un client privat și, din motive obiective, operatorul economic nu are posibilitatea obținerii unei certificări/confirmări din partea acestuia, demonstrarea prestărilor de servicii se realizează printr-o declarație a operatorului economic;

b) declarația referitoare la echipamentele tehnice și la măsurile aplicate în vederea asigurării calității, precum și, dacă este cazul, la resursele de studiu și cercetare;

c) informații referitoare la personalul/organismul tehnic de specialitate de care dispune sau al cărui angajament de participare a fost obținut de către ofertant/candidat, în special pentru asigurarea controlului calității;

d) informații referitoare la studiile, pregătirea profesională și calificarea personalului de conducere, precum și ale persoanelor responsabile pentru îndeplinirea contractului, dacă acestea nu reprezintă factori de evaluare stabiliți de autoritatea contractantă;

e) declarația referitoare la efectivele medii anuale ale personalului angajat și ale cadrelor de conducere în ultimii 3 ani;



f) dacă este cazul, informații privind măsurile de protecție a mediului pe care operatorul economic le poate aplica în timpul îndeplinirii contractului;

g) informații referitoare la utilajele, instalațiile, echipamentele tehnice de care va dispune operatorul economic pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului;

h) informații privind partea din contract pe care operatorul economic are, eventual, intenția să o subcontracteze.

**14.2.** Capacitatea tehnică și profesională a ofertantului poate fi susținută, pentru îndeplinirea unui contract, și de o altă persoană, indiferent de natura relațiilor juridice existente între ofertant și persoana respectivă.

**14.3.** În cazul prevăzut la punctul IPO14.2, ofertantul/candidatul are obligația de a dovedi susținerea de care beneficiază prin prezentarea în formă scrisă a unui angajament ferm al persoanei respective, încheiat în formă autentică, prin care această persoană confirmă faptul că va pune la dispoziția ofertantului/candidatului resursele financiare invocate.

**14.4.** Persoana care asigură susținerea financiară trebuie să îndeplinească criteriile de selecție relevante și nu trebuie să se afle în niciuna dintre situațiile prevăzute la punctul IPO11.2 și punctul IPO11.3 literele c)-g), care determină excluderea din procedura de atribuire.

**14.5.** Ofertantul/candidatul are dreptul să recurgă la susținerea unor alte persoane doar atunci când acestea din urmă vor desfășura activitățile sau serviciile pentru îndeplinirea cărora este necesară capacitatea profesională respectivă.

## **15. Standarde de asigurare a calității.**

**15.1.** Autoritatea contractantă solicită prezentarea unor certificate, emise de organisme independente, prin care se atestă faptul că operatorul economic respectă anumite standarde de asigurare a calității, aceasta trebuie să se raporteze la sistemele de asigurare a calității, bazate pe seriile de standarde europene relevante, certificate de organisme conforme cu seriile de standarde europene privind certificarea, sau la standarde internaționale pertinente, emise de organisme acreditate.

**15.2.** În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce, autoritatea contractantă are obligația de a accepta certificatele echivalente emise de organismele stabilite în statele membre ale Uniunii Europene. În cazul în care operatorul economic nu deține un certificat de calitate astfel cum este solicitat de autoritatea contractantă, aceasta din urmă are obligația de a accepta orice alte certificări prezentate de operatorul economic respectiv, în măsura în care acestea confirmă asigurarea unui nivel corespunzător al calității.

## **16. Standarde de protecție a mediului.**

**16.1.** Autoritatea contractantă solicită prezentarea unor certificate, emise de organisme independente, prin care se atestă faptul că operatorul economic respectă anumite standarde de protecție a mediului, aceasta trebuie să se raporteze:

a) fie la Sistemul Comunitar de Management de Mediu și Audit (EMAS);

b) fie la standarde de gestiune ecologică bazate pe seriile de standarde europene sau internaționale în domeniu, certificate de organisme conforme cu

legislația Uniunii Europene ori cu standardele europene sau internaționale privind certificarea.

**16.2.** În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce, autoritatea contractantă are obligația de a accepta certificatele echivalente emise de organismele stabilite în statele membre ale Uniunii Europene. În cazul în care operatorul economic nu deține un certificat de mediu astfel cum este solicitat de autoritatea contractantă, aceasta din urmă are obligația de a accepta orice alte certificări prezentate de operatorul economic respectiv, în măsura în care acestea confirmă asigurarea unui nivel corespunzător al protecției mediului.

## **17. Calificarea candidaților în cazul asocierii**

**17.1.** În cazul unei asocieri, cerințele solicitate pentru îndeplinirea criteriilor de calificare și selecție referitoare la capacitatea de exercitare a activității profesionale și cele referitoare la eligibilitatea ofertantului sau candidatului, trebuie îndeplinite de către fiecare asociat. Criteriile referitoare la situația economică și financiară și cele referitoare la capacitatea tehnică și profesională pot fi îndeplinite prin cumul proporțional sarcinilor ce revin fiecărui asociat. Criteriile privind cifra de afaceri, în cazul unei asocieri, cifra de afaceri medie anuală luată în considerare va fi valoarea generală, rezultată prin însumarea cifrelor de afaceri medii anuale corespunzătoare fiecărui membru al asocierii. În cazul unei asocieri, cerințele privind standardele de asigurare a calității și standardele de protecție a mediului, trebuie îndeplinite de fiecare membru al asocierii.

## **Secțiunea a-3-a. Pregătirea ofertelor**

### **18. Documentele ce constituie oferta**

**18.1.** Oferta va cuprinde următoarele:

- a) propunerea financiară, care va include, după caz, și garanția pentru ofertă;
- b) propunerea tehnică, precum și documente suport și facultative solicitate de autoritatea contractantă;
- c) Documentul unic de achiziții europene;

**18.2.** Operatorii economici vor pregăti ofertele într-o manieră structurată și securizată, ca răspuns la anunțul de participare publicat de către autoritatea contractantă în SIA „RSAP”, și vor depune ofertele în mod electronic, folosind fluxurile interactive de lucru puse la dispoziție de platformele electronice, cu excepția cazurilor prevăzute la art.32 alin.(7) și (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

### **19. Documente pentru demonstrarea conformității serviciilor**

**19.1.** Pentru a stabili conformitatea serviciilor cu cerințele documentelor de atribuire, ofertantul va depune, ca parte a ofertei sale, dovezi documentare ce atestă faptul că serviciile se conformează condițiilor de prestare, specificațiilor tehnice și standardelor specificate în Capitolul IV 4.

**19.2.** Pentru a demonstra conformitatea tehnică a serviciilor propuse, cantităților propuse și a termenelor de prestare, ofertantul va completa Formularul

Specificații tehnice (F4.1) și Specificații de preț (F4.2). De asemenea, ofertantul va include documentație de specialitate, desene, extrase din cataloage și alte date tehnice justificative, după caz.

## 20. Oferte alternative

20.1. Operatorul economic este în drept să depună oferte alternative numai în cazul în care autoritatea contractantă a precizat explicit în anunțul de participare și în FDA punctul 3.1 că permite sau solicită depunerea de oferte alternative cu precizarea în documentația de atribuire a cerințelor minime obligatorii pe care operatorii economici trebuie să le respecte, precum și orice alte cerințe specifice pentru prezentarea ofertelor alternative. În cazul în care în documentația de atribuire nu este specificat explicit că autoritatea contractantă permite sau solicită depunerea de oferte alternative, aceasta din urmă nu are dreptul de a lua în considerare ofertele alternative.

## 21. Garanția pentru ofertă

21.1. Ofertantul va depune, ca parte a ofertei sale, o Garanție pentru ofertă (F3.2), după cum este specificat în FDA punctul 3.2.

21.2. Garanția pentru ofertă va fi corespunzător cuantumului specificat în FDA punctul 3.3, în lei moldovenești, și va fi:

a) în formă de garanție bancară de la o instituție bancară licențiată, valabilă pentru perioada de valabilitate a ofertei sau altă perioadă prelungită, după caz, în conformitate cu punctul IPO23.2; sau

b) transfer pe contul autorității contractante; sau

c) alte forme acceptate de autoritatea contractantă, specificate în FDA punctul 3.2.

21.3. Dacă o garanție pentru ofertă este cerută în conformitate cu punctul IPO21.2, orice ofertă neînsoțită de o astfel de garanție pregătită în modul corespunzător va fi respinsă de către autoritatea contractantă ca fiind necorespunzătoare.

21.4. Garanția pentru ofertă a ofertanților necâștigători va fi restituită imediat de la producerea oricărui din următoarele evenimente:

a) expirarea termenului de valabilitate a garanției pentru ofertă;

b) încheierea unui contract de achiziții publice și depunerea garanției de bună execuție a contractului, dacă o astfel de garanție este prevăzută în documentația de atribuire;

c) suspendarea procedurii de licitație fără încheierea unui contract de achiziții publice;

d) retragerea ofertei înainte de expirarea termenului de depunere a ofertelor, în cazul în care documentația de atribuire nu prevede inadmisibilitatea unei astfel de retrageri.

21.5. Garanția pentru ofertă va fi reținută dacă:

a) ofertantul își retrage sau își modifică oferta în timpul perioadei de

valabilitate a ofertei specificate de către ofertant în Formularul ofertei, cu excepția cazurilor prevăzute în punctul IPO23.2; sau

- b) ofertantul câștigător refuză:
  - să depună Garanția de bună execuție conform punctului IPO42;
  - să semneze contractul conform punctului IPO43.

**21.6.** Garanția pentru ofertă prezentată de Asociație trebuie să fie în numele Asociației care depune oferta.

## **22. Prețuri**

**22.1.** Prețurile indicate de către ofertant în Formularul ofertei (**F3.1**) și în Specificațiile de preț (**F4.2**) se vor conforma cerințelor specificate în punctul IPO22 .

**22.2.** Toate loturile și pozițiile trebuie enumerate și evaluate separat în Specificațiile tehnice (**F4.1**) și Specificațiile de preț (**F4.2**).

**22.3.** Prețul ce urmează a fi specificat în Formularul ofertei va constitui suma totală a ofertei, inclusiv TVA.

**22.4.** Termenii Incoterms, cum ar fi EXW, CIP, DDP și alți termeni similari, vor fi supuși regulilor prevăzute în ediția curentă a Incoterms, publicată de către Camera Internațională de Comerț, după cum este menționat în FDA punctul 3.4.

**22.5.** Prețurile vor fi indicate după cum este arătat în Specificațiile de preț (**F4.2**).

**22.6.** Autoritatea contractantă va efectua achitări conform metodologiei și condițiilor indicate în FDA punctul 3.7.

## **23. Termenul de valabilitate a ofertelor**

**23.1.** Ofertele vor rămâne valabile pe parcursul perioadei specificate în FDA punctul 3.8. de la data-limită de depunere a ofertei stabilită de autoritatea contractantă. O ofertă valabilă pentru un termen mai scurt va fi respinsă de către autoritatea contractantă ca fiind necorespunzătoare.

**23.2.** În cazuri excepționale, înainte de expirarea perioadei de valabilitate a ofertei, autoritatea contractantă poate solicita ofertanților să extindă perioada de valabilitate a ofertelor. Solicitarea și răspunsul la solicitare vor fi publicate în SIA „RSAP”. În cazul în care se cere o garanție pentru ofertă în cadrul procedurii de achiziție publică, conform prevederilor punctului IPO23, operatorul economic va extinde corespunzător valabilitatea garanției pentru ofertă. Un ofertant poate refuza solicitarea de extindere fără a pierde garanția pentru ofertă. Ofertanților ce acceptă solicitarea de extindere nu li se va cere și nu li se va permite să modifice ofertele.

## **24. Valuta ofertei**

**24.1.** Prețurile pentru serviciile solicitate vor fi indicate în lei moldovenești, cu excepția cazurilor în care FDA punctul 3.9. prevede altfel.

## **25. Formatul ofertei**

**25.1.** Oferta va fi pregătită în format electronic, în conformitate cu cerințele autorității contractante, cu ajutorul instrumentelor existente în SIA „RSAP”, cu

exceptia cazurilor prevazute la art.32 alin.(7) și (11) din Legea nr. 131/2015.

## **Secțiunea a-4-a. Depunerea și deschiderea ofertelor**

### **26. Depunerea ofertelor**

**26.1.** Oferta, scrisă și semnată, după caz electronic, se prezintă în conformitate cu cerințele expuse în documentația de atribuire, utilizind SIA „RSAP”, cu exceptia cazurilor prevazute la art.32 alin.(7) și (11) din Legea nr. 131/2015. Autoritatea contractantă eliberează operatorului economic, în mod obligatoriu, o recipisă în care indică data și ora recepționării ofertei sau confirmă recepționarea acesteia în cazurile în care oferta a fost depusă prin mijloace electronice. Prezentarea ofertei presupune depunerea într-un set comun a propunerii tehnice, a propunerii financiare, a **DUA**E și a garanției pentru ofertă.

**26.2.** La depunerea ofertei prin SIA „RSAP”, operatorul economic va ține cont de timpul necesar pentru încărcarea ofertei în sistem, prevăzând timp suficient pentru a depune oferta în termenii stabiliți.

### **27. Termenul limită de depunere a ofertelor**

**27.1.** Ofertele vor fi depuse nu mai târziu de data și ora specificate în FDA punctul 4.2. Autoritatea contractantă poate, la discreția sa, să extindă termenul-limită de depunere a ofertelor prin modificarea documentelor de atribuire în conformitate cu punctul IPO7.

### **28. Oferte întârziate**

**28.1.** SIA „RSAP” nu va accepta ofertele transmise după expirarea termenului limită de depunere a ofertelor.

**28.2.** În cazurile prevăzute la art.32 alin.(7) și (11) din Legea nr. 131/2015, ofertele depuse după termenul limită de deschidere a ofertelor specificate în FDA punctul 4.2, vor fi înregistrate de către autoritatea contractantă și restituite ofertantului, fără a fi deschise.

### **29. Modificarea, substituirea și retragerea ofertelor**

**29.1.** În cazul în care documentația de atribuire nu prevede altfel, ofertantul are dreptul să modifice sau să retragă oferta înainte de expirarea termenului de depunere a ofertelor, fără a pierde dreptul de retragere a garanției pentru ofertă. O astfel de modificare este valabilă dacă a fost efectuată înainte de expirarea termenului de depunere a ofertelor.

### **30. Deschiderea ofertelor**

**30.1.** Autoritatea contractantă va deschide ofertele în cadrul sistemului SIA „RSAP” la data și ora specificate în FDA punctul 4.2.

**30.2.** Informația privind ofertanții și ofertele, se fac publice prin publicarea acestora în SIA „RSAP”.

## Secțiunea a-5-a. Evaluarea și compararea ofertelor

### 31. Confidențialitate

31.1. SIA „RSAP” va asigura mecanisme adecvate în vederea neadmiterii divulgării conținutului ofertelor prezentate de participanți pînă la data stabilită pentru deschiderea acestora de către persoanele autorizate ale organizatorului procedurii de achiziție publică, în conformitate cu legislația. Astfel, va fi preîntîmpinată aplicarea unor eventuale practici anticoncurențiale în cadrul procedurilor de achiziții publice.

### 32. Clarificarea ofertelor

32.1. Autoritatea contractantă poate, la necesitate, să ceară oricărui dintre ofertanți o clarificare a ofertei acestora, pentru a facilita examinarea, evaluarea și compararea ofertelor. Nu vor fi solicitate, oferite sau permise schimbări în prețurile sau în conținutul ofertei, cu excepția corectării erorilor aritmetice descoperite de către autoritatea contractantă în timpul evaluării ofertelor, în conformitate cu punctul IPO33.

32.2. În cazul în care ofertantul nu execută cererea autorității contractante de a reconfirma datele de calificare pentru încheierea contractului, oferta i se respinge și se selectează o altă ofertă câștigătoare dintre ofertele rămase în vigoare.

32.3. Operatorul economic este obligat să răspundă la solicitarea de clarificare a autorității contractante în cel mult trei zile de la data expedierii acesteia.

### 33. Determinarea conformității ofertelor

33.1. Aprecierea corespunderii unei oferte de către autoritatea contractantă urmează a fi bazată pe conținutul ofertei.

33.2. Se consideră conformă cerințelor oferta care corespunde tuturor termenilor, condițiilor și specificațiilor din documentele de atribuire, neavînd abateri esențiale sau avînd doar abateri neînsemnate, erori sau omiteri ce pot fi înlăturate fără a afecta esența ofertei. O abatere se va considera ca fiind neînsemnată dacă:

- a) nu afectează în orice mod substanțial sfera de acțiune, calitatea sau performanța serviciilor specificate în contract;
- b) nu limitează în orice mod substanțial drepturile autorității contractante sau obligațiile ofertantului conform contractului;
- c) nu ar afecta într-un mod inechitabil poziția competitivă a altor ofertanți ce prezintă oferte conforme cerințelor.

33.3. Dacă o ofertă nu este conformă cerințelor din documentele de atribuire, ea va fi respinsă de către autoritatea contractantă.

### 34. Neconformități, erori și omiteri

34.1. Autoritatea contractantă are dreptul să considere oferta conformă cerințelor dacă aceasta conține abateri neînsemnate de la prevederile documentelor de atribuire, erori sau omiteri ce pot fi înlăturate fără a afecta esența ei. Orice deviere de acest fel se va exprima cantitativ, în măsura în care este posibil, și se va lua în considerare la evaluarea și compararea ofertelor.

34.2. Dacă ofertantul care a depus oferta cea mai avantajoasă nu acceptă corectarea erorilor aritmetice, oferta acestuia se respinge.

### 35. Evaluarea ofertelor

35.1. Examinarea, evaluarea și compararea ofertelor se efectuează fără participarea ofertanților și a altor persoane neautorizate. Autoritatea contractantă va examina ofertele pentru a confirma faptul că toate documentele prevăzute în punctul IPO18 au fost prezentate și pentru a determina caracterul complet al fiecărui document depus.

35.2. Autoritatea contractantă stabilește oferta/ofertele câștigătoare aplicând criteriul de atribuire și factorii de evaluare prevăzuți în documentația de atribuire, utilizând instrumentele de evaluare din cadrul SIA „RSAP”, cu excepția cazurilor prevăzute la art.32 alin.(7) și (11) din Legea nr. 131/2015.

### 36. Calificarea ofertantului

36.1. Autoritatea contractantă va determina dacă ofertantul este calificat să execute Contractul.

36.2. Aprecierea calificării va fi bazată pe o examinare minuțioasă a documentelor de calificare ale ofertantului, incluse în ofertă conform prevederilor punctului IPO18, clarificărilor posibile conform punctului IPO32, precum și în baza criteriilor stabilite în punctele IPO11-16. Criteriile care nu au fost incluse în aceste puncte nu vor fi folosite în aprecierea calificării ofertantului.

36.3. O apreciere afirmativă va constitui drept premisă pentru adjudecarea contractului ofertantului respectiv. O apreciere negativă va rezulta în descalificarea ofertei, caz în care autoritatea contractantă poate trece la următoarea ofertă cea mai avantajoasă economic, pentru a face o apreciere similară a capacităților aceluși ofertant în executarea contractului.

### 37. Descalificarea ofertantului

37.1. Autoritatea contractantă va descalifica ofertantul care depune documente ce conțin informații false, cu scopul calificării, sau derutează ori face reprezentări neadevărate pentru a demonstra corespunderea sa cerințelor de calificare. În cazul în care acest lucru este dovedit, autoritatea contractantă poate declara ofertantul respectiv ca fiind neeligibil pentru participarea ulterioară în contractele de achiziții publice, prin includerea lui în Lista de interdicție a operatorilor economici.

37.2. Lista de interdicție a operatorilor economici reprezintă un înscris oficial și este întocmită actualizată și ținută de către Agenția Achiziții Publice conform prevederilor articolului 25 din Legea nr. 131/2015, cu scopul de a limita participarea operatorilor economici la procedurile de achiziție publică

37.3. Ofertantul poate fi descalificat în cazul în care este insolubil, în privința lui a fost inițiată procedura de sechestrare a patrimoniului, este în faliment sau în proces de lichidare sau dacă activitățile ofertantului sînt suspendate ori există un proces de judecată privind oricare dintre cele menționate.

37.4. Ofertantul este descalificat în cazul aplicării sancțiunilor administrative sau penale, pe parcursul ultimilor 3 ani, față de persoanele de conducere ale operatorului

economic în legătură cu activitatea lor profesională sau cu prezentarea de date eronate în scopul încheierii contractului de achiziții publice.

**37.5.** Ofertantul este descalificat pentru neachitarea impozitelor și altor plăți obligatorii în conformitate cu legislația țării în care el este rezident. Autoritatea contractantă va solicita ofertanților să demonstreze împuternicirea de a încheia contractele de achiziții publice și componența fondatorilor și a persoanelor afiliate.

**37.6.** Autoritatea contractantă descalifică ofertantul dacă constată că acesta este inclus în Lista de interdicție a operatorilor economici.

**37.7.** Autoritatea contractantă nu acceptă oferta în cazul în care ofertantul nu corespunde cerințelor de calificare.

### **38. Anularea procedurii**

**38.1.** Autoritatea contractantă, din propria inițiativă, anulează procedura de achiziție publică în cazurile prevăzute la art. 67, alin. (1) din Legea nr. 131/2015. Autoritatea contractantă are obligația de a comunica prin SIA „RSAP” sau prin alte mijloace de comunicare în cazul în care autoritatea contractantă desfășoară proceduri în baza art. 32 alin.(7) și (11) din Legea nr. 131/2015, tuturor participanților la procedura de achiziție publică, în cel mult 3 zile de la data anulării, atât încetarea obligațiilor pe care aceștia și le-au creat prin depunerea de oferte, cât și motivul anulării.

## **Secțiunea a-6-a. Adjudecarea contractului**

### **39. Criteriul de adjudecare**

**39.1.** Autoritatea contractantă va adjudeca contractul, conform criteriului stabilit în FDA punctul 6.1. aceluși ofertant a cărui ofertă a fost apreciată potrivit criteriilor stabilite precum și altor condiții și cerințelor din documentele de atribuire, cu condiția ca și ofertantul să fie calificat pentru executarea contractului.

### **40. Dreptul autorității contractante de a modifica cantitățile în timpul adjudecării**

**40.1.** La momentul adjudecării contractului, autoritatea contractantă are posibilitatea de a micșora cu acordul operatorului economic cantitatea de servicii, în cazul în care suma contractelor este mai mare decât valoarea estimată a achiziției, specificate inițial în CAPITOLUL IV pentru a se putea încadra în mijloacele financiare alocate, însă fără a efectua vreo schimbare în prețul unitar sau în alți termeni și condiții ale ofertei și ale documentelor de atribuire.

### **41. Înștiințarea de adjudecare**

**41.1.** Înainte de expirarea perioadei de valabilitate a ofertei, sistemul SIA „RSAP” va permite autorităților contractante pregătirea anunțului de atribuire și a notificării ofertanților, cărora li s-a atribuit sau nu contractul standardizat.

**41.2.** Comunicarea prin care se realizează informarea este transmisă prin mijloace electronice la adresele indicate de către ofertanți în ofertele acestora.

**41.3.** Ofertanții necâștigători vor fi informați cu privire la motivele pentru care



ofertele lor nu au fost selectate.

## 42. Garanția de bună execuție

42.1. La momentul încheierii contractului, dar nu mai târziu de data expirării Garanției pentru ofertă (dacă s-a cerut), ofertantul câștigător va prezenta Garanția de bună execuție în mărimea prevăzută de CPITOLUL II punctul 6.2., folosind în acest scop formularul Garanției de bună execuție (F3.3), inclus în CAPITOLUL III, sau alt formular acceptabil pentru autoritatea contractantă, dar care corespunde condițiilor formularului (F3.3).

42.2. Refuzul ofertantului câștigător de a depune Garanția de bună execuție sau de a semna contractul va constitui motiv suficient pentru anularea adjudecării și reținerea Garanției pentru ofertă. În acest caz, autoritatea contractantă poate adjudeca contractul următorului ofertant cu oferta cea mai bine clasată, a cărei ofertă este conformă cerințelor și care este apreciat de către autoritatea contractantă a fi calificat în executarea Contractului. În acest caz, autoritatea contractantă va cere tuturor ofertanților rămași extinderea termenului de valabilitate a Garanției pentru ofertă. Totodată, autoritatea contractantă este în drept să respingă toate celelalte oferte.

## 43. Semnarea contractului

43.1. O dată cu expedierea înștiințării de adjudecare, autoritatea contractantă va trimite ofertantului câștigător Formularul contractului (F5.1) completat și toate celelalte documente componente ale contractului.

43.2. Ofertantul câștigător va semna contractul numai după împlinirea termenelor de așteptare, în modul corespunzător și îl va restitui autorității contractante în termenul specificat în FDA punctul 6.5.

## 44. Dreptul de contestare

44.1. Orice operator economic care consideră că, în cadrul procedurilor de achiziție, autoritatea contractantă, prin decizia emisă sau prin procedura de achiziție aplicată cu încălcarea legii, a lezat un drept al său recunoscut de lege, în urma cărui fapt el a suportat sau poate suporta prejudicii, are dreptul să conteste decizia sau procedura aplicată de autoritatea contractantă, în modul stabilit de Legea nr. 131/2015.

44.2. Contestațiile se vor depune direct la Agenția Națională de Soluționare a Contestațiilor. Toate contestațiile vor fi depuse, examinate și soluționate în modul stabilit de Legea nr. 131/2015.

44.3. Operatorul economic, în termen de pînă la 5 zile sau, după caz, 10 zile de la data la care a aflat despre circumstanțele ce au servit drept temei pentru contestație, are dreptul să depună la Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor o contestație argumentată a acțiunilor, a deciziei ori a procedurii aplicate de autoritatea contractantă.

44.4. Contestațiile privind anunțurile de participare la procedurile de achiziție publică și documentația de atribuire vor fi depuse pînă la termenul limită de depunere a ofertelor.

**CAPITOLUL II**  
**FIȘA DE DATE A ACHIZIȚIEI (FDA)**

Următoarele date specifice referitoare la serviciile solicitate vor completa, suplimenta sau ajusta prevederile CAPITOLULUI I. În cazul unei discrepante sau al unui conflict, prevederile prezentului CAPITOL vor prevala asupra prevederilor din CAPITOLUL I.

*Instrucțiunile pentru completarea Fișei de Date a Achiziției sunt oferite cu litere cursive.*

**1. Dispoziții generale**

Nr.	Rubrica	Datele Autorității Contractante/Organizatorului procedurii
1.1.	Autoritatea contractantă / Organizatorul procedurii, IDNO:	<i>Banca Națională a Moldovei, cod fiscal: 79592</i>
1.2.	Obiectul achiziției:	<i>Servicii de menținere a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM</i>
1.3.	Numărul și tipul procedurii de achiziție:	<i>Nr. Cererea ofertelor de prețuri</i>
1.4.	Tipul obiectului de achiziție:	<i>Servicii</i>
1.5.	Codul CPV:	<i>72267000-4</i>
1.6.	Sursa alocațiilor bugetare/banilor publici și perioada bugetară:	<i>Buget propriu, pentru anul 2020</i>
1.7.	Administratorul alocațiilor bugetare:	<i>Banca Națională a Moldovei</i>
1.8.	Plăți/mijloace financiare din partea partenerului de dezvoltare:	<i>nu se aplică</i>
1.9.	Denumirea cumpărătorului, IDNO:	<i>Banca Națională a Moldovei, cod fiscal: 79592</i>
1.10.	Destinatarul serviciilor:	<i>Banca Națională a Moldovei</i>
1.11.	Limba de comunicare:	<i>limba română</i>
1.12.	Locul/Modalitatea de transmitere a clarificărilor referitor la documentația de atribuire:	<i>Prin email la adresa: <a href="mailto:achizitii.contracte@bnm.md">achizitii.contracte@bnm.md</a> sau prin sistemul electronic SIA „RSAP” M-TENDER</i>
1.13.	Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate	<i>Nu se aplică</i>
1.14.	Tipul contractului:	<i>Servicii</i>
1.15.	Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (neobligatoriu):	<i>Nu se aplică</i>

**2. Lista serviciilor și specificații tehnice:**

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea serviciilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință
<b>Lotul 1: Menținerea și suportul tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM</b>					
1	72267000-4	Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției	serviciu	1	<i>Tip: Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe</i>

		<p>pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM</p>		<p>platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM), exploatată în cadrul Sistemului informațional al BNM pentru perioada 10.02.2021-09.02.2022.</p> <p>Supportul solicitat include următoarele caracteristici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><u>Serviciile de mentenanță</u></b> vor asigura în timp funcționarea corectă și fără deficiențe a soluției, precum și îmbunătățirea continuă a acesteia. Serviciile de mentenanță vor include: furnizarea de actualizări minore, versiuni noi, soluții temporare și pachete de servicii;</li> <li>- <b><u>Supportul tehnic</u></b> va include:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Asigurarea suportului tehnic prin email, telefon, la distanță sau on-line prin asigurarea accesului de către Producătorul soluției la sistemul on-line de plasare a incidentelor sau problemelor apărute. Suportul tehnic va include : orice suport, pentru orice motiv care afectează funcționalitatea normală a soluției, asistență pentru orice configurări sau customizări suplimentare necesare în cadrul soluției, în scopul asigurării funcționării soluției;</li> <li>b. Înlăturarea problemelor va fi în funcție de gravitatea incidentului raportat în timpul orelor de lucru, în intervalul de timp 08:00 - 17:00 în zile lucrătoare conform legislației RM:</li> </ol> <p><b><u>Timpul de reacție în funcție de gravitatea incidentului va fi:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><u>Critic</u></b> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 oră în timpul orelor normale de lucru;</li> <li>- <b><u>Urgent</u></b> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor de lucru;</li> <li>- <b><u>Mediu</u></b> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru;</li> <li>- <b><u>Ușor</u></b> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore.</li> </ul> <p><b><u>Timpul de soluționare în funcție de gravitatea incidentului va fi:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><u>Critic</u></b> – soluția temporară va fi furnizată în maxim 6 ore iar rezolvarea în maxim 48 ore;</li> <li>- <b><u>Urgent</u></b> – furnizarea unei soluții temporare în minim 8 ore iar rezolvarea în maxim 3 zile lucrătoare;</li> <li>- <b><u>Mediu</u></b> – rezolvarea incidentului în maxim 4 zile lucrătoare;</li> <li>- <b><u>Ușor</u></b> – cel mai bun efort sau soluția va fi livrată în următoarea variantă a produsului.</li> </ul> <p>Notă:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><u>Incident de gravitate Critic</u></b> - Problemă cu impact major care împiedică utilizarea</li> </ol> </li> </ul>
--	--	--	--	--

					<p>sistemului, prin urmare are impact semnificativ asupra performanței operaționale a organizației Beneficiarului;</p> <p>2. <b><u>Incident de gravitate Urgent</u></b> - O problemă cu un impact major dar care permite utilizarea sistemului, dar care va avea consecințe serioase asupra activităților în următoarele zile.</p> <p>3. <b><u>Incident de gravitate Mediu</u></b> - O problemă cu impact important care permite continuarea folosirii sistemului, dar într-o manieră forțată. În timp problema poate afecta productivitatea, dar nu poate determina încetarea imediată a lucrului.</p> <p>4. <b><u>Incident de gravitate Ușor</u></b> - Problemă importantă dar care nu are un impact important asupra productivității. Problema necesită doar monitorizare pentru a lua toate măsurile necesare.</p> <p>c. Furnizarea gratuită a update-urilor (inclusiv noile versiuni și patch-urile) pentru componentele soft ale soluției și asigurarea asistenței necesare pentru testarea și instalarea acestora, de asemenea furnizarea documentației aferente actualizărilor și noilor versiuni.</p> <p><b><u>Termen de prestare:</u></b> serviciile se vor presta pe parcursul a 12 luni pentru perioada 10.02.2021-09.02.2022</p> <p><b><u>Termeni de achitare:</u></b> Achitarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic se va efectua lunar, în baza actului de prestare a serviciilor, semnat de reprezentanții ambelor Părți și a facturii fiscale prezentate de către Prestator, în termen de 15 zile lucrătoare de la data recepționării documentelor de către Beneficiar.</p>
2	72211 000- 7	Servicii prestate în baza solicitărilor de schimbare	om/oră	100	<p><b><u>Tip:</u></b> Serviciile prestate în baza solicitărilor de schimbare (Change request) presupun lucrări de schimbare/dezvoltare a funcționalităților soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM), exploatată în cadrul Sistemului informațional al BNM, care vor fi descrise detaliat într-o solicitare adresată de către Beneficiar către Prestator.</p> <p><b><u>Termen de prestare:</u></b> Serviciile trebuie să fie prestate pe parcursul a 12 luni începând cu 10.02.2021</p> <p><b><u>Cantitate:</u></b> Serviciile prestate în baza solicitărilor de schimbare se vor contoriza prin efort de lucru om/ore și nu vor depăși volumul de 100 om/ore, contabilizate ulterior lunar prin acte de prestare și acceptanță a serviciilor detaliate și semnate de ambele părți. Cantitatea specificată este indicată orientativ pentru evaluarea financiară, iar executarea contractului va avea loc în funcție de volumul de servicii prestate efectiv la necesitate</p>

				<p>conform solicitării Beneficiarului.</p> <p><u>Nivelul serviciilor prestate</u> pentru gestionarea solicitărilor de schimbare va corespunde următoarelor cerințe:</p> <p>a. Beneficiarul va plasa solicitări de schimbare. Solicitățile de schimbare vor corespunde următoarelor cerințe:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Clasificarea solicitării plasate de BNM</th> <th>Timpul de Reacție (TR)</th> <th>Timpul de Implementare (TI)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Urgentă</td> <td>5 zile lucrătoare</td> <td>15 zile lucrătoare</td> </tr> <tr> <td>Ordinară</td> <td>15 zile lucrătoare</td> <td>Cel mai bun efort*</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Participantul selectat va depune tot efortul în vederea soluționării cât mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limită pentru soluționarea solicitării va fi comunicat și acceptat de BNM. Modificări ulterioare a timpului limită sunt permise doar cu acceptul BNM</p> <p>b. Timp de Reacție (TR) – este timpul în care Prestatorul va reacționa la o solicitare de schimbare, va analiza solicitarea înaintată, va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse, va evalua efortul și va transmite către BNM un răspuns la solicitare.</p> <p>c. Timp de Implementare (TI) – este timpul obiectiv în care se așteaptă ca Prestatorul va asigura efectuarea solicitărilor de schimbare / dezvoltarea soluției. Prestatorul va permite BNM setarea priorităților pentru solicitările de schimbare și revizuirea ulterioară a acestora. Revizuirea priorităților solicitărilor va face posibilă revizuirea termenelor de livrare a soluțiilor de către Prestator.</p> <p><u>Notă:</u> Ofertantul va descrie în oferta sa modelul propus pentru gestiunea solicitărilor de schimbare și metodele aplicate pentru estimarea prețurilor pentru Beneficiar. Informația inclusă în ofertă trebuie să fie suficientă pentru a aprecia că relația dintre BNM și Ofertantul selectat în procesul de prestare a serviciilor de schimbare va fi una transparentă și corectă.</p>	Clasificarea solicitării plasate de BNM	Timpul de Reacție (TR)	Timpul de Implementare (TI)	Urgentă	5 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare	Ordinară	15 zile lucrătoare	Cel mai bun efort*
Clasificarea solicitării plasate de BNM	Timpul de Reacție (TR)	Timpul de Implementare (TI)											
Urgentă	5 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare											
Ordinară	15 zile lucrătoare	Cel mai bun efort*											
<b>Lotul 2: Menținerea și suportul standard a licențelor GoGet365 Portal</b>													
1	72268 000-1	Servicii de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard pentru licențele GoGet365 Portal	serviciu	1	<b>Tip:</b> Serviciile de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard, de la producătorul licențelor, sunt necesare să fie oferite pentru perioada 10.02.2021-09.02.2022, în baza prelungirii termenului de prestare a serviciilor respective pentru licențele GoGet365 Portal OnSite Installation, exploatate în cadrul soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics								

				<p>365 for Customer Service (CRM) pe mediul de dezvoltare, testare și producție pentru un număr nelimitat de utilizatori.</p> <p><b><u>Serviciile vor include:</u></b></p> <p>Accesul la ultimele versiuni ale componentelor soluției pentru cele trei medii:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Soluție Particularizată pentru Microsoft Dynamics 365 CRM ce permite particularizarea paginilor, formularelor și listelor, cât și comunicarea criptată cu portalul;</li> <li>· Portal CMS bazat pe tehnologia IIS și XML ce permite expunerea în mod controlat a informației către terți;</li> <li>· Serviciu de gestiune documente.</li> </ul> <p>- prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător, sau</p> <p>- publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului.</p> <p><b>Termen de prestare:</b> în perioada 11.01.2021-10.02.2021</p>
--	--	--	--	--

### 3. Pregătirea ofertelor

3.1.	Oferte alternative:	<i>nu se acceptă</i>
3.2.	Garanția pentru ofertă:	<p><b><u>Forma garanției:</u></b></p> <p>a) Garanția pentru ofertă prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:  Beneficiarul plății: Banca Națională a Moldovei  Denumirea Băncii: Banca Națională a Moldovei  Codul fiscal: 79592  IBAN: MD12NB0000000000004914852  Contul bancar: NBMDMD2X  <b>cu nota</b> "Pentru garanția pentru ofertă la procedura de achiziție prin LD"  <b>sau</b></p> <p>b) Oferta va fi însoțită de o Garanție pentru ofertă (emisă de o bancă) conform formularului F3.2 din secțiunea a 3-a – Formulare pentru depunerea ofertei</p>
3.3.	Garanția pentru ofertă va fi în valoare de:	<i>1 % din valoarea ofertei fără TVA.</i>
3.4.	Ediția aplicabilă a Incoterms și termenii comerciali acceptați vor fi:	<i>Nu se aplică</i>
3.5.	Termenul de livrare/prestare:	<i>Toate serviciile vor fi prestate de către Prestator la sediul Beneficiarului în termenele indicate pe fiecare lot în parte. Prestatorul va asigura prestarea serviciilor în corespundere cu toate cerințele înaintate.</i>
3.6.	Locul prestării serviciilor:	<i>bd. Grigore Vieru 1, mun. Chișinău, MD-2005, Republica Moldova</i>
3.7.	Metoda și condițiile de plată vor fi:	<i>Beneficiarul achită Serviciile integral sau (lunar după caz) după prestarea Serviciilor în baza actului de prestare și acceptanță a Serviciilor, semnat de reprezentanții ambelor Părți și a facturii</i>

		<i>fiscale prezentate de către Prestator, în decurs de 15 zile lucrătoare de la data recepționării și acceptării documentelor de către Beneficiar.</i>
3.8.	Perioada valabilității ofertei va fi de:	<i>90 zile calendaristice *În oferta participanților va fi indicat explicit termenul de valabilitate a ei.</i>
3.9.	Ofertele în valută străină:	<i>Se acceptă</i>

#### 4. Depunerea și deschiderea ofertelor

4.1.	Locul/Modalitatea de depunere a ofertelor, este	<i>Ofertele vor fi depuse electronic prin sistemul SIA „RSAP” M-Tender</i>
4.2.	<b>Termenul limită</b> de depunere a ofertelor este	<i>Data-limită pentru depunerea ofertelor este: _____ Data, Ora: _____</i>
4.3.	Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor (cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA „RSAP”)	<i>Deschiderea ofertelor are loc prin intermediul sistemului electronic SIA „RSAP” M-TENDER</i>

#### 5. Evaluarea și compararea ofertelor

5.1.	Prețurile ofertelor depuse în diferite valute vor fi convertite în:	<i>Lei MD</i>
	Sursa ratei de schimb în scopul convertirii:	<i>Cursul oficial stabilit de Banca Națională a Moldovei <a href="http://www.bnm.md/en/content/official-exchange-rates">http://www.bnm.md/en/content/official-exchange-rates</a></i>
	Data pentru rata de schimb aplicabilă va fi:	<i>Data deschiderii ofertelor</i>
5.2.	<i>Modalitatea de efectuare a evaluării:</i>	<i>Evaluarea va fi efectuată pe lot, cu corespunderea cerințelor față de ofertant și corespunderea tuturor cerințelor tehnice minime obligatorii privind obiectul achiziției.</i>
5.3.	Factorii de evaluarea vor fi următorii:	<i>Nu se aplică</i>

#### 6. Adjudecarea contractului

6.1.	Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului va fi:	<i>Prețul cel mai scăzut, fără TVA, pe lot.</i>
6.2.	Suma Garanției de bună execuție (se stabilește procentual din prețul contractului adjudecat):	<i>5 %</i>
6.3.	Garanția de bună execuție a contractului:	<i>Forma garanției de bună execuție: a) Garanția de bună execuție prin transfer la</i>

		<i>contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:  Beneficiarul plății: Banca Națională a Moldovei  Denumirea Băncii: Banca Națională a Moldovei  Codul fiscal: 79592  IBAN: MD65NB00000000004914771  Contul bancar: NBMDMD2X  cu nota “Pentru garanția de bună executare a contractului la procedura de achiziție prin LD” sau  b) Garanția de bună execuție emisă de o bancă conform formularului F3.3.</i>
6.4.	Forma de organizare juridică pe care trebuie să o ia asocieria grupului de operatori economici cărora li s-a atribuit contractul	<i>Nu se cere</i>
6.5.	Numărul maxim de zile pentru semnarea și prezentarea contractului către autoritatea contractantă:	<i>10 zile calendaristice</i>

Conținutul prezentei Fișe de date a achiziției este identic cu datele procedurii din cadrul Sistemului Informațional Automatizat “REGISTRUL DE STAT AL ACHIZIȚIILOR PUBLICE”. Grupul de lucru pentru achiziții confirmă corectitudinea conținutului Fișei de date a achiziției, fapt pentru care poartă răspundere conform prevederilor legale în vigoare.

Conducătorul grupului de lucru:

Aureliu CINCILEI (*semnat electronic*)



**CAPITOLUL III**  
**FORMULARE PENTRU DEPUNEREA OFERTEI**

Următoarele tabele și formulare vor fi completate de către ofertant și incluse în ofertă.

<b>Formular</b>	<b>Denumirea</b>
F3.1	Formularul ofertei
F3.2	Garanția pentru ofertă
F3.3	Garanția de bună execuție
F3.4	Chestionar pentru Prestator / Furnizor
F3.5	Declarație privind lista principalelor prestări servicii similare

### Formularul ofertei (F3.1)

[Ofertantul va completa acest formular în conformitate cu instrucțiunile de mai jos. Nu se vor permite modificări în formatul formularului, precum și nu se vor accepta înlocuiri în textul acestuia.]

Data depunerii ofertei: “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_

Procedura de achiziție Nr.: \_\_\_\_\_

Anunț de participare Nr.: \_\_\_\_\_

Către: \_\_\_\_\_

[numele deplin al autorității contractante]

\_\_\_\_\_ declară că:

[denumirea ofertantului]

a) Au fost examinate și nu există rezerve față de documentele de atribuire, inclusiv modificările

nr. \_\_\_\_\_.

[introduceți numărul și data fiecărei modificări, dacă au avut loc]

b) \_\_\_\_\_ se angajează să furnizeze/

[denumirea ofertantului]

presteze, în conformitate cu documentele de atribuire și condițiile stipulate în specificațiile tehnice și preț, următoarele servicii

\_\_\_\_\_.

[introduceți o descriere succintă a serviciilor]

c) Suma totală a ofertei fără TVA constituie:

\_\_\_\_\_.

[introduceți prețul pe loturi (unde e cazul) și totalul ofertei în cuvinte și cifre, indicând toate sumele și valutele respective]

d) Suma totală a ofertei cu TVA constituie:

\_\_\_\_\_.

[introduceți prețul pe loturi (unde e cazul) și totalul ofertei în cuvinte și cifre, indicând toate sumele și valutele respective]

e) Prezenta ofertă va rămâne valabilă pentru perioada de timp specificată în **FDA3.8.**, începând cu data-limită pentru depunerea ofertei, în conformitate cu **FDA4.2.**, va rămâne obligatorie și va putea fi acceptată în orice moment până la expirarea acestei perioade;

f) În cazul acceptării prezentei oferte,

\_\_\_\_\_ se

[denumirea ofertantului]

angajează să obțină o Garanție de bună execuție în conformitate cu **FDA6**, pentru executarea corespunzătoare a contractului de achiziție publică.

g) Nu sîntem în nici un conflict de interese, în conformitate cu punctul, în conformitate cu art.74 din Legea nr.131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice.

h) Compania semnatară, afiliații sau sucursalele sale, inclusiv fiecare partener sau subcontractor ce fac parte din contract, nu au fost declarate neeligibile în baza prevederilor legislației în vigoare sau a regulamentelor cu incidență în domeniul achizițiilor publice.

Semnat: \_\_\_\_\_

[semnătura persoanei autorizate pentru semnarea ofertei]

Nume: \_\_\_\_\_

În calitate de: \_\_\_\_\_

[funcția oficială a persoanei ce semnează formularul ofertei]

Ofertantul: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Data: “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_

### Garanția pentru oferta (F3.2)

[Banca emitentă va completa acest formular de garanție bancară în conformitate cu instrucțiunile indicate mai jos. Garanția bancară se va imprima pe foaie cu antetul băncii, pe hîrtie specială protejată.]

\_\_\_\_\_ [Numele băncii și adresa oficiului sau a filialei emitente]

**Beneficiar:** \_\_\_\_\_

[numele și adresa autorității contractante]

**Data:** “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_

### GARANȚIE DE OFERTĂ Nr. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ a fost informată că

[denumirea băncii]

\_\_\_\_\_ (numit în continuare “Ofertant”)

[numele ofertantului]

urmează să înainteze oferta către Dvs. la data de “\_\_\_” \_\_\_\_\_  
20\_\_ (numită în continuare “ofertă”) pentru livrarea/prestarea

\_\_\_\_\_ conform anunțului de participare nr. \_\_\_\_\_ din “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_.

[obiectul achiziției]

La cererea Ofertantului, noi, \_\_\_\_\_, prin prezenta,

[denumirea băncii]

ne angajăm în mod irevocabil să vă plătim orice sumă sau sume ce nu depășesc în total suma de:

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

[suma în cifre]

([suma în cuvinte])

la primirea de către noi a primei solicitări din partea Dvs. în scris, însoțite de o declarație în care se specifică faptul că Ofertantul încalcă una sau mai multe dintre obligațiile sale referitor la condițiile ofertei, și anume:

a) și-a retras oferta în timpul perioadei valabilității ofertei sau a modificat oferta după expirarea termenului-limită de depunere a ofertelor; sau

b) fiind anunțat de către autoritatea contractantă, în perioada de valabilitate a ofertei, despre adjudecarea contractului: (i) eșuează sau refuză să semneze formularul contractului;; sau (ii) eșuează sau refuză să prezinte garanția de bună execuție, dacă se cere conform condițiilor licitației, ori nu a executat vreo condiție specificată în documentele de atribuire, înainte de semnarea contractului de achiziție.

Această garanție va expira în cazul în care ofertantul devine ofertant câștigător, la primirea de către noi a copiei înștiințării privind adjudecarea contractului și în urma emiterii Garanției de bună execuție eliberată către Dvs. la solicitarea Ofertantului.

Prezenta garanție este valabilă pînă la data de “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_.

\_\_\_\_\_

[semnătura autorizată a băncii]

### Garanție de bună execuție (F3.3)

[Banca comercială, la cererea ofertantului câștigător, va completa acest formular pe foaie cu antet, în conformitate cu instrucțiunile de mai jos.]

Data: “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_

Licitația Nr.: \_\_\_\_\_

Oficiul Băncii: \_\_\_\_\_

[introduceți numele complet al garantului]

Beneficiar: \_\_\_\_\_

[introduceți numele complet al autorității contractante]

### GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE

Nr. \_\_\_\_\_

Noi, [introduceți numele legal și adresa băncii], am fost informați că firmei [introduceți numele deplin al Prestatorului] (numit în continuare “Prestator”) i-a fost adjudecat Contractul de achiziție publică de prestare \_\_\_\_\_ [obiectul achiziției, descrieți serviciile] conform invitației la licitația nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ 201\_ [numărul și data licitației] (numit în continuare “Contract”).

Prin urmare, noi înțelegem că Prestatorul trebuie să depună o Garanție de bună execuție în conformitate cu prevederile documentelor de atribuire.

În urma solicitării Prestatorului, noi, prin prezenta, ne angajăm irevocabil să vă plătim orice sumă(e) ce nu depășește [introduceți suma(ele) în cifre și cuvinte] la primirea primei cereri în scris din partea Dvs., prin care declarați că Prestatorul nu îndeplinește una sau mai multe obligații conform Contractului, fără discuții sau clarificări și fără necesitatea de a demonstra sau arăta temeiurile sau motivele pentru cererea Dvs. sau pentru suma indicată în aceasta.

Această Garanție va expira nu mai târziu de [introduceți numărul] de la data de [introduceți luna][introduceți anul],<sup>1</sup> și orice cerere de plată ce ține de aceasta trebuie recepționată de către noi la oficiu pînă la această dată inclusiv.

<sup>1</sup> Autoritatea contractantă trebuie să țină cont de situațiile cînd, în cazul unei extinderi a perioadei de executare a Contractului, autoritatea contractantă va avea nevoie să ceară o extindere și a acestei garanții de la bancă. O astfel de cerere trebuie să fie întocmită în scris și trebuie făcută înainte de expirarea datei stabilite în garanție. În procesul pregătirii acestei Garanții, autoritatea contractantă ar putea lua în considerare adăugarea următorului text în formular, la sfîrșitul penultimului paragraf: “Noi sîntem de acord cu o singură extindere a acestei Garanții pentru o perioadă ce nu depășește [șase luni] [un an], ca răspuns al cererii în scris a autorității contractante pentru o astfel de extindere, și o astfel de cerere urmează a fi prezentată nouă înainte de expirarea prezentei garanții.”

[semnăturile reprezentanților autorizați ai băncii și ai Prestatorului]

## CHESTIONAR PENTRU PREATOR/FURNIZOR (F3.4)

### 1. Date despre Prestator/Furnizor (persoană juridică/persoană fizică)

- 1.1 Denumirea completă/ Nume, prenume \_\_\_\_\_  
1.2 Forma de organizare juridică/ - \_\_\_\_\_  
1.3 Codul fiscal/IDNO \_\_\_\_\_  
1.4 Numărul și data înregistrării de stat/expus politic  
(Da/Nu) \_\_\_\_\_  
1.5 Sediul și adresa juridică/adresa de domiciliu \_\_\_\_\_  
1.6 Numărul de telefon, fax, email \_\_\_\_\_  
1.7 Persoana împuternicită să deschidă și să gestioneze contul
- 1.7.1 Numele, prenumele \_\_\_\_\_  
1.7.2 Data și locul nașterii, IDNO \_\_\_\_\_  
1.7.3 Adresa de domiciliu \_\_\_\_\_  
1.7.4 Funcția deținută \_\_\_\_\_  
1.7.5 Telefon, fax, e-mail \_\_\_\_\_  
1.7.6 Expus politic (Da/Nu) \_\_\_\_\_

### 2. Informație privind natura relației de afaceri cu BNM

- 2.1 Domeniul de activitate  
\_\_\_\_\_  
2.2 Scopul și motivul inițierii relației de afaceri / tranzacții ocazionale  
\_\_\_\_\_  
2.3 Activități preconizate  
\_\_\_\_\_

### 3. Declarația privind beneficiarul efectiv

3.1 Beneficiarul efectiv este următoarea persoană:

#### 3.2 Date despre beneficiarul efectiv :

- 3.2.1 Numele, prenumele \_\_\_\_\_  
3.2.2 Data și locul nașterii, IDNO \_\_\_\_\_  
3.2.3 Adresa de domiciliu \_\_\_\_\_  
3.2.4 Funcția deținută \_\_\_\_\_  
3.2.5 Telefon, fax, email \_\_\_\_\_  
3.2.6 Expus politic (Da/Nu) \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Semnătura prestator/furnizor

\_\_\_\_\_ L.S

*beneficiar efectiv* – persoană fizică ce deține sau controlează în ultimă instanță o persoană fizică sau juridică ori beneficiar al unei societăți de investiții sau administrator al societății de investiții, ori persoană în al cărei nume se desfășoară o activitate sau se realizează o tranzacție și/sau care deține, direct sau indirect, dreptul de proprietate sau controlul asupra a cel puțin 25% din acțiuni sau din dreptul de vot al persoanei juridice ori asupra bunurilor aflate în administrare fiduciară;

Lege cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului nr. 308 din 22.12.2017, *Monitorul Oficial al R. Moldova* 58-66/133, 23.02.2018.

## DECLARAȚIE PRIVIND LISTA PRINCIPALELOR PRESTĂRI DE SERVICII

Operator economic

-----  
(denumirea/numele)

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al ..... (denumirea/numele și sediul/adresa candidatului/ofertantului), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat sunt reale.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai Băncii Naționale a Moldovei, cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Nr. crt.	Obiectul contractului	Cod CPV	Denumirea beneficiarului/clientului, Adresa beneficiarului, pagina web	Calitatea Ofertantului în care a participat la îndeplinirea contractului (*)	Prețul total al contractului	Procent îndeplinit de Ofertant (%)	Perioada de derulare a contractului (**)
1	2	3	4	5	6	7	8
1							
2							
3							
4							

Anexe: după caz, recomandări în copie din partea beneficiarului/clientului

\*) Se precizează calitatea în care a participat la îndeplinirea contractului, care poate fi de: contractant unic sau contractant conducător (lider de asociație); contractant asociat; subcontractant.

\*\*) Se va preciza data de începere și de finalizare a contractului.

Operator economic,

.....

(semnatură autorizată)

**CAPITOLUL IV**  
**SPECIFICAȚII TEHNICE ȘI DE PREȚ**

Următoarele tabele și formulare vor fi completate de către ofertant și incluse în ofertă. În cazul unei discrepante sau al unui conflict cu textul CAPITOLULUI I, prevederile din CAPITOL vor prevala asupra prevederilor din CAPITOLUL I.

<b>Formular</b>	<b>Denumirea</b>
F4.1	Specificații tehnice
F4.2	Specificații de preț

## Specificații tehnice (F4.1)

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloana 4, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 2, 3, 5]

Numărul procedurii de achiziție: _____ din _____
Denumirea cererii ofertelor de prețuri: <i>Servicii de menținere a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM</i>

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5
	<i>Lotul 1: Menținerea și suportul tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM</i>			
72267000-4	Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM	<p>Tip: Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM), exploatată în cadrul Sistemului informațional al BNM pentru perioada 10.02.2021-09.02.2022.</p> <p>Suportul solicitat include următoarele caracteristici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviciile de mentenanță vor asigura în timp funcționarea corectă și fără deficiențe a soluției, precum și îmbunătățirea continuă a acesteia.</li> </ul> <p>Serviciile de mentenanță vor include:</p>		



		<p>furnizarea de actualizări minore, versiuni noi, soluții temporare și pachete de servicii;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suportul tehnic va include: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Asigurarea suportului tehnic prin email, telefon, la distanță sau on-line prin asigurarea accesului de către Producătorul soluției la sistemul on-line de plasare a incidentelor sau problemelor apărute. Suportul tehnic va include : orice suport, pentru orice motiv care afectează funcționalitatea normală a soluției, asistență pentru orice configurări sau customizări suplimentare necesare în cadrul soluției, în scopul asigurării funcționării soluției;</li> <li>b. Înlăturarea problemelor va fi în funcție de gravitatea incidentului raportat în timpul orelor de lucru, în intervalul de timp 08:00 - 17:00 în zile lucrătoare conform legislației RM: Timpul de reacție în funcție de gravitatea incidentului va fi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Critic - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 oră în timpul orelor normale de lucru;</li> <li>- Urgent - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor de lucru;</li> <li>- Mediu - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru;</li> <li>- Ușor - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>Timpul de soluționare în funcție de gravitatea incidentului va fi:</p>		
--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Critic – soluția temporară va fi furnizată în maxim 6 ore iar rezolvarea în maxim 48 ore;</li> <li>- Urgent – furnizarea unei soluții temporare în minim 8 ore iar rezolvarea în maxim 3 zile lucrătoare;</li> <li>- Mediu – rezolvarea incidentului în maxim 4 zile lucrătoare;</li> <li>- Ușor – cel mai bun efort sau soluția va fi livrată în următoarea variantă a produsului.</li> </ul> <p>Notă:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incident de gravitate Critic - Problemă cu impact major care împiedică utilizarea sistemului, prin urmare are impact semnificativ asupra performanței operaționale a organizației Beneficiarului;</li> <li>2. Incident de gravitate Urgent - O problemă cu un impact major dar care permite utilizarea sistemului, dar care va avea consecințe serioase asupra activităților în următoarele zile.</li> <li>3. Incident de gravitate Mediu - O problemă cu impact important care permite continuarea folosirii sistemului, dar într-o manieră forțată. În timp problema poate afecta productivitatea, dar nu poate determina încetarea imediată a lucrului.</li> <li>4. Incident de gravitate Ușor - Problemă importantă dar care nu are un impact important asupra productivității. Problema necesită doar monitorizare pentru a lua toate măsurile necesare.</li> </ol> <p>c. Furnizarea gratuită a update-urilor (inclusiv noile versiuni și patch-urile)</p>		
--	--	--	--	--

		<p>pentru componentele soft ale soluției și asigurarea asistenței necesare pentru testarea și instalarea acestora, de asemenea furnizarea documentației aferente actualizărilor și noilor versiuni.</p> <p>Termen de prestare: serviciile se vor presta pe parcursul a 12 luni pentru perioada 10.02.2021-09.02.2022</p> <p>Termeni de achitare: Achitarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic se va efectua lunar, în baza actului de prestare a serviciilor, semnat de reprezentanții ambelor Părți și a facturii fiscale prezentate de către Prestator, în termen de 15 zile lucrătoare de la data recepționării documentelor de către Beneficiar.</p>		
72211000-7	Servicii prestate în baza solicitărilor de schimbare	<p><i>Tip: Serviciile prestate în baza solicitărilor de schimbare (Change request) presupun lucrări de schimbare/dezvoltare a funcționalităților soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM), exploatată în cadrul Sistemului informațional al BNM , care vor fi descrise detaliat într-o solicitare adresată de către Beneficiar către Prestator.</i></p> <p><i>Termen de prestare: Serviciile trebuie să fie prestate pe parcursul a 12 luni începând cu 10.02.2021</i></p> <p><i>Cantitate: Serviciile prestate în baza solicitărilor de schimbare se vor contoriza prin efort de lucru om/ore și nu vor depăși volumul de 100 om/ore, contabilizate ulterior lunar prin acte de prestare și acceptanță a serviciilor detaliate și semnate de ambele</i></p>		

		<p><i>părți. Cantitatea specificată este indicată orientativ pentru evaluarea financiară, iar executarea contractului va avea loc în funcție de volumul de servicii prestate efectiv la necesitate conform solicitării Beneficiarului. Nivelul serviciilor prestate pentru gestionarea solicitărilor de schimbare va corespunde următoarelor cerințe:</i></p> <p><i>a. Beneficiarul va plasa solicitări de schimbare. Solicitățile de schimbare vor corespunde următoarelor cerințe:</i></p> <p><i>Clasificarea solicitării plasate de BNM</i></p> <table border="0"> <tr> <td><i>Timpul de Reacție (TR)</i></td> <td><i>Timpul de Implementare (TI)</i></td> </tr> <tr> <td><i>Urgentă</i></td> <td><i>5 zile lucrătoare</i></td> </tr> <tr> <td><i>Ordinară</i></td> <td><i>15 zile lucrătoare</i></td> </tr> </table> <p><i>Cel mai bun efort*</i></p> <p><i>* Participantul selectat va depune tot efortul în vederea soluționării cât mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limită pentru soluționarea solicitării va fi comunicat și acceptat de BNM. Modificări ulterioare a timpului limită sunt permise doar cu acceptul BNM</i></p> <p><i>b. Timp de Reacție (TR) – este timpul în care Prestatorul va reacționa la o solicitare de schimbare, va analiza solicitarea înaintată, va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse, va evalua efortul și va transmite către BNM un răspuns la solicitare.</i></p> <p><i>c. Timp de Implementare (TI) – este timpul obiectiv în care se așteaptă ca Prestatorul să asigure efectuarea solicitărilor de schimbare / dezvoltarea soluției. Prestatorul va permite BNM setarea</i></p>	<i>Timpul de Reacție (TR)</i>	<i>Timpul de Implementare (TI)</i>	<i>Urgentă</i>	<i>5 zile lucrătoare</i>	<i>Ordinară</i>	<i>15 zile lucrătoare</i>		
<i>Timpul de Reacție (TR)</i>	<i>Timpul de Implementare (TI)</i>									
<i>Urgentă</i>	<i>5 zile lucrătoare</i>									
<i>Ordinară</i>	<i>15 zile lucrătoare</i>									

		<p>priorităților pentru solicitările de schimbare și revizuirea ulterioară a acestora. Revizuirea priorităților solicitărilor va face posibilă revizuirea termenelor de livrare a soluțiilor de către Prestator.</p> <p>Notă: Ofertantul va descrie în oferta sa modelul propus pentru gestiunea solicitărilor de schimbare și metodele aplicate pentru estimarea prețurilor pentru Beneficiar. Informația inclusă în ofertă trebuie să fie suficientă pentru a aprecia că relația dintre BNM și Ofertantul selectat în procesul de prestare a serviciilor de schimbare va fi una transparentă și corectă.</p>		
	<b>Lotul 2: Menținerea și suportul standard a licențelor GoGet365 Portal</b>			
72268000-1	Servicii de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard pentru licențele GoGet365 Portal	<p>Tip: Serviciile de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard, de la producătorul licențelor, sunt necesar să fie oferite pentru perioada 10.02.2021-09.02.2022, în baza prelungirii termenului de prestare a serviciilor respective pentru licențele GoGet365 Portal OnSite Installation, exploatate în cadrul soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM) pe mediul de dezvoltare, testare și producție pentru un număr nelimitat de utilizatori.</p> <p>Serviciile vor include: Accesul la ultimele versiuni ale componentelor soluției pentru cele trei medii:</p>		

		<p>· Soluție Particularizată pentru Microsoft Dynamics 365 CRM ce permite particularizarea paginilor, formularelor și listelor, cât și comunicarea criptată cu portalul;</p> <p>· Portal CMS bazat pe tehnologia IIS și XML ce permite expunerea în mod controlat a informației către terți;</p> <p>· Serviciu de gestiune documente.</p> <p>- prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător, sau</p> <p>- publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului.</p> <p>Termen de prestare: în perioada 11.01.2021-10.02.2021</p>		
	<b>TOTAL:</b>			

Semnat: \_\_\_\_\_ Numele, Prenumele: \_\_\_\_\_ În calitate de: \_\_\_\_\_  
Ofertantul: \_\_\_\_\_ Adresa: \_\_\_\_\_

## Specificații de preț (F4.2)

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5,6,7,8, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1,2,3,4,9,10]

Numărul procedurii de achiziție: _____ din _____
Denumirea cererii ofertelor de prețuri: <i>Servicii de menținere a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM</i>

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitate a de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de prestare	Clasificație bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<b>Servicii</b>								
	<i>Lotul 1: Menținerea și suportul tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM</i>								
7226700 0-4	Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM	serviciu	1					Serviciile se vor presta pe parcursul a 12 luni pentru perioada 10.02.2021-09.02.2022	

7221100 0-7	Servicii prestate în baza solicitărilor de schimbare	om/oră	100					Serviciile se vor presta pe parcursul a 12 luni începând cu 10.02.2021	
	<b>Total lot 1</b>								
	<b><i>Lotul 2: Menținerea și suportul standard a licențelor GoGet365 Portal</i></b>								
7226800 0-1	Servicii de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard pentru licențele GoGet365 Portal	serviciu	1					Serviciile se vor presta în perioada 11.01.2021-10.02.2021	
	<b>Total lot 2</b>								
	<b>TOTAL:</b>								

Semnat: \_\_\_\_\_ Numele, Prenumele: \_\_\_\_\_ În calitate de: \_\_\_\_\_

Ofertantul: \_\_\_\_\_ Adresa: \_\_\_\_\_



**CAPITOLUL 5**  
**FORMULARUL DE CONTRACT**

<b>Formular</b>	<b>Denumirea</b>
F5.1	Contract-model

F 5.1 Modelul contractului



CONTRACT nr. \_\_\_\_\_  
de achiziționare prin procedura de \_\_\_\_\_  
Cod CPV: 72267000-4

” ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

mun. Chișinău

Prestatorul de Servicii	Autoritatea contractantă
<p>_____, (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin _____, (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza _____, (statut, regulament, hotărâre etc.) denumit(a) în continuare <i>Prestator</i>, _____, (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de o parte,</p>	<p><b>BANCA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI,</b> reprezentată prin viceguvernatorul dl _____, (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza Legii cu privire la Banca Națională a Moldovei nr.548/1995, cu modificările ulterioare, denumită în continuare <i>Beneficiar</i>, pe de o parte,</p>

ambii (denumiți(te) în continuare *Părți*), au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

- a. Achiziționarea \_\_\_\_\_, denumite în continuare Servicii, conform procedurii de Licitare Publică nr. \_\_\_\_ din \_\_\_\_\_, publicată în Buletinul Achizițiilor Publice nr. \_\_\_\_ din \_\_\_\_\_, în baza deciziei grupului de lucru al BĂNCII NAȚIONALE A MOLDOVEI din \_\_\_\_\_.
- b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:
  1. Anexa nr. 1: Specificația Serviciilor.
  2. Anexa nr. 2: Acord asupra nivelului de calitate și performanță a serviciilor de tip „SERVICE LEVEL AGREEMENT”.
  3. *Anexa nr. 3: Angajament de respectare a cerințelor de securitate ale Beneficiarului (după caz).*
  4. *Alte anexe (după caz).*
- c. Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepante sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele prevăzute la lit.b vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.
- d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezenta să presteze Beneficiarului Serviciile în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.
- e. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării Serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătitibilă conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

## **1. Obiectul Contractului**

- 1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile prevăzute în Anexa nr. 1 și descrise în Anexa nr. 2 (după caz), care este parte integrantă a prezentului Contract.
- 1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze Serviciile prestate de Prestator.
- 1.3. *Serviciile vor fi prestate la solicitarea Beneficiarului în baza solicitărilor de schimbare înaintate de către Beneficiar în adresa Prestatorului conform unei proceduri de change management specificate în Anexa nr. 2 a prezentului Contract în limita volumului de om/ore specificate în Anexa nr.1 a prezentului Contract (după caz).*
- 1.4. *Prin asigurarea accesului la suport anual se subînțelege prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător/filiala companiei producător sau confirmarea înregistrată pe site-ul producătorului, ce să garanteze disponibilitatea pentru Beneficiar a serviciilor de suport anual conform Anexei nr. 1 a prezentului Contract (după caz).*

## **2. Termeni și condiții de prestare**

- 2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator la adresa Beneficiarului: MD-2005, mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru 1, BANCA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI pentru perioada specificată în Anexa nr. 1 conform caracteristicilor, termenelor și condițiilor de prestare a Serviciilor stipulate în Anexa nr. 2, care este parte integrantă a prezentului Contract.
- 2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:
  - a) Factura fiscală;
  - b) Actul de prestare și acceptanță a Serviciilor.
- 2.3. Originalele documentelor prevăzute în pct. 2.2 se vor prezenta Beneficiarului după prestarea Serviciilor. Prestarea Serviciilor se consideră încheiată din momentul în care sunt prezentate și aprobate documentele din pct. 2.2.

## **3. Prețul și condiții de plată**

- 3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat Anexa nr. 1 a prezentului Contract.
- 3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: \_\_\_\_\_ lei MD.
- 3.3. Achitarea plăților pentru Serviciile prestate se va efectua în lei moldovenești.
- 3.4. Beneficiarul achită Serviciile specificate în Anexa nr. 1 a prezentului Contract integral sau (lunar după caz) după prestarea Serviciilor în baza actului de prestare și acceptanță a Serviciilor, semnat de reprezentanții ambelor Părți și a facturii fiscale prezentate de către Prestator, în decurs de 15 zile lucrătoare de la data recepționării documentelor de către Beneficiar.
- 3.5. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul Prestatorului indicat în prezentul Contract.
- 3.6. Prestatorul are obligația întocmirii corecte a facturii fiscale, indicând toate elementele de identificare ale acesteia și datele bancare corecte, inclusiv ale Beneficiarului.
- 3.7. Transmiterea documentelor enumerate la pct. 2.2 cu elemente greșite și/sau greșeli de calcul, identificate de Beneficiar, urmare recepționării acesteia, atrage după sine obligația Prestatorului de a le anula și de a transmite documente noi.

## **4. Condiții de predare-primire (după caz conform descrierii lotului)**

- 4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă volumul Serviciilor prestate corespunde prevederilor din Anexa nr. 1 a prezentului

Contract și documentelor de însoțire conform pct. 2.2. al prezentului Contract, iar calitatea Serviciilor corespunde cerințelor stipulate în Anexa nr. 2 a prezentului Contract, *inclusiv a fost prezentată de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător/filiala companiei producător sau confirmarea înregistrată pe site-ul producătorului, ce să garanteze disponibilitatea pentru Beneficiar a serviciilor de suport anual conform Anexei nr. 1 a prezentului Contract (după caz).*

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului originalele documentației specificate în pct. 2.2. al prezentului Contract odată cu prestarea Serviciilor, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în pct. 3.4 corespunzător numărului de zile lucrătoare de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în pct. 10.4. al prezentului Contract.

## **5. Standarde**

5.1. Serviciile prestate în baza Contractului vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a Serviciilor.

## **6. Obligațiile părților (după caz conform descrierii lotului)**

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a. să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b. să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax, e-mail sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
- c. să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- d. să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de Beneficiar.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a. să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- b. să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

## **7. Forța majoră**

7.1. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de forță majoră (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. Partea care invocă clauza de forță majoră este obligată să informeze imediat (dar nu mai târziu de 10 zile calendaristice) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor de forță majoră.

7.3. Survenirea circumstanțelor de forță majoră, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un certificat, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.

## **8. Rezoluțiunea**

8.1. Rezoluțiunea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.

8.2. Contractul poate fi rezoluționat în mod unilateral de către:

- a. Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;

- b. Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
  - c. Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
  - d. Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.
- 8.3. Partea inițiatoare a rezoluției Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.
- 8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, Partea inițiatoare va iniția rezoluținea.

## **9. Reclamații**

- 9.1. Reclamațiile privind volumul Serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.
- 9.2. Pretențiile privind calitatea Serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate.
- 9.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.
- 9.4. Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile lucrătoare, să presteze suplimentar Beneficiarului volumul neprestat de Servicii, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.
- 9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.

## **10. Sancțiuni**

- 10.1. Forma de garanție de bună executare a Contractului agreată de Beneficiar este garanția bancară, în cuantum de 5% din valoarea Contractului. Termenul de valabilitate al garanției bancare va fi egală cu termenul de valabilitate a Contractului.
- 10.2. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a Contractului.
- 10.3. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor prestate cu întârziere, pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, dar nu mai mult de 10% din suma plății pentru serviciile prestate cu întârziere în perioada de referință.
- 10.4. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0.1% din suma Serviciilor achitate cu întârziere, pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului Contract.
- 10.5. Prima zi lucrătoare ulterioară datei ce constituie termenul limită de prestare/ de achitare se consideră zi lucrătoare de întârziere.
- 10.6. Suma penalității calculate Prestatorului conform prezentului Contract poate fi dedusă (reținută) de către Beneficiar din suma plății pentru Serviciile prestate.

## **11. Drepturi de proprietate intelectuală**

- 11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricărui:
- a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu Serviciile achiziționate, și

- b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către Beneficiar.

## 12. Confidențialitate

- 12.1. Toată informația furnizată de către Beneficiar Prestatorului în vederea executării prezentului Contract se consideră a fi confidențială, dacă nu este stabilit expres de către Beneficiar că informația dată este publică.
- 12.2. Prestatorul nu are dreptul să utilizeze sau să facă publică nici o informație aferentă serviciilor prestate, activității Beneficiarului sau de altă natură primită de la Beneficiar sau din alte surse prevăzute în prezentul Contract, cu excepția informației asupra căreia Beneficiarul își dă acordul scris în vederea divulgării acesteia.
- 12.3 Prestatorul își asumă responsabilitatea ca fiecare persoană implicată în executarea serviciilor prevăzute în prezentul Contract să semneze un Angajament de respectare a cerințelor de securitate ale Beneficiarului conform Anexei nr.3 și să respecte obligatoriu următoarele condiții de păstrare a confidențialității informației:
- să nu divulge, transmită, sau să utilizeze în interesul oricărei alte persoane în afară de Beneficiar, sau persoanele împuternicite de acesta, nici o informație cu caracter confidențial sau material pe care el sau ea îl va primi de la Beneficiar, cu excepția materialelor sau informației aflate anterior în evidența subsemnatului sau care s-ar putea să fi fost obținută înaintea unei astfel de divulgări, transmiteri, sau utilizări, de la persoane terțe sau din sectorul public;
  - să nu folosească nici o informație cu acces limitat sau cu caracter confidențial pentru obținerea unui beneficiu personal.
- 12.4. Fiecare Parte este obligată să respecte confidențialitatea privind metodologiile/ instrumentele/ tehnicile aplicate de cealaltă Parte în prestarea serviciilor de implementare, cu excepția celor publice.
- 12.5. Părțile nu vor dezvălui, publica și răspândi informațiile confidențiale nimănui altcuiva decât angajaților proprii care au nevoie să cunoască aceste informații. Dacă este necesară implicarea unei terțe părți (companii de consultanță sau subcontractori), aceasta se va face cu acordul celeilalte Părți și urmând a fi încheiate acorduri de confidențialitate înaintea autorizării oricărei terțe Părți.
- 12.6. Părțile vor limita accesul la asemenea informații confidențiale pentru angajații, funcționarii și managerii lor care au nevoie să le cunoască, și vor informa aceste persoane asupra obligațiilor asumate prin acest Contract.
- 12.7. Fiecare Parte va păstra în deplină securitate toate suporturile materiale de stocare transmise și care conțin informațiile ce aparțin celeilalte Părți, oricare ar fi forma de păstrare sau înregistrare a acestora.
- 12.8. Orice pierdere sau suspiciune de pierdere a oricărui document ce conține informații confidențiale va fi anunțată imediat de către Partea care a depistat pierderea respectivă.
- 12.9. La cererea uneia dintre Părți, cealaltă Parte este obligată să-i înapoieze acesteia toate suporturile materiale (de stocare) ce conțin informații confidențiale, inclusiv orice copie făcută după acestea, iar orice informație ce se află pe suportul ce nu poate fi distrusă va fi ștersă.
- 12.10. Toate obligațiile create prin acest capitol vor continua și după schimbarea sau terminarea relației de afaceri dintre Părți pe o perioadă nelimitată.

### 13. Dispoziții finale

- 13.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.
- 13.2. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii Contractului, să convină asupra modificării clauzelor Contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sunt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.
- 13.3. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte Părți.
- 13.4. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de română, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.
- 13.5. Prezentul Contract se consideră încheiat și intră în vigoare la data semnării lui de către Părți, fiind valabil până la 28.02.2022.
- 13.6. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al Părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din Părți.
- 13.7. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

### 14. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

<b>Prestatorul de Servicii</b>	<b>Autoritatea contractantă</b>
Adresa poștală: Telefon: IBAN: Banca: Adresa poștală a băncii: Cod: Cod fiscal:	Adresa poștală: Telefon: IBAN: Banca: Adresa poștală a băncii: Cod: Cod fiscal:

### Semnăturile părților

<b>Prestatorul de Servicii</b>	<b>Autoritatea contractantă</b>
Semnătura autorizată:  L.Ș.	Semnătura autorizată:  L.Ș.

**ANGAJAMENT DE RESPECTARE A CERINȚELOR DE SECURITATE ALE CUMPĂRĂTORULUI**

Toată informația furnizată de către Cumpărător Vanzătorului în vederea executării Contractului se consideră a fi confidențială, dacă nu este stabilit expres de către Cumpărător că informația dată este publică. Astfel, în vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale și cu scopul asigurării unei conlucrări cât mai eficiente și bazată pe respectarea principiilor și politicilor de securitate ale Cumpărătorului, Vanzătorul și personalul acestuia se va conduce de principiul „*este interzis tot ceea ce nu a fost expres permis*” și este obligat să respecte următoarele cerințe:

1. Să utilizeze informațiile confidențiale primite exclusiv în scopul pentru care acestea au fost dezvăluite și să nu le utilizeze pentru orice alt scop sau fără acordul prealabil scris al Cumpărătorului.
2. Să divulge aceste informații doar angajaților, reprezentanților sau agenților săi care trebuie să aibă acces la informațiile confidențiale în vederea îndeplinirii atribuțiilor lor în conformitate cu scopul dezvăluirii informațiilor de către Cumpărător.
3. Să informeze persoanele cărora li se acordă acces la informațiile confidențiale despre natura confidențială a informațiilor furnizate, să încheie cu aceste persoane și să prezente Cumpărătorului un angajament de respectare a cerințelor de securitate ce va conține condiții identice celor stabilite în prezenta Anexa 2 la prezentul Contract încheiat dintre Vanzătorul și Cumpărător. Vanzătorul asigură că obligațiile de confidențialitate și neutilizare sunt respectate strict de către persoanele vizate în prezentul subpunct și își asumă răspunderea deplină pentru acțiunile sau omisiunile angajaților, reprezentanților și agenților săi.
4. Să nu divulge informațiile confidențiale primite, cu excepția celor prevăzute la pct. 2 al prezentei Anexe, nici unei terțe părți și să nu permită accesul terților la aceste informații fără acordul Cumpărătorului și prin intermediul altor mijloace decât cele propuse de Cumpărător, dacă legea nu stabilește altfel.
5. Să nu reproducă, să nu publice și să nu distribuie sau sintetizeze nici o informație confidențială primită de la Cumpărător în alt scop decât cel pentru care a fost furnizată de către acesta.
6. Recunoaște și confirmă că toate drepturile existente și viitoare de proprietate intelectuală legate de informațiile confidențiale primite de la Cumpărător sunt ale Cumpărătorului care este titularul lor exclusiv.
7. Să returneze sau să distrugă imediat toate copiile (indiferent de forma reproducerii și a depozitării), inclusiv toate materialele tangibile, înregistrările, notele și toate derivatele informațiilor confidențiale divulgate de Cumpărător la prima îndeplinire a următoarelor condiții: a) la încetarea raporturilor contractuale; sau b) la solicitarea Cumpărătorului.
8. Prin derogare de la pct. 7 al prezentei Anexe, Vanzătorul poate reține documentele necesare în temeiul legii, cu condiția că aceste informații confidențiale sau copiile lor sunt supuse unei obligații nelimitate de confidențialitate.
9. În cazul în care i se solicită comunicarea informațiilor confidențiale de către orice autoritate judiciară, administrativă, de reglementare sau o autoritate similară sau este obligat să divulge aceste informații în temeiul legii, Vanzătorul va informa imediat Cumpărătorul privind condițiile acestei divulgări și va coopera în măsura în care este posibil cu Cumpărătorul în vederea satisfacerii cererii de divulgare și păstrării confidențialității informației în cea mai mare măsură permisă de lege.



10. Să informeze imediat în scris Cumpărătorul despre orice încălcare a obligației de confidențialitate de către orice persoană careia i-a dezvăluit informațiile confidențiale sau despre orice alt incident în domeniul securității informației produs în procesul de executare a contractului sau după executarea acestuia.
11. Să manifeste o atitudine responsabilă și prudentă la accesarea informației și utilizarea resurselor informaționale, asigurând integritatea și disponibilitatea informației în cadrul activităților desfășurate.
12. Să poarte semne de identificare vizibile în sediul Cumpărătorului (cum ar fi ecusoanele).
13. Să accedă doar în spațiile și zonele pentru care a fost acordat accesul.
14. Să nu întreprindă careva măsuri ce ar putea afecta sau facilita compromiterea securității fizice și/sau logice a resurselor Sistemului Informațional al Cumpărătorului.
15. Să mențină și să utilizeze adecvat echipamentul TI pus la dispoziție de către Cumpărător, în scopul asigurării integrității și disponibilității lui.
16. Dacă nu este explicit permis, se interzice utilizarea echipamentului TI ce nu aparține Cumpărătorului în scopul gestionării informației confidențiale ce aparține acestuia.
17. Să declare echipamentul TI ce nu aparține Cumpărătorului la introducerea lui în sediul Cumpărătorului cu indicarea scopului utilizării acestuia și să nu conecteze neautorizat acest echipament la nici una din resursele informaționale ale Cumpărătorului.
18. Să amplaseze echipamentul TI deservit și administrat de către Părți terțe separat de cel al Cumpărătorului.
19. Să conecteze echipamentul Părții terțe la rețeaua Cumpărătorului doar după obținerea acceptului explicit al acestuia.
20. Să implementeze mijloace adecvate de prevenire și detectare a softului cu potențial dăunător pe calculatoarele/dispozitivele pentru care s-a acceptat conectarea la rețeaua Cumpărătorului sau cu ajutorul cărora sunt manipulate date și informații proprietate a Cumpărătorului.
21. Este interzisă scanarea sau utilizarea diferitor sisteme și aplicații în vederea scanării sau identificării de vulnerabilități ale rețelei Cumpărătorului. Excepție de la această regulă fac parte cazurile când obiectul Contractului cu terța parte și acordarea accesului la rețeaua Cumpărătorului a fost făcută în vederea efectuării activităților anterior menționate.

<b>Prestator de Servicii</b>	<b>Autoritatea contractantă</b>
------------------------------	---------------------------------

Semnătura autorizată:

Semnătura autorizată:

L.Ș.

L.Ș.