

DOCUMENTAȚIA DE ATRIBUIRE pentru realizarea achizițiilor publice de servicii

Obiectul achiziției: **Servicii de mentenanță și dezvoltare a Sistemului Informațional ”Recrutare si Evaluare a Resurselor Umane”**

Cod CPV: **72200000-7**

Autoritatea Contractantă: **Serviciului Tehnologii Informaționale**

Procedura achiziției: Cererea ofertelor de prețuri
(licitație electronică)

Conținutul:

1. Anunț de participare
2. Termeni de referință (TOR)
3. Instrucțiuni pentru participanți
4. Anexe obligatorii

ANUNȚ DE PARTICIPARE
achiziționarea serviciilor de mentenanță și dezvoltare a
Sistemului Informațional ”Recrutare și Evaluare a Resurselor Umane”
prin procedura de achiziție cererea ofertelor de prețuri

1. Denumirea autorității contractante: Serviciului Tehnologii Informaționale
2. IDNO: 1013601000521
3. Adresa: mun. Chișinău, str. Vasile Alexandri, 42
4. Numărul de telefon/fax: 022-255-528.
5. Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante: sti@mai.gov.md;
rodica.tiutiunicov@mai.gov.md
6. Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: *documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP, link:*
<https://mtender.gov.md/tenders>
7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): Instituție de stat din subordinea MAI. Având misiunea de a coordona și de a organiza activitățile orientate spre asigurarea implementării politicilor statului în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor în sfera de competență a Ministerului Afacerilor Interne.
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind prestarea următoarelor servicii:

Cod CPV	Denumirea bunurilor	U/M Cantita-tea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată lei, fără TVA
Servicii de mentenanță și dezvoltare a Sistemului Informațional ”Recrutare și Evaluare a Resurselor Umane”				
72200000-7	Servicii aferente mentenanței de avertizare/corecție (abonament).	6 luni	conform termenelor de referință (TOR)	78 000,00
	Servicii aferente mentenanței adaptive (dezvoltare, tarif per oră).	490 de om/ore	conform termenelor de referință(TOR)	236 000,00
	Servicii aferente mentenanței totale (dezvoltare, tarif per oră).	490 de om/ore	conform termenelor de referință (TOR)	236 000,00
TOTAL LOT:				550 000,00
NOTĂ: <i>Contractul atribuit va fi semnat de către Părți, conform cerințelor stabilite de autoritatea contractantă în Documentația de atribuire, cu respectarea prevederile actelor normative în domeniul achizițiilor publice.</i>				

9. În cazul procedurilor de preselecție se indică numărul minim al candidaților și, dacă este cazul, numărul maxim al acestora: *nu se aplică.*
10. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta
 - 1) Pentru un singur lor.
11. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: *nu se admite.*
12. Termenii și condițiile de livrare solicitați: *în perioada 01.07.2026- 31.12.2026 și la solicitarea Beneficiarului;*
- Locul prestării: mun. Chișinău, Republica Moldova.
13. Termenul de valabilitate a contractului: *31 decembrie 2026.*
14. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): *nu este cazul.*
15. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor legi sau al unor acte administrative (după caz): *nu este cazul.*
16. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție/de preselecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):

Nr. d/o	Descrierea criteriului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Va fi exclus din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care are cunoștință 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.	<u>La depunerea ofertei se va prezenta:</u> DUAЕ - document furnizat în format electronic prin utilizarea formatului standard aprobat de Ministerul Finanțelor prin Ordinul nr. 72/2020, constând în declarația pe proprie răspundere a operatorului economic cu privire la îndeplinirea criteriilor de calificare și selecție, în conformitate cu cerințele stabilite de autoritatea contractantă. Prezentarea oricărui alt formular DUAЕ, este temei de descalificare de la procedura de achiziție publică.	Obligativiu. Lipsa condamnării pe parcursul a ultimilor 5 ani.
2.	Va fi exclus orice operator economic care se află în proces de insolabilitate ca urmare a hotărârii judecătorești.		Obligativiu. Nu se află în proces de insolabilitate.
3.	Vor fi excluși operatorii economici care nu și-au îndeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale în conformitate cu prevederile legale în vigoare în Republica Moldova sau în țara în care este stabilit.	<u>La depunerea ofertei se va prezenta:</u> DUAЕ - document furnizat în format electronic prin utilizarea formatului standard aprobat de Ministerul Finanțelor prin Ordinul nr. 72/2020 <u>La evaluarea ofertei:</u> - datele privind lipsa sau existența restanțelor contribuabililor vor fi verificate de către autoritatea contractantă pe platforma de interoperabilitate (MConnect).	Obligativiu. Până la valoarea de 100,00 lei MD, nu vor fi considerate datorii sau restanțe la buget.
4.	Operatorii economici trebuie să dispună de capacitatea de exercitare a activității profesionale	<u>La depunerea ofertei se va prezenta:</u> DUAЕ - document furnizat în format electronic prin utilizarea formatului standard aprobat de Ministerul Finanțelor prin Ordinul nr. 72/2020. <u>La evaluarea ofertei se va prezenta:</u> Dovada înregistrării persoanei juridice, în conformitate prevederile actelor normative din țara în care ofertantul este stabilit: - Certificat/decizie de înregistrare a întreprinderii; - Extras din Registrul de stat al persoanelor juridice.	Obligativiu. Înregistrarea activității antreprenoriale a operatorului economic. Prezentarea documentelor specificate.
5.	Operatorii economici trebuie să dispună de capacitatea economică, financiară, tehnică și profesională.	<u>La depunerea ofertei se va prezenta:</u> DUAЕ - document furnizat în format electronic prin utilizarea formatului standard aprobat de Ministerul Finanțelor prin Ordinul nr. 72/2020. <u>La evaluarea ofertei se va prezenta:</u> - Certificat privind deținerea contului bancar.	Obligativiu. Prezentarea documentelor specificate.

		<ul style="list-style-type: none"> - Declarație privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului. - Lista asociațiilor/subcontractanților implicați în executarea contractului (după caz); - Angajamentul terț susținător financiar (după caz); - Declarație terț susținător financiar (după caz); - Angajamentul privind susținerea tehnică și profesională a ofertantului/grupului de ofertanți (după caz); - Declarație terț susținător tehnic (după caz); - Declarație terț susținător profesional (după caz). - Declarație privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului. (după caz). 	
6.	Ofertantul urmează să dispună de un nivel minim de experiență pentru a se califica conform cerințelor de îndeplinire a contractului prin demonstrarea experienței specifice în prestarea serviciilor similare.	<p>La depunerea ofertei se va prezenta:</p> <p>DUAE - document furnizat în format electronic prin utilizarea formatului standard aprobat de Ministerul Finanțelor prin Ordinul nr. 72/2020,</p> <p>La evaluarea ofertei se va prezenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Declarația privind lista principalelor prestări efectuate în ultimii ani de activitate, cu anexarea copiilor contractelor similare 	Obligatoriu. Prezentarea documentelor specificate.
7.	<p style="text-align: center;"><u>NOTĂ</u></p> <p><u>Documente obligatorii, precum și modalitatea depunerii sunt expres prevăzute în pct. 39 al Anunțului de participare.</u></p> <p>1. Oferta operatorului economic și toată corespondența dintre ofertant și autoritatea contractantă se întocmește în limba română. Documentele justificative și literatura de specialitate tipărită, care fac parte din ofertă, pot fi întocmite și în altă limbă de circulație internațională, cu condiția ca acestea să fie însoțite de o traducere exactă a fragmentelor relevante în limba română.</p> <p>2. Operatorii economici pregătesc ofertele conform cerințelor stabilite în anunțul de participare, publicat de către autoritatea contractantă. Dacă oferta, inclusiv formularele care o însoțesc, nu corespunde cerințelor prestabilite în anunțul de participare, inclusiv în documentația de atribuire sau aceasta nu este completată, semnată electronic și, după caz, semnată și ștampilată în modul corespunzător, ea se respinge de către autoritatea contractantă, și nu poate fi rectificată cu scopul de a corespunde cerințelor, prin corectarea sau înlăturarea devierilor sau rezervelor necorespunzătoare, excepție constituind doar corectarea greșelilor aritmetice sau abaterilor neînsemnate.</p> <p>3. Fiecare ofertant care participă, în mod individual sau ca asociat, la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică are obligația să prezinte DUAE și anexele prevăzute în prezenta documentație, completate în mod corespunzător și semnate de persoanele autorizate, conform cerințelor stabilite.</p> <p>4. În cazul în care STI al MAI, potrivit prevederilor art. 20 alin. (8) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice, va solicita prezentarea anumitor documente justificative, operatorul</p>		

economic este obligat să le prezinte în termen de 1 zile lucrătoare, conform prevederilor DUAE și cadrului normativ în vigoare.

În cazul neprezentării documentelor justificative în termenul-limită stabilit, operatorul economic va fi descalificat. În cazul în care documentele ofertelor încărcate în SIA RSAP „M-Tender” nu vor fi semnate cu semnătură electronică, ofertele vor fi respinse, potrivit cadrului normativ în vigoare. Semnătura electronică va fi aplicată de către conducătorul operatorului economic sau altă persoană împuternicită de acesta.

Totodată, STI al MAI va solicita după deschiderea ofertelor actul privind confirmarea împuternicirilor persoanei, alta decât organul de conducere (administratorul), de a depune oferta prin semnătură electronică în SIA RSAP „M-Tender”.

5. În situația discrepanței între prețul pentru o unitate de măsură și prețul total (care este obținut prin multiplicarea prețului cu cantitatea totală), se ia în considerare prețul pe unitate, iar prețul total este corectat în mod corespunzător. Dacă ofertantul nu acceptă corectarea acestor erori, oferta sa se consideră necorespunzătoare și, în consecință, se respinge de către grupul de lucru, conform pct. 80-81 din Documentația standard aprobată prin Ordinul Ministrului finanțelor nr. 115 din 15.09.2021.

6. În temeiul art. 19 alin. (3) lit. d) din Legea 131/2015 privind achizițiile publice, STI al MAI va exclude din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant în cazul prezentării informațiilor false sau neprezentării informațiilor solicitate de STI al MAI, în scopul demonstrării îndeplinirii criteriilor de calificare și selecție.

17. Garanția pentru ofertă, în cuantumul _____1%_____.

18. Garanția de bună execuție a contractului, în cuantumul_5%_.

19. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și a procedurii negociate), după caz: *Nu este cazul*

20. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): *licitație electronică în trei runde cu aplicarea pasului minim specificat în SIA RSAP.*

21. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz): nu se aplică

22. Ofertele se prezintă în valuta: *lei moldovenești, cu 2 (două) cifre după virgulă.*

23. Criteriul de evaluare aplicat pentru atribuirea contractului: *prețul cel mai scăzut pentru fiecare lot în parte, ținând cont de cerințele tehnice solicitate.*

24. Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor:

Nr. d/o	Denumirea factorului de evaluare	Ponderea%
	<i>nu se aplică</i>	

25. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:

- **până la: [ora exactă]** *Informația o găsiți în SIA RSAP.*

- **pe: [data]** *Informația o găsiți în SIA RSAP.*

26. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:

Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP.

27. Termenul de valabilitate a ofertelor: 60 zile calendaristice.

28. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP, link: <https://mtender.gov.md/tenders>.

Ofertele întârziate vor fi respinse.

29. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor: *Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA RSAP.*

30. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: *limba de stat.*

31. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene: *nu se aplică.*

32. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:

Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor

Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;

Tel/Fax/email:022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md

33. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respectiv (*nu este cazul*)

34. : În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare: nu se aplică.

35. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț: nu este cazul

36. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: Informația o găsiți în SIA RSAP, link: <https://mtender.gov.md/tenders>.

37. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:

Denumirea instrumentului electronic	Se va utiliza/accepta sau nu
Depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare	Se acceptă
Sistemul de comenzi electronice	Nu se acceptă
Facturarea electronică	Se acceptă
Plățile electronice	Se acceptă

38. Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): Nu este cazul.

39. Alte informații relevante:

Nr. d/o	Denumirea documentului	Cerințe de depunere a documentelor solicitate:	Obligativitatea
Obligatoriu se încarcă în SIA RSAP:			
1.	Cerere de participare	Operatorul economic interesat de a participa la procedura de achiziție publică este obligat să depună până la expirarea termenului-limită stabilit de către autoritatea contractantă, în acest sens, o cerere de participare, în cazul aplicării prevederilor art. 33 alin. (7) și alin. (11) al Legii nr. 131/2015. În celelalte cazuri, aceasta se depune odată cu oferta. Original confirmat prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului. Modelul formularului se anexează (Anexa nr. 3).	Obligatoriu
2.	DUAЕ	Document potrivit formatului standard aprobat de Ministerul Finanțelor, original confirmat prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului. Modelul formularului se anexează la Documentația de atribuire.	Obligatoriu
3.	Propunerea financiară	Ofertantul elaborează propunerea financiară, astfel încât aceasta să furnizeze toate informațiile solicitate cu privire la prețuri, tarife, precum și la alte condiții financiare și comerciale legate de obiectul contractului. Propunerea financiară conține: Specificațiile de preț (Anexa nr. 2 la Documentația de atribuire), original confirmat prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului.	Obligatoriu
4.	Propunerea tehnică	Ofertantul elaborează propunerea tehnică, astfel încât aceasta să respecte în totalitate cerințele de calificare, precum și cerințele prevăzute în caietul de sarcini. Propunerea tehnică conține: Specificațiile tehnice (Anexa nr. 1 la Documentația de atribuire), original confirmat prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului.	Obligatoriu
5.	Declarația privind valabilitatea ofertei	Ofertantul este obligat prin depunerea declarației privind valabilitatea ofertei (Anexa nr. 4), de a menține oferta valabilă pe toată perioada de valabilitate prevăzută în documentația de atribuire. Termenul valabilității ofertei începe să decurgă din momentul termenului limită de depunere a ofertelor. Orice ofertă valabilă pentru o	Obligatoriu

		perioadă mai mică decât cea prevăzută se respinge de către grupul de lucru ca fiind necorespunzătoare.	
6	Garanție pentru ofertă 1%	<p>a) Oferta va fi însoțită de o Garanție pentru ofertă (emisă de o bancă comercială) conform Anexei nr. 5. sau</p> <p>b) Garanția pentru ofertă prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare: Beneficiarul plății: Serviciul Tehnologii Informaționale Denumirea Băncii: Ministerul Finanțelor - Trezoreria de Stat Codul fiscal: 1013601000521 Contul IBAN: MD64TRPCAA518410A00597AA Contul bancar: TREZMD2X cu nota “Pentru garanția pentru ofertă la procedura de achiziție publică nr. ____ din _____”</p> <p>Ofertantul depune garanția pentru ofertă conform prevederilor Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.</p>	Obligatoriu
Se prezintă obligatoriu la solicitarea autorității contractante:			
7.	Dovada înregistrării persoanei juridice, în conformitate cu prevederile legale din țara în care ofertantul este stabilit	<ul style="list-style-type: none"> - Certificat/decizie de înregistrare a întreprinderii; - Extras din Registrul de stat al persoanelor juridice; Copie confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului.	Obligatoriu
8.	Certificat privind deținerea contului bancar	Certificat eliberat de o bancă comercială, copie confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului.	Obligatoriu
9.	Declarația privind lista principalelor prestări efectuate în ultimii ani de activitate, cu anexarea copiilor contractelor similare (<i>în prestarea serviciilor similare, aferent obiectului de achiziție.</i>)	Original confirmat prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului. Modelul formularului se anexează (Anexa nr. 8). Ofertantul va avea minim 3 ani (pentru perioada 2023-2025) de experiență specifică în domeniul mentenanței și dezvoltării sistemelor informatice de o complexitate majoră, precum și interacțiunii cu sistemelor informaționale partajate - instituite de Guvern, care asigură funcționalități generice pentru alte sisteme informaționale de stat. Valoarea unui contract individual îndeplinit minim 50% din valoarea contractului ce urmează a fi atribuit, cu anexarea actelor doveditoare conținând valori, perioade de livrare/prestare, beneficiari, indiferent dacă aceștia din urmă sunt autorități contractante sau client privați. Copie, confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului și prezentarea a minim 2 proiecte similare.	Obligatoriu
10	Declarație privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului. (cu anexarea CV-urilor specialiștilor ce vor avea un rol esențial în îndeplinirea	Conform modelului din Anexa nr. 10 în original, confirmat prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului Demonstrarea accesului la personalul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a obiectului contractului ce urmează a fi atribuit (personalul de specialitate care va avea un rol esențial în îndeplinirea acestuia). Declarație privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului.	Obligatoriu

	corespunzătoare a obiectului contractului).	<p>Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în următoarele domenii:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manager de proiect; • Arhitect de soluții; • Analist business; • Dezvoltator backend; • Administrator de baze de date; • DevOps - inginer; • Dezvoltator Front-end; • Inginer QA (Tester); <p>Prezentarea CV-urilor specialiștilor este obligatorie</p>	
11.	Declarație privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului	Conform modelului din Anexa nr. 9 în original, confirmat prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului.	Obligatori (după caz, dacă există)
12.	Lista asociaților/subcontractanților implicați în executarea contractului (după caz, dacă există)	Conform modelelor din Anexa nr. 7 și nr. 11 , în original, confirmate prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului.	Obligatori (în caz că există asociați/subcontractanți)
13.	Angajamentul și Declarația unui terț susținător financiar (după caz, dacă există)	Conform modelelor din Anexa nr. 12 și nr. 13 , în original, confirmate prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului.	Obligatori (în caz că există susținător financiar)
14.	Angajamentul și Declarațiile privind susținerea tehnică și profesională a ofertantului/grupului de ofertanți (după caz, dacă există)	Conform modelelor din Anexa nr. 14, nr. 15 și nr. 16 , în original, confirmate prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului.	Obligatori (în caz că există susținerea tehnică și profesională)
15.	<p>Notă</p> <p>Toate documentele menționate mai sus se completează fără nici o modificare sau abatere de la formulare, spațiile goale fiind completate cu informația solicitată. Completarea defectuoasă a formularelor atrage respingerea ofertei.</p>		
Se vor prezenta la momentul semnării contractului de achiziții:			
16.	Declarația privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani	Document potrivit formatului standard aprobat de Ministerul Finanțelor prin Ordinul nr. 145 din 24 noiembrie 2020, original confirmat prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului. Modelul formularului se anexează.	Obligatori

17.	Garanția de bună execuție a contractului de 5%	<p>a) Garanția de buna execuție (emisă de o bancă comercială), conform modelului din Anexa nr. 6. Va fi prezentată fizic, în original, la sediul Serviciului Tehnologii Informaționale (mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 42, bir. 16), la semnarea contractului.</p> <p><i>sau</i></p> <p>b) Garanția de buna execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare: Beneficiarul plății: Serviciul Tehnologii Informaționale Denumirea Băncii: Ministerul Finanțelor - Trezoreria de Stat Codul fiscal: 1013601000521 Contul de IBAN: MD43TRPCAA518440B00597AA Contul bancar: TREZMD2X cu nota “Pentru garanția de bună execuție la procedura de achiziție publică nr. ____ din ____”</p>	Obligatoriu
-----	--	---	-------------

Conducătorul grupului de lucru: _____ **Artur BORDENIUC**

L.Ș.

TERMENI DE REFERINȚĂ (TOR)
privind Serviciile de mentenanță și dezvoltare a
Sistemului informațional Recrutare și Evaluare a Resurselor Umane

1. INTRODUCERE

În calitate de subdiviziune specializată în prestarea serviciilor de tehnologie a informației pentru MAI, Serviciul Tehnologii Informaționale (STI a MAI) optează pentru o calitate cât mai înalt posibilă a acestora. În scopul asigurării continuității funcționării Sistemului informațional Recrutare și Evaluare a Resurselor Umane, STI al MAI, pentru suplinirea capacităților proprii de deservire a sistemelor informatice, optează pentru atragerea specialiștilor înalt calificați externi.

1.1 Sistemul informatic supus mentenanței:

Serviciile de mentenanță achiziționate se referă Sistemului informațional Recrutare și Evaluare a Resurselor Umane (în continuare – SI RERU), care presupune totalitatea resurselor și tehnologiilor informaționale, a mijloacelor tehnice de program, a metodologiilor aflate în interconexiune și destinate păstrării, prelucrării și utilizării informațiilor în cadrul Sistemului.

1.2 Descrierea sistemului informatic supus mentenanței

Din considerente de securitate descrierea detaliată a componentelor sistemelor informatice supuse mentenanței va fi prezentată după încheierea contractului de mentenanță.

Descrierea generică a acestuia este prezentată în continuare:

Sistemul Informațional RERU (Recrutare și Evaluare a Resurselor Umane) este o platforma digitala dezvoltata pentru Ministerul Afacerilor Interne al Republicii Moldova, avand ca scop modernizarea și digitizarea proceselor de recrutare, evaluare și selectare a resurselor umane.

Sistemul este conceput ca o soluție web accesibila, construita pe o arhitectura de microservicii containerizate, găzduita în infrastructura cloud guvernamentala MCloud, asigurând disponibilitate ridicata, securitate și conformitate cu reglementările în vigoare.

SI RERU este conceput și funcționează în conformitate cu prevederile următoarelor acte normative:

- Hotărârea Guvernului Nr. 882/2022 pentru aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Recrutarea și evaluarea resurselor umane în sistemul afacerilor interne” și a Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Sistemului informațional „Recrutarea și evaluarea resurselor umane în sistemul afacerilor interne”

- Legea nr. 71/2007 cu privire la registre;
- Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- Legea nr. 142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate;
- Legea nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public;
- Hotărârea Guvernului nr. 562/2006 cu privire la crearea sistemelor și resurselor

informaționale automatizate de stat;

- Hotărârea Guvernului nr. 1090/2013 privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass);

- Hotărârea Guvernului nr.128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud);

- Hotărârea Guvernului nr.405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign);

- Hotărârea Guvernului nr.211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect);

- Hotărârea Guvernului nr. 708/2014 privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog);

- Hotărârea Guvernului nr.376/2020 pentru aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) și a Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify);

- Hotărârea Guvernului nr. 323/2021 pentru aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Catalogul semantic” și a Regulamentului privind modul de ținere a Registrului format de Sistemul informațional „Catalogul semantic”

Proprietarul - SI RERU este statul, care își realizează dreptul de proprietate, gestionare și utilizare a datelor din acesta.

Posesorul - SI RERU este Ministerul Afacerilor Interne al Republicii Moldova.

Deținătorul – Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI care are obligația de a asigura totalitatea activităților de suport, mentenanță și dezvoltare continuă a SI RERU.

SI RERU include următoarele contururi funcționale:

1) interfața cu acces public. Prin intermediul acestui contur funcțional se va asigura accesul la serviciile furnizate de SI RERU. Conturul menționat include următoarele funcții:

- a) explorarea conținutului public al SI RERU;
- b) aplicarea online la concurs a candidatului;
- c) gestiunea datelor de profil ale candidatului;
- d) accesarea agendei de evaluare a candidatului;
- e) vizualizarea rezultatelor evaluării candidatului;

2) interfața de evaluare a resurselor umane. Prin intermediul acestui contur funcțional se va efectua testarea resurselor umane. Conturul menționat include următoarele funcții:

- a) perfectarea testelor de evaluare a competențelor profesionale/cunoștințelor generale;
- b) perfectarea testelor de evaluare psihologică;

3) configurarea procesului de evaluare a resurselor umane. Prin intermediul acestui contur funcțional, utilizatorii cu roluri specifice din cadrul DSE, autorităților administrative și instituțiilor din subordinea MAI vor dispune de facilități destinate planificării și configurării sesiunilor de evaluare a resurselor umane. Conturul menționat include următoarele funcții:

- a) gestiunea organigramei autorității administrative și instituției din subordinea MAI;
- b) configurarea planului de recrutare și evaluare;
- c) gestiunea agendei de evaluare;
- d) configurarea formularului de evaluare;

4) gestiunea cazului de evaluare a resursei umane. Prin intermediul acestui contur funcțional, utilizatorii cu roluri specifice din cadrul DSE vor dispune de facilități destinate gestiunii sau monitorizării proceselor de evaluare a resurselor umane ale MAI. Conturul menționat include următoarele funcții:

- a) dashboard pentru accesarea rapidă a evenimentelor de business specifice activității DSE;
- b) căutarea/vizualizarea datelor aferente cazurilor de evaluare;
- c) deschiderea/închiderea cazurilor de evaluare;
- d) gestiunea datelor de profil resursă umană;
- e) perfectare formular de evaluare medicală;
- f) perfectare formular de evaluare competențe profesionale;
- g) perfectare formular de evaluare psihologică;
- h) perfectare formular rezultate probe sportive;
- i) perfectare formular rezultate evaluare pe suport de hârtie;
- j) perfectare formular raportului de evaluare;
- k) aprobarea/respingerea proiectelor de formulare perfectate;
- l) generarea documentelor și rapoartelor specifice;

5) administrarea și configurarea SI RERU. Prin intermediul acestui contur funcțional, utilizatorii cu rol de administrator de sistem vor dispune de facilități destinate configurării și administrării sistemului informațional. Conturul menționat include următoarele funcții:

- a) administrarea utilizatorilor și drepturilor de acces la date și interfața de utilizator;
- b) gestiunea metadatelor;
- c) configurarea modulelor funcționale ale SI RERU, a sarcinilor de sistem, a procedurilor automate și a configurațiilor de sistem;
- d) monitorizarea operațională, diagnosticul și soluționarea problemelor de funcționare a SI RERU;
- e) lansarea manuală a procedurilor automate;
- f) efectuarea activităților de restabilire a SI RERU, în caz de dezastru;
- 6) funcționalitățile de sistem. Prin intermediul acestui contur funcțional, SI RERU va executa rutine automate destinate asistării proceselor de business implementate sau bunei funcționări a sistemului informațional. Conturul menționat include următoarele funcții:
 - a) schimbul de date cu sisteme informaționale externe (servicii guvernamentale, sisteme informaționale furnizoare/receptoare de date);
 - b) lansarea procedurilor automate și a sarcinilor de sistem;
 - c) generarea formularelor electronice necesare pentru evaluarea resurselor umane;
 - d) notificarea utilizatorilor;
 - e) jurnalizarea evenimentelor de business.

SI RERU este structurat in trei componente arhitecturale principale:

Componenta	Descriere	Tehnologie
Frontend (UI)	Interfața utilizator web, accesibilă prin browser. Gestionează interacțiunile utilizatorilor și afișează datele din sistem.	Angular / TypeScript, HTML5, CSS3
Backend (API)	Stratul de logică aplicativă și API RESTful. Procesează cererile, aplică regulile de business și comunică cu baza de date.	C#, ASP.NET Core, Entity Framework Core
Baza de date	Stocarea persistentă a datelor sistemului: utilizatori, candidați, evaluări, rezultate, jurnale de audit.	PostgreSQL 14+

Tehnologiile utilizate în dezvoltarea SI RERU:

Nivel	Tehnologie	Utilizare
-------	------------	-----------

Limbaaj Backend	C# (.NET 7+)	Logica aplicativa, API-uri RESTful, procesare date
Framework Web	ASP.NET Core	Construirea și expunerea API-urilor REST
ORM	Entity Framework Core	Mapare obiecte-relational pentru PostgreSQL
Baza de date	PostgreSQL 14+	Stocare relationala, suport ACID, indexare avansata
Containerizare	Docker	Izolarea serviciilor, portabilitate, deployment uniform
Orchestrare	Kubernetes	Scalare automata, management containere, HA
Cache / Session	Redis / PostgreSQL	Stocare date temporare, sesiuni utilizatori
Comunicare	REST / HTTPS / TLS 1.3	Comunicare securizata intre componente si clienti

Sistemul este implementat în mediul cloud guvernamental MCloud, asigurând conformitatea cu cerințele de securitate și scalabilitate

Sistemul funcționează utilizând motorul de containere Docker, care nu depinde de o instanță specifică de sistem de operare gazdă. Imaginile de containere sunt construite automat, conform documentației Docker disponibile la Docker Development Guide¹. Sistemul este proiectat pentru a fi elastic, permițând adăugarea și eliminarea instanțelor de containere fără a întrerupe sesiunile active sau cererile în curs.

2. NOȚIUNI GENERALE

2.1 Termeni și definiții

În prezentul document se vor utiliza următorii termeni și definiții a lor:

Utilizator – orice persoana sau grup de persoane care folosește informația din sistemul informatic sau interacționează direct cu acesta.

Mentenanța reprezintă un ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au drept scop asigurarea funcționării sistemului la un nivel agreeat de disponibilitate. Prin activități se pot înțelege atât operațiile de întreținere a componentelor sistemului informatic, cât și crearea de procese, funcționalități noi menite să asigure funcționarea normală sau dezvoltarea sistemului.

Persoanele responsabile din partea beneficiarului – persoanele desemnate de Beneficiar care sunt în drept de a solicita de la Prestator oferirea serviciilor aferente obiectului achiziției și prin intermediul cărora Prestatorul comunică cu Beneficiarul. Persoanele responsabile din partea Beneficiarului dispun de competențe și drept de decizie privind solicitarea serviciilor conform prezentului contract.

Incident - este considerat orice eveniment neplanificat ce a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai sistemului informatic.

Problemă – reprezintă cauza primară a apariției incidentelor.

Solicitare – orice interpelare din partea Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit.. Solicitățile pot fi:

a) **Solicitare de suport** – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii (SLA) privind funcționarea SIF sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit.

b) **Incident** – reprezintă orice solicitare care are la bază un **incident** de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate.

c) **Solicitare de dezvoltare** – orice solicitare care necesită dezvoltarea sistemului informatic și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date).

¹ <https://docs.docker.com/develop/>

Nivelul serviciului – reprezintă nivelul agreat de Beneficiar al indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agreement).

Principiul “cel mai bun efort” – situație în care Prestatorul va depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă dar fără a garanta conformarea la parametri de calitate prevăzuți în prezentele Reguli.

Orele de lucru – intervalul de timp cuprins între orele 8:00 și 19:00, în zilele de lucru.

3. DESCRIEREA ȘI CONȚINUTUL SERVICIILOR

3.1 Definierea și documentarea planului de prestare a serviciilor

Serviciile de mentenanță vor fi prestate în conformitate cu reglementările tehnice prevăzute de "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006.

3.2. Prestatorul va elabora și preda Beneficiarului Concepția de mentenanță a SI “RERU”, care să acopere atât aspectele hardware, cât și pe cele software ale sistemului, inclusiv echipamente, infrastructură, aplicații și baze de date. Concepția de mentenanță urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective: Asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; Optimizarea performanței și eficienței sistemului; Protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; Identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor; Asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.

Prestatorul pentru prestare a serviciilor va asigura existența grupului de proiect calificat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența dovedită în următoarele domenii și în tehnologiile propuse, care trebuie descrise explicit în CV-ul specialistului, conform cerințelor specificate în Anexa nr.3 a prezentului TOR.

3.3 Prestatorul va elabora și preda Beneficiarului Planul de mentenanță a SI “RERU”, care urmează să cuprindă: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).

3.4 Serviciile aferente mentenanței de avertizare/corecție

Serviciile aferente mentenanței de avertizare/corecție presupun acțiunile realizate în scopul detectării și corectării erorilor ascunse în produsul software, pentru a preveni manifestarea evidentă a acestor erori la exploatarea produsului dat, precum și în modificarea reactivă a produsului software, pentru corectarea problemelor detectate (necorespunderilor, erorilor), restabilirea funcționalității sistemului informatic în caz de incident. Serviciile de mentenanță de corecție includ:

1. Măsurile de depistare și înlăturare a erorilor ascunse. Acestea includ:

1. Verificarea codului sursă al sistemului în vederea identificării defectelor ascunse:

- a. verificarea codului sursă și raportarea erorilor și riscurilor potențiale depistate,
- b. identificarea soluției optime pentru înlăturarea erorilor depistate,
- c. înlăturarea erorilor conform planului agreat cu Beneficiarul,
- d. implementarea modificărilor;

2. Managementul problemelor: identificarea, analiza și descrierea problemei, determinarea soluțiilor în baza:

- i. analizei incidentelor,
- ii. monitorizării operațiunilor și componentelor critice a sistemului;

3. Analiza parametrilor de funcționare a sistemului, identificarea și raportarea riscurilor potențiale.

În cadrul lucrărilor de organizare și realizare a planului de restabilire - efectuarea copiilor de rezervă (back-up) și restabilire în caz de dezastru conform planului aprobat.

2. Managementul incidentelor:

a. Servicii de linie fierbinte pentru gestiunea incidentelor: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului;

b. Excelarea și gestiunea incidentelor care dețin de funcțiile sistemului informatic, din numele Beneficiarului, pentru serviciile externalizare. Serviciile respective nu includ incidente legate de infrastructura TIC.

c. Corectarea erorii sau identificarea și aplicarea unei soluții de ocolire a acesteia;

- d. Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;
- e. Gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistice privind incidentele;
- f. Consultarea utilizatorului în aspecte ce țin de incapacitatea acestora de utilizare a Sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul Sistemul informatic

3. Asistența administratorilor Beneficiarului la lucrările de restabilire a sistemului informatic;

4. Expertiza și documentarea detaliată a incidentelor;

5. Monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului.

Serviciul de mentenanță de avertizare/corecție este prestat în baza unei *Solicitări* intervenite drept rezultat al:

1. unui incident de funcționare a sistemului informatic;
2. solicitare de consultanță din partea utilizatorului în vederea accesării funcționalului supus mentenanței;
3. autosesizării intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare.

Prestarea serviciilor se va efectua conform regulilor descrise în anexa nr.2 a prezentului TOR.

3.5 Serviciile aferente mentenanței adaptive

Serviciile respective vor fi contractate per oră. Oferta financiară aferentă serviciilor respective va fi perfectată conform principiilor descrise în anexa nr.1 a prezentului TOR.

Serviciile respective intervin drept rezultat al unei *solicitări de dezvoltare* și sunt gestionate conform cerințelor descrise în anexa nr.2 a prezentului TOR.

1. Analiza impactului modificărilor mediului (cadru normativ legal, procesele de business, impactul modificării componentelor infrastructurii TIC, etc.) asupra sistemului informatic și formularea recomandărilor de dezvoltare a sistemului informatic;

2. Adaptarea componentelor sistemului informatic pentru migrarea pe alte platforme hardware, utilizarea a noi capacități de producere, etc.

3. Analiza parametrilor de funcționare a sistemului în vederea stabilirii suficienței performanță și formularea sarcinilor de optimizare / dezvoltare;

4. Analiza solicitărilor și definirea cerințelor de modificare. Consultarea Beneficiarului în vederea formulării sarcinilor de dezvoltare;

5. Consultare a Beneficiarului în aspecte ce țin de identificare, analiza și formularea sarcinilor de dezvoltare;

6. Analiza solicitărilor de dezvoltare formulate de Beneficiar și elaborarea Caietelor de Sarcină;

7. Consultare a Beneficiarului în aspecte de configurare a SO, SGBD și alte produse program care interacționează cu sistemul informatic;

8. Consultanță privind re-ingeneering, reconfigurare, optimizare (inclusiv virtualizarea componentelor funcționale) cu scopul înnoirii platformelor și tehnologiilor utilizate (inclusiv platforma mCloud).

9. Instruirea utilizatorilor.

10. Modificarea codului sursă conform noilor cerințe impuse de cadrul normativ sau mediul de producție.

11. Managementul schimbărilor:

a. Consultarea specialiștilor beneficiarului în vederea elaborării planurilor de implementare a modificărilor și suportul la implementarea acestora;

b. Analiza impactului, testarea și suportul privind aplicarea reînnoirilor pentru sistemele de operare, SGBD și alte componente program externe cu care interacționează sistemul informatic;

c. Testarea de comun cu specialiștii Beneficiarului a impactului modificărilor asupra parametrilor de funcționare și siguranței sistemului informatic;

12. Documentarea sistemului și lucrări de reinginerie "inversă" (definirea structurii logice a în baza codului sursă).

13. Perfectarea scripturilor de corectare a datelor în vederea soluționării incidentelor legate de SIF.

14. Gestionarea documentației, inclusiv planul de continuitate aferente sistemului (segmentul sistemelor deservite).

3.6 Serviciile aferente mentenanței totale

Din serviciile ce se referă la mentenanță totală, Beneficiarul va contracta doar servicii de:

1. Consultare a Beneficiarului în aspecte ce deține de identificare, analiza și formularea sarcinilor de dezvoltare;
 2. Analiza solicitărilor de dezvoltare formulate de Beneficiar și elaborarea Caietelor de Sarcini;
 3. Consultare a Beneficiarului în aspecte de configurare a SO, SGBD și alte produse program care interacționează cu sistemul informatic;
 4. Modificări ce țin de îmbunătățirea performanțelor, reducerea nivelului riscurilor;
 5. Modernizarea arhitecturii.
 6. Înlăturarea vulnerabilităților de sistem privind asigurarea disponibilității și integrării datelor.
- Serviciile respective vor fi contractate per oră. Oferta financiară aferentă serviciilor respective va fi perfectată conform principiilor descrise în anexa nr.1 a prezentului TOR.

Serviciile respective intervin drept rezultat al unei *solicitări de dezvoltare* gestionate conform cerințelor descrise în anexa nr.2 a prezentului TOR.

4. NIVELUL SERVICIILOR

Serviciile de mentenanță prestate trebuie să asigure ficționarea sistemelor informatice la următorul nivel de servicii.

Nivelul de disponibilitate a Serviciilor stabilește timpul de funcționare/nefuncționare a Serviciilor prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:

1. Perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este: zilnic, interval de timp 08:00 – 23:00.
2. Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99.50% mediu lunar. Criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 3 ore.
3. Serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interpelările de accesare a Serviciilor nu trebuie să fie mai mare decât 1 secundă. Timpul de răspuns reprezintă intervalul maxim de timp în care sistemul informatic trebuie să răspundă la o solicitare de statut indiferent de nivelul de solicitare a acestuia. Timpul de răspuns nu specifică timpul în care utilizatorul va primi răspunsul la interpelarea sa.
4. În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului “cel mai bun efort”.

Anexa nr.1 TOR

Regulile de perfectare a Ofertei financiare aferente serviciilor de metenanță

Cerințe privind calcul tarifului pentru serviciile aferente mentenanței adaptive și totale.

Serviciile respective vor fi contractate conform unui tarif fix per oră. Tariful per oră pornește de la premiza că Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului, pentru perioada respectivă, toți specialiștii, în orice combinație, necesari pentru realizarea sarcinii puse. De asemenea specialiștii vor dispune de toate mijloacele materiale, nemateriale și organizatorice necesare realizării sarcinii.

Tariful trebuie să fie format reieșind din premiza că una și aceeași sarcină poate fi realizată de diferiți specialiști cu nivel diferit de calificare și respectiv costuri diferite. Astfel, Beneficiarul să poată opta pentru un termen mai îndelungat de realizare cu costuri mai mici. este conștient că în cazul respectiv nivelul de calificare a specialiștilor va influența durata de executare a sarcinii. Dar aceasta nu trebuie să influențeze calitatea rezultatului.

Tarifele includ toate cheltuielile suportate de Prestator inclusiv: deplasarea la sediul beneficiarului, cheltuieli de telecomunicații și internet, impozite și taxe conform legislației în vigoare.

Volumul estimativ de resurse pe care Beneficiarul preconizează să le contracteze sun indicate în cererea de ofertă.

Volumul real de resurse atrase va depinde de resursele financiare disponibile și necesitatea ”la zi” a Beneficiarului.

Volumul de ore alocat pentru realizarea fiecărei sarcini va fi coordonat la etapa analizei solicitării corespunzătoare și aprobat de către părți înainte de realizare.

Acceptanța și achitarea serviciilor

Acceptanța și achitarea serviciilor se efectuează conform clauzelor stabilite în Acordul semnat între Părți și la care aceste reguli vor fi anexate. La acceptanța serviciilor, Beneficiarul va analiza informația conținută în rapoartele privind nivelul și conținutul serviciilor. Beneficiarul poate solicita informație adițională ce ar confirma datele indicate în rapoartele respective. De asemenea, pot fi solicitate probe electronice existente în cadrul sistemelor informatice sau în cadrul Sistemului Service Desk. Solicitarea și oferirea informației adiționale trebuie să fie efectuată în limitele de timp stabilite în Contract dar care nu vor depăși 5 zile lucrătoare.

Anexa nr.2 TOR

Reguli privind organizarea și prestarea serviciilor

1. Scopul anexei

Scopul acestei Anexe este de a stabili regulile și procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării Serviciilor de mentenanță aferente Sistemelor Informatice supuse mentenanței ale Beneficiarului, nivelul agreat de Servicii, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese, numite în continuare Servicii.

Prezentele Reguli vor fi anexe la Contract și vor asigura cadrul funcțional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar.

5. Organizarea procesului de prestare a serviciilor

5.1. Interacțiunea între Părți

Aspectele administrative ce dețin de interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul Persoanelor responsabile desemnate de Părți.

Fiecare Parte va desemna câte o persoană responsabilă de relația cu cealaltă (Manager Suport Client). Părțile se vor informa reciproc, prin scrisoare oficială, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Supportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul unui singur punct de acces - Serviciul Suport Clienți (SSC).

SSC al Prestatorului va fi disponibil 24x24x365 pentru recepționarea solicitărilor. Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități (enumerare în ordinea descreșterii preferinței) :

1. utilizarea sistemului de gestiune a solicitărilor (Service Desk) al Prestatorului.
2. expedierea de e-mail la adresa SSC;
3. apel telefonic la numărul corporativ al SSC.

5.2. Reguli de înregistrare a solicitărilor

Solicitare este orice interpelare formulată de un utilizator al Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. În funcție de natura evenimentului care a generat solicitarea și rezultatul așteptat, interpelarea poate fi clasificată drept:

a) **Solicitare de suport** – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii privind funcționarea SIF sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic dacă nu este stabilit altfel în acordul de prestare servicii de mentenanță.

b) **Incident** – reprezintă orice solicitare care are la bază un **incident** de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic. În cazul când soluția optimă determină necesitatea de dezvoltare a sistemului informatic și există o soluție de ocolire a erorii care asigură funcționarea sistemului informatic la un nivel de performanță acceptabil, atunci va fi aplicată soluția de ocolire, iar soluția optimă va fi recalificată în solicitare de dezvoltare.

c) **Solicitare de dezvoltare** – orice solicitare care necesită dezvoltarea sistemului informatic și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date). Serviciile de dezvoltare oferite de Prestator nu includ dezvoltare de funcțional care dețin de alte produse program utilizate de sistemul informatic sau licențele pentru acestea.

Orice solicitare din partea Beneficiarului este adresată Prestatorului prin intermediul SSC al acestuia.

În scopul enunțului solicitării către SSC al Prestatorului, Beneficiarul va întreprinde în ordinea indicată, următoarele:

1. Va consulta ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții;

2. Va consulta prin intermediul persoanei responsabile a Beneficiarului "Baza de Cunoștințe" pusă la dispoziție de Prestator prin intermediul portalului intern al SSC;

3. Va contacta Serviciul Suport Clienți.

Beneficiarul trebuie să poată justifica modalitatea de contact selectată (ex. de ce apel telefonic și nu interfața web). Prestatorul poate solicita Beneficiarului să utilizeze altă modalitate de contactare a SSC, în cazul în care acest fapt corespunde Regulilor.

În scopul prestării serviciilor de mentenanță în care se încadrează solicitarea SSC:

1. SSC efectuează expertiza preventivă a fiecărei solicitări:

○ identifică tipul acestuia: solicitare de suport, incident sau solicitare de dezvoltare;

○ clasifică solicitările din punct de vedere al impactului și al urgenței declarată de Beneficiar.

○ determinată prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia.

2. Înregistrează informația necesară pentru acordarea suportului:

○ în cazul *incidentelor*, identifică și înregistrează parametrii de mediu: componenta sistemului informatic la care se referă, consecutivitatea de acțiuni care au dus la apariția incidentului, conținutul incidentului, rezultatul așteptat, și alți parametri prevăzuți de reglementarea internă cu privire la gestiunea incidentelor.

○ în cazul *solicitării de suport* identifică serviciul solicitat conform acordului;

○ în cazul *solicitărilor de dezvoltare* înregistrează: conținutul solicitării, baza normativă pentru dezvoltare, descrierea succintă a business procesului necesar de dezvoltat și rezultatul așteptat.

3. Orice solicitare de dezvoltare parvenită în adresa Prestatorului va fi analizată de acesta și raportată decizia în termeni rezonabili dar nu mai mult de 15 zile lucrătoare, în funcție de complexitatea solicitării. Informarea oficială a Beneficiarului necesită să conțină::

○ soluția – în cazul unor incidente/ probleme prezente în baza de cunoștințe sau repetitive.

○ timpul necesar de prezentare a soluției – în cazul lipsei necesității investigării subiectului

○ planul de analiză – în cazul necesității unor analize suplimentare

○ refuzul sau redirecționarea sarcinii în cazul când aceasta nu deține de competența Prestatorului. În cazul refuzului Prestatorul va argumenta decizia și va comunica Beneficiarului în competența cui este soluționarea acesteia.

4. În cazul acceptării solicitării, Prestatorul va comunica soluția și va prezenta spre aprobare planul detaliat de soluționare cu indicarea: timpului (om/ore), cu descrierea lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, la necesitate inclusiv și din partea Beneficiarului, graficul de realizare a lucrărilor care va include proiectarea, elaborarea, testarea și darea în exploatare a soluției (software), și a costului estimativ conform tarifelor stabilite, cu discifurarea acestora pe activități ce urmează a fi întreprinse.

Planul de soluționare poate fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.

5. Modul de realizare a activităților și prezentarea rezultatelor este determinat de tipul solicitării (incident / solicitare de suport / dezvoltare) și se va desfășura conform criteriilor descrise în continuare.

Orice solicitare și istoria prestării serviciului aferent este înregistrată de către SSC într-un sistem de gestiune a solicitărilor (sistemul Service Desk). În acest scop, Prestatorul va oferi conturi de utilizator în sistemul Help Desk pentru a asigura monitoriza solicitărilor Beneficiarului;

6. Reguli privind Managementul incidentelor

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul sistemelor informatice supuse mentenanței.

6.1.1. Clasificarea incidentelor

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței sistemelor informatice supuse mentenanței. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
<i>Înaltă</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none">- pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;- există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;- reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
<i>Medie</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none">- pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;- există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;- reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
<i>Joasă</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none">- pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;- activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat;- nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
<i>Înalt</i>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none">- activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte;- incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului;- există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
<i>Mediu</i>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:

	<ul style="list-style-type: none"> - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

6.1.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 2.2 ”Reguli de înregistrare a solicitărilor”.

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp max. pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat;	până la 1 oră	8 ore	Telefon.
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute;	3 ore	ora 12 a zilei următoare	Telefon; Sistem Service Desk
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore;	24 ore	5 zile	Sistem Service Desk
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	Sistem Service Desk
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort.	-	Sistem Service Desk

*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.

Prestatorului poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

Prestatorul poate solicita implicarea la gestiunea incidentului, a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.

Un incident se consideră soluționat atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

Toate incidentele raportate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul SSC. Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.

Îndată ce problema depistată va fi rezolvată, instalarea aplicației modificate pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului și în baza unui plan de livrare coordonat.

6.1.3. Escaladarea incidentelor

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreat, Părțile pot escala incidentul la un nivel mai înalt de autoritate - către Managerul Suport Clienți. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

7. Reguli privind prestare a serviciilor de suport predefinite

7.1. Reguli de organizare a lucrărilor conform planului-grafic

Planul-program, cu indicarea termenilor de efectuare a lucrărilor de mentenanță este elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar în termen de 30 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a Contactului, conform analizei multilaterale efectuate de către Prestator a Sistemului Informațional RERU și a Planului de continuitate a SI RERU, la necesitate inclusiv și cu angajații din partea Beneficiarului

Planul-program poate fi modificat în funcție de evoluția acestuia și apariția unor necesități de dezvoltare suplimentare în perioada contractuală cu acordul ambelor părți.

7.2. Reguli de asigurare a planului de restabilire

Procedurile de continuitate menite să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Sistemelor informatice în situații de incident vor fi implementate conform cerințelor din tabelul de mai jos.

Nr.	Categorie incident	Planul de restabilire	Timpul Obiectiv pentru Restabilire (TOR)	Momentul în Timp pentru Restabilirii (MTR) (pierderea de date admisă la momentul restabilirii)
1.	Căderea componentelor hard aferente Sistemului Informatic.	Ridicarea sistemului pe echipamentul din rezerva activă Sdandby.	TOR = 15 minute.	MTR = ultima tranzacție confirmată.
2.	Coruperea integrității datelor din bazele de date ale Sistemului Informatic.	Copii de rezervă incrementale la un interval de 15 minute.	TOR = 30 minute.	MTR = 15 minute.
3.	Alte incidente ce pot afecta disponibilitatea Sistemului Informatic.	Copii de rezervă conform punctelor 1 și 2 mai sus.	TOR = 2 ore.	MTR = 15 minute.
4.	Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea data centrului ce găzduiește infrastructura hard a Sistemului Informatic.	Copii de rezervă depline efectuate zilnic, stocate în afara data centrului de bază.	TOR = 3 zile.	MTR = 15 minute

Timpul Obiectiv pentru Restabilire specificat în tabelul de mai sus este valabil în perioada orelor de lucru. În cazul apariției situațiilor de incident ce au dus la pierderea datelor, Beneficiarul va restabili integral datele pierdute de la sursele din copiile de rezervă proprii.

Beneficiarul este responsabil pentru alocarea resurselor necesare organizării planului de restabilire.

8. Reguli privind prestare a serviciilor de dezvoltare

8.1. Solicitarea Serviciilor de dezvoltare

Solicitarea Serviciilor de dezvoltare se efectuează doar de Persoana autorizată din partea Beneficiari în baza unei solicitări conform regulilor descrise în capitolul 2.2 ”Reguli de înregistrare a solicitărilor”

În rezultatul analizei solicitării, Prestatorul va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului și a costului estimativ conform tarifelor.

8.2. Prestarea Serviciilor de dezvoltare

Prestarea serviciilor de dezvoltare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

a) Prestarea Serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea Serviciilor de dezvoltare. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.

b) Un Serviciu de dezvoltare se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Persoana responsabilă din partea Beneficiarului.

c) Termenul de prestare a Serviciului de dezvoltare include doar timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei și prestării nemijlocite a serviciului și poate fi diferit de intervalul de timp total dintre momentul enunțului acestuia și acceptării rezultatului, dar nu mai mult de 2 luni.

d) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.

e) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv, aplicându-se după caz penalitățile prevăzute de contract.

f) Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.

g) Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

h) Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:

- Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
- Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
- Ghidul utilizatorului (în limba română);
- Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
- Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).

i) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

j) Integrarea funcționalităților suplimentare în sistemul real se va face doar de către specialiștii Beneficiarului, și/sau doar cu aprobarea acestora. Responsabilitatea pentru funcționarea sistemului real o va purta Beneficiarul.

k) Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cât și prin alte modificări cum ar fi dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (gazduire pe servere, adrese IP, resurse hardware alocate etc.

l) Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.

9. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

9.1. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Prestatorul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente sistemelor informatice supuse mentenanței.

Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a căroră poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul..

Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
2. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicare: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanele responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor.
3. Planul de rezervă în caz de insucces care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioară, restabilirea sistemului informatic din backup, sau soluție alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului.

Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica cu 5 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului

Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul va efectua lucrări de modificare a sistemului informatic. Tipul lucrărilor de respective și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

Tipul lucrărilor	Notificare Beneficiar	Condiții de inițiere	Perioadă și durată lucrări
Modificări minore ce nu influențează nivelul serviciilor	Cu 1 zi în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.
Modificări majore ce necesită oprirea integrală sau parțială a sistemului informatic sau implică riscuri de funcționare a acestuia	Cu 3 zile în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar. Raportul de testare aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore.
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a căroră poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	Cu notificarea imediată ce a apărut necesitatea inițierii lor.	Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Toate acțiunile și deciziile întreprinse vor fi comunicate Beneficiarului.

Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către Prestator cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor.

În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

9.2. Documentația tehnică

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă sistemelor informatice. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă sistemelor informatice destinată Beneficiarului.

9.3. Mediul de test

Pentru efectuarea testărilor funcționale a Sistemului Informatic supus mentenanței, Prestatorul pune la dispoziția Beneficiarului un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri:

- La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator;
- La implementarea modificărilor importante pentru sistemele informatice supuse mentenanței și testarea lor prealabilă pe mediul de test

Accesarea sistemelor informatice în mediul de testare se face în bază de canale securizate prin autentificarea similară cu mediul de producție.

9.4. Soluționarea divergențelor

Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

1) Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți.

2) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.

3) Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.

4) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

9.5. Raportarea privind nivelul serviciilor

Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Prestator.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

Tip raport	Conținut	Destinație	Regularitatea
Raport privind volumul serviciilor	Tipul solicitării, durata soluționării și tarifele aplicate.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreed de Prestator.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind solicitările de modificare	Propunerile de modificare a Serviciilor	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării SIF.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind nivelul serviciilor.	Nivelul de disponibilitate a sistemului, întreruperi planificate, incidente	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreed de Prestator.	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.

	raportate, solicitări de suport.		
--	----------------------------------	--	--

9.6. Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să concluzeze și să coopereze în vederea gestiunii proactive a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului.

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informatice supuse mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, Prestatorul, la solicitarea Beneficiarului, poate efectua:

- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sistemele informatice supuse mentenanței, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- Întocmirea proceselor - verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- Menținerea formală a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.

Anexa nr.3 TOR

Cerințele de calificare și responsabilitățile grupului de proiect din partea Prestatorului pentru îndeplinirea serviciilor solicitate

1. Manager de proiect

Cerințe:

- experiență în poziții manageriale a proiectelor în cel puțin 3 (trei) proiecte similare;
- cel puțin 5 (cinci) ani de experiență în managementul proiectelor;
- cunoașterea metodologiilor de dezvoltare (Agile/Scrum, Waterfall etc.) și uneltelor de management de proiect (Jira, Azure DevOps etc.);
- înțelegerea ciclului de viață al dezvoltării software (SDLC);
- abilități în planificare, estimarea termenelor limită și a resurselor;
- certificarea în Managementul de Proiect, auditul TIC și arhitectura software enterprise (de exemplu, PRINCE2, PMP, CISA, TOGAF etc.) ar fi un avantaj;
- cunoașterea limbii române

Responsabilități: coordonarea echipei, controlul termenelor și bugetului, comunicarea cu clientul.

2. Arhitect de soluții

Cerințe:

- cel puțin 5 (cinci) ani de experiență în proiectarea/conceptualizarea sistemelor IT și elaborarea documentației
- înțelegere profundă a ecosistemului Microsoft (.NET Core, C# ASP.NET Core);
- experiență în construirea unei arhitecturi de micro-servicii;
- experiență în proiectarea sistemelor cu sarcină mare;
- înțelegerea principiilor containerizării și orchestrării (Docker, Kubernetes);
- cunoașterea tiparelor de design și a celor mai bune practici de dezvoltare;
- experiență în integrarea cu PostgreSQL prin Entity Framework Core;

- experiența specifică în TIC dovedită prin implementarea unor proiecte similare, cum ar fi principii de operare sau arii de interes (minim 1 proiect de complexitate similară în care persoana a fost implicată);

- certificarea în Enterprise Architecture (de exemplu, TOGAF, CISA etc.) ar fi un avantaj;

Responsabilități: proiectare arhitecturală, selecția tehnologiei, monitorizarea conformității soluției cu cerințele.

3. Analist business

Cerințe:

- cel puțin 4 (patru) ani de experiență în elaborarea documentației proceselor de business pentru sistemele IT;

- experiența specifică în TIC dovedită prin implementarea unor proiecte similare, cum ar fi principii de operare sau arii de interes (minim 1 proiect de complexitate similară în care persoana a fost implicată);

- certificarea în Analiza Proceselor de Afaceri (de exemplu, CBAP, AAC etc.) ar fi un avantaj;

- cunoașterea limbii române.

Responsabilități: actualizarea descrierii și documentației proceselor automatizate, propunerea modului de digitalizare a proceselor, monitorizarea conformității soluției cu cerințele.

4. Dezvoltator backend (C# / .NET Core)

Cerințe:

- cel puțin 4 (patru) ani de experiență în poziția propusă

- experiență cu ASP.NET Core (Web API, MVC);

- experiență cu Entity Framework Core;

- înțelegerea principiilor API-ului REST;

- experiență cu PostgreSQL;

- înțelegerea principiilor Object-Oriented Programming și SOLID

- experiență în scrierea testelor unitare (xUnit, NUnit);

- cunoștințe de bază despre Docker;

- experiența specifică în dezvoltarea software dovedită prin implementarea unor proiecte similare, cum ar fi complexitatea, principiile de funcționare sau aria de interes (minim 1 proiect de complexitate similară în care persoana a fost implicată);

Responsabilități: dezvoltare logică backend, crearea de API-uri, gestionarea bazelor de date, optimizarea performanței.

5. Administrator de baze de date (DBA)

Cerințe:

- cel puțin 3 ani de experiență în administrarea PostgreSQL;

- înțelegerea mecanismelor de indexare, optimizarea interogărilor;

- experiență în configurarea replicării și backup-urilor.

- experiență în monitorizarea performanței bazelor de date;

- înțelege tranzacțiile și nivelurile de izolare

- experiență în migrarea datelor și schemelor;

- cunoștințe de bază despre Entity Framework Core;

- experiența specifică în dezvoltarea software dovedită prin implementarea unor proiecte similare, cum ar fi complexitatea, principiile de funcționare sau aria de interes (minim 1 proiect de complexitate similară în care persoana a fost implicată)

Responsabilități: administrarea bazei de date, optimizarea interogărilor, securitatea și disponibilitatea datelor.

6. DevOps - inginer

Cerințe:

- cel puțin 3 ani de experiență ca inginer DevOps, în virtualizare ori cloud;

- cunoștințe încrezătoare despre Docker (crearea de imagini, Dockerfile, Docker Compose);

- înțelegere profundă a conceptelor de virtualizare (VMware ESXi, HyperV, KVM) și containerizare (Docker, Kubernetes), de stocare în cloud (Azure Blob Storage, AWS S3), în configurarea securității cloud (IAM, politici de rețea, criptare)
- experiență în implementarea și gestionarea mașinilor virtuale în medii cloud
- experiență cu Kubernetes (implementare, scalare, management cluster);
- experiență cu servicii pentru infrastructură informațională guvernamentală comună pe platforma MCloud;
- experiență cu sisteme de monitorizare (Prometheus, Grafana);
- înțelegerea proceselor de implementare și control al versiunilor;
- certificate: Microsoft, Expert arhitect de soluții Azure, AWS Certified Solutions Architect — Profesionist, Google Professional Cloud Architect, VCP etc ar fi un avantaj;
- experiența specifică în dezvoltarea software dovedită prin implementarea unor proiecte similare, cum ar fi complexitatea, principiile de funcționare sau aria de interes (minim 1 proiect de complexitate similară în care persoana a fost implicată)

Responsabilități: configurarea infrastructurii, automatizarea implementării, monitorizarea și întreținerea mediului.

7. Dezvoltator Front-end

Cerințe:

- experiență în dezvoltare frontend de 3 ani;
- competență în HTML5, CSS3, JavaScript/TypeScript;
- experiență cu cadre moderne (Blazor, React, Angular, Vue.js);
- înțelegerea API-ului REST și principiile interacțiunii cu backend-ul;
- experiență cu Docker (înțelegere de bază).

Responsabilități: dezvoltare UI, integrare backend prin API.

8. Inginer QA (Tester)

Cerințe:

- cel puțin 3 ani de experiență în testarea software;
- experiență în testarea aplicațiilor web și API-urilor;
- înțelegerea HTTP/HTTPS, REST;
- experiență cu instrumente de testare API (Postman, Swagger);
- experiență în redactarea de cazuri de testare și liste de verificare;
- cunoștințe de bază de SQL pentru verificarea datelor din baza de date;
- înțelegerea proceselor CI/CD;
- experiență de lucru într-un mediu Docker (rulând teste în containere);
- cunoașterea limbii române.

Responsabilități: planificarea și executarea testărilor, raportarea defectelor, automatizarea testelor.

INSTRUCȚIUNI PENTRU PARTICIPANȚI/ CAIET DE SARCINI

Descriere generală.

1.1. În scopul identificării unui operator economic care ar asigura prestarea serviciilor de mentenanță și dezvoltare a Sistemului Informațional „Recrutare și Evaluare a Resurselor Umane”

1.2. Atribuirea contractului de achiziție publică de bunuri și servicii se realizează în conformitate cu prevederile:

- *Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice;*
- *Anexa nr.1 la Ordinul ministrului finanțelor nr.115 din 15 septembrie 2021, Instrucțiuni pentru autorități contractante și ofertanți din Documentația standard pentru realizarea achizițiilor publice de bunuri și servicii.*

1.1. Ofertantul suportă toate costurile asociate elaborării și prezentării ofertei sale, precum și documentelor care o însoțesc.

1.2. Cererea de participare (**Anexa nr. 3**), Oferta, Documentul Unic de Achiziții European (în continuare - DUAE), documentația de atribuire, caietul de sarcini și toată corespondența dintre ofertant și autoritatea contractantă se întocmește în limba română, sau după caz, toate documentele enumerate pot fi întocmite în una din limbile de circulație internațională. Documentele justificative și literatura de specialitate tipărită, care fac parte din ofertă, pot fi întocmite și în altă limbă, specificată în documentația de atribuire, cu condiția ca acestea să fie însoțite de o traducere exactă a fragmentelor relevante în limba română.

1.3. În cazul în care autoritatea contractantă a depistat că ofertantul a fost implicat în practicile descrise la pct. 1.15 și pct. 1.16 în cadrul procedurii de atribuire pentru contractul de achiziție publică aceasta:

1) exclude ofertantul din procedura respectivă de achiziție și înaintează solicitarea către Agenția Achiziții Publice privind includerea lui în Lista de interdicție, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 1420/2016 pentru aprobarea Regulamentului privind evidența Listei operatorilor economici calificați; sau

2) întreprinde orice alte măsuri prevăzute în art. 42 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

1.4. Sunt interzise următoarele acțiuni în cadrul procedurii de achiziție:

1) promisiunea sau oferirea unei persoane cu funcție de răspundere, personal sau prin mijlocitor, de bunuri sau servicii, sau privilegii, sau avantaje sub orice formă, pentru a influența acțiunile unei alte părți;

2) 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;

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

4) prejudicierea, direct sau indirect, a oricărei părți sau a proprietății acestei părți, pentru a influența în mod necorespunzător acțiunile acesteia;

5) distrugerea intenționată, falsificarea, contrafacerea sau ascunderea materialelor de evidență ale investigării, sau prezentarea unor informații false organelor de urmărire penală, pentru a împiedica esențial urmărirea penală condusă de către organele de resort în vederea identificării unor practici frauduloase, precum și amenințarea, hârțuirea sau intimidarea oricărei părți pentru a o împiedica să divulge informația cu privire la chestiuni relevante urmăririi penale.

1.5. Orice operator economic, rezident sau nerezident, persoana 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 de bunuri și servicii.

1.6. Persoana fizică sau juridică care a participat la întocmirea documentației de atribuire are dreptul, în calitate de operator economic, de a fi ofertant, ofertant asociat sau subcontractant, dar numai în cazul în care implicarea sa în elaborarea documentației de atribuire nu este de natură să distorsioneze concurența. Persoana fizică sau juridică care participă direct în procesul de verificare și evaluare a ofertelor nu are dreptul de a fi ofertant, ofertant asociat sau subcontractant, sub sancțiunea excluderii din procedura de atribuire.

1.7. Mai multe persoane juridice au dreptul să se asocieze în scopul depunerii unei oferte comune, de asemenea, fiecare asociat urmează să prezinte DUAE-ul separat. Asocierea trebuie prezentată în formă scrisă la solicitarea autorității contractante, odată ce a fost declarat în DUAE.

1.8. Filialele agenților economici, cu personalitate juridică și înregistrate în conformitate cu prevederile pct. 1.22, au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii în nume propriu și, în acest scop, trebuie să prezinte documente care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară.

1.9. Sucursalele au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii și de a încheia contractul respectiv numai în numele persoanei juridice, prin împuternicire. În acest caz documentele prezentate, care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară, trebuie să fie cele ale persoanei juridice.

1.10. Pentru confirmarea datelor de calificare în cadrul procedurii de achiziții publice, operatorul economic completează și prezintă DUAE, conform formularului standard al Documentului unic de achiziții European, aprobat prin Ordinul ministrului finanțelor nr. 72/2020, în conformitate cu cerințele

stabilite de autoritatea contractantă. Prezentarea oricărui alt formular DUAE, este temei de descalificare de la procedura de achiziție publică.

1.11. În dependență de specificul achiziției și procedura aleasă, autoritatea contractantă are obligația de a stabili pentru fiecare procedură în parte criteriile de calificare cât și documentele suport necesare pentru a fi prezentate de către operatorii economici.

1.12. Autoritatea contractantă aplică criteriile și cerințele de calificare numai referitoare la:

- 1) eligibilitatea ofertantului sau candidatului;
- 2) capacitatea de exercitare a activității profesionale;
- 3) capacitatea economică și financiară;
- 4) capacitatea tehnică;
- 5) standarde de asigurare a calității.

1.4. Pentru constatarea datelor de calificare în cadrul procedurilor de achiziții publice, operatorul economic prezintă la momentul evaluării documentele solicitate de către autoritatea contractantă în cadrul procedurilor de achiziții publice. Documentele se prezintă în format electronic, utilizând Sistemul informațional automatizat "Registrul de stat al achizițiilor publice" (în continuare - SIA RSAP), cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

1.15. Se exclude 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.

1.16. Se exclude de la procedura pentru atribuire a contractului de achiziție publică, și respectiv, nu este eligibil, orice ofertant care se află în oricare dintre situațiile prevăzute la art. 19 alin. (2) și alin. (3) și art. 16 alin. (6) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

1.17. Orice ofertant/candidat care se află în una din situațiile menționate la pct. 22 și pct. 23 furnizează dovezi care să arate că măsurile luate de el sunt suficiente pentru a demonstra fiabilitatea și credibilitatea sa, în pofida existenței unui motiv de excludere. Dacă autoritatea contractantă consideră astfel de dovezi suficiente, ofertantul/candidatul în cauză nu este exclus de la procedura de achiziție publică, cu excepția cazului în care operatorul economic a fost exclus prin hotărâre definitivă a unei instanțe de judecată de la participarea la procedurile de achiziții publice.

1.18. Autoritatea contractantă extrage informația necesară pentru constatarea existenței sau inexistenței circumstanțelor menționate la pct. 1.15 și pct. 1.16 în 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 pct. 1.15 și pct. 1.16 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.

1.19. În ceea ce privesc referințele de la pct. 1.16, în conformitate cu legislația internă a statului în care sunt stabiliți ofertanții, aceste solicitări se referă la persoanele fizice și persoanele 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.

1.20. 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 pct. 1.15 sau respectivele documente nu vizează toate situațiile referitoare de la pct. 1.16, 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.

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

1.22. Autoritatea contractantă solicită oricărui ofertant să prezinte dovada din care să rezulte o formă de înregistrare în cazul persoanei juridice, capacitatea legală de a executa documentația de atribuire și de a livra/presta bunurile/serviciile, în conformitate cu prevederile legale din țara în care este stabilit.

1.23. Ofertantul urmează să dispună de un nivel minim de capacitate economică și/sau financiară și să prezinte informații/documente privind capacitatea economică și/sau financiară pentru a se califica conform cerințelor de îndeplinire a contractului, cum ar fi:

1) realizarea unei cifre medii anuale de afaceri în ultimii 3 ani egală sau mai mare decât suma stabilită (*după caz*), care nu trebuie să depășească de două ori valoarea estimată a contractului, cu excepția cazurilor bine justificate, precum cele legate de riscurile speciale aferente naturii bunurilor sau serviciilor;

2) declarații bancare corespunzătoare sau, după caz, dovezi privind asigurarea riscului profesional;

3) situația financiară pentru perioada de gestiune anterioară, avizat și înregistrat de organele competente, și orice alte documente legale edificatoare prin care ofertantul își poate dovedi capacitatea economico-financiară.

1.24. Atunci când un contract este împărțit pe loturi, indicele cifrei de afaceri se aplică pentru fiecare lot individual. Cu toate acestea, autoritatea contractantă urmează să stabilească cifra de afaceri anuală minimă impusă operatorilor economici cu referire la grupuri de loturi, dacă ofertantului câștigător îi sunt atribuite mai multe loturi care trebuie executate în același timp.

1.25. La solicitarea autorității contactante, ofertantul urmează să prezinte documentele care demonstrează capacitatea tehnică și/sau profesională pentru executarea viitorului contract 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:

1) o listă a principalelor livrări de bunuri/servicii similare efectuate în ultimii 3 ani, **conform Anexei** (*după caz*). Respectivul certificări indică beneficiarii, indiferent dacă aceștia sunt autorități contractante sau clienți privați, valorile și perioadele de livrare/prestare.

2) declarația referitoare la echipamentele tehnice și la măsurile aplicate în vederea asigurării calității, precum și, dacă este cazul, la resursele de studiu și cercetare, **conform** (*după caz*);

3) 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, **conform Anexei** (*după caz*);

4) certificate sau alte documente emise de organisme abilitate în acest sens, care să ateste conformitatea bunurilor, identificată clar prin referire la specificații sau standarde relevante;

5) mostre, descrieri și/sau fotografii a căror autenticitate trebuie să poată fi demonstrată în cazul în care autoritatea contractantă solicită acest lucru;

6) informații referitoare la studiile, pregătirea profesională și calificarea personalului de conducere, precum și ale persoanelor responsabile pentru îndeplinirea contractului **conform Anexei** (*după caz*);

7) declarația referitoare la efectivele medii anuale ale personalului angajat și ale cadrelor de conducere în ultimii 3 ani, conform **Anexei** (*după caz*);

8) informații referitoare la utilajele, instalațiile, echipamentele tehnice de care dispune operatorul economic pentru îndeplinirea corespunzătoare al contractului de bunuri/servicii **conform Anexei nr. 7** (*după caz*);

9) informații privind partea din contract pe care operatorul economic are, eventual, intenția să o subcontracteze, **conform Anexei**. De asemenea, urmează a fi atașat/atașate la **Anexa**, copia/copiile contractului/contractelor încheiat/încheiate cu subatreprenorii.

1.26. Ofertantul urmează să dispună de un nivel minim de experiență pentru a se califica conform cerințelor de îndeplinire a contractului prin demonstrarea experienței specifice fiind minimum de 3 ani în livrarea/prestarea bunurilor/serviciilor similare, confirmată prin anexarea copiilor contractelor (*după caz*).

1.27. Operatorul economic urmează să prezinte, în cazul solicitării din partea autorității contactante, documente și certificate emise de organisme independente, prin care se atestă calitatea și conformitatea bunurilor/serviciilor propuse.

1.28. 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.

1.29. 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.

1.30. În cazul unei asocieri, cerințele solicitate pentru îndeplinirea criteriilor de calificare și de selecție referitoare la situația economică și financiară sau a capacităților tehnice și profesionale pot fi îndeplinite prin cumul proporțional sarcinilor ce le revin fiecărui asociat.

1.31. În ceea ce privește criteriile privind cifra de afaceri, în cazul unei asocieri, cifra de afaceri medie anuală luată în considerare este valoarea generală, rezultată prin însumarea cifrelor de afaceri medii anuale corespunzătoare fiecărui membru al asocierii.

1.32. În ceea ce privește experiența, pentru a se califica conform cerințelor stabilite, asociațiile trebuie să demonstreze o experiență proporțională sarcinilor ce revin fiecărui asociat.

1.33. Capacitatea economică și financiară, cât și capacitatea tehnică și/sau profesională a ofertantului/candidatului poate fi susținută, pentru îndeplinirea unui contract, și de o altă persoană, indiferent de natura relațiilor juridice existente între ofertant/candidat și persoana respectivă.

1.34. În cazul în care ofertantul/candidatul își demonstrează capacitatea economică și financiară cât și capacitatea tehnică și/sau profesională invocând și susținerea acordată, în conformitate cu prevederile pct. 1.5 de către o altă persoană, acesta 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 (**conform Anexelor**) (*după caz*) și declarațiile terțului susținător financiar și terțului susținător tehnic și profesional (**conform Anexelor**) (*după caz*), prin care această persoană confirmă faptul că pune la dispoziția ofertantului/candidatului resursele financiare cât și resurse tehnice și profesionale invocate.

Prezentarea angajamentului se face la solicitarea autorității contractante odată ce a fost declarat în DUAE.

Persoana care asigură susținerea financiară cât și tehnică și profesională trebuie să îndeplinească criteriile de selecție relevante și nu trebuie să se afle în niciuna dintre situațiile prevăzute la pct. 1.15 și pct. 1.16 care determină excluderea din procedura de atribuire.

1.35. Lista și specificațiile tehnice al serviciilor solicitate:

CONFORM PCT. 8 DIN ANUNȚUL DE PARTICIPARE ȘI TERMENILOR DE REFERINȚĂ

I. Utilizarea, păstrarea, protecția, calitatea produselor/serviciilor

2.1 Serviciile se vor presta în mun. Chișinău, *în perioada 01.07.2026- 31.12.2026 și la solicitarea Beneficiarului*

3. Materiale, compatibilități, reglementări tehnice și standarde utilizate

3.1. Prestatorul serviciilor trebuie să se conformeze prevederilor legale ce va asigura un nivel de calitate corespunzător prin personal propriu autorizat.

4. Cerințe privind calculul costului/prețului

4.1. Ofertele financiare se vor evalua după criteriul „prețul cel mai scăzut”

5. Mostre

5.1. Serviciile trebuie să fie de cea mai bună calitate și să fie conforme cu standardele în vigoare pe teritoriul Moldovei.

Prezentarea mostrelor – nu se solicită.

6. Echipamentele, instalațiile, utilajele, sculele, instrumentele, dispozitivele și alte obiecte necesare pentru prestarea serviciilor

Nu se solicită

7. Articole, produse și piese necesare instalațiilor

7.1. Prestatorul va presta serviciile ce corespund specificațiilor tehnice solicitate de către autoritatea contractantă, de calitate.

8. Definiții

8.1. Noțiunile generale sunt reglementate de prevederile Legii nr.131/2015 și Documentația standard pentru realizarea achizițiilor de bunuri și servicii, aprobată prin ordinul Ministerului Finanțelor nr.115/2021.

9. Documente obligatorii la depunerea ofertei

9.1. Oferta scrisă și semnată în format electronic, de către administratorul companiei indicat în Extrasul Registrului de Stat al persoanelor juridice sau de către persoana împuternicită atât și în cazul delegării sau împuternicirii persoanei, la ofertă se anexează actul/documentul de împuternicire și se prezintă în conformitate cu instrumentele existente în SIA RSAP.

9.2. La depunerea ofertei, sunt obligatorii următoarele formulare:

CONFORM PCT. 8 DIN ANUNȚUL DE PARTICIPARE

9.3. Toate documentele menționate mai sus se completează fără nici o modificare sau abatere de la formulare, spațiile goale fiind completate cu informația solicitată. Completarea defectuoasă a formularelor atrage respingerea ofertei.

9.4. Operatorii economici pregătesc ofertele conform cerințelor stabilite în anunțul de participare, publicat de către autoritatea contractantă în Buletinul achizițiilor publice, și depun ofertele în mod electronic, folosind fluxurile interactive de lucru puse la dispoziție de platformele electronice, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

9.5. În cazul extinderii perioadei de valabilitate a ofertei, perioada de valabilitate a garanției pentru ofertă se prelungește în mod corespunzător.

9.6. Ofertantul are obligația de a comunica autorității contractante dacă este sau nu este de acord cu prelungirea perioadei de valabilitate a ofertei. Ofertantul care nu este de acord cu prelungirea perioadei de valabilitate a ofertei se consideră că și-a retras oferta, fără ca acest fapt să atragă pierderea garanției pentru ofertă.

9.7. Ofertele care conțin o perioadă de garanție mai mică decât perioada de valabilitate a ofertelor prevăzută în Anunțul de participare se resping de către grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice.

9.8. Oferta scrisă și semnată în format electronic, de către administratorul companiei indicat în Extrasul Registrului de Stat al persoanelor juridice sau de către persoana împuternicită atât și în cazul delegării sau împuternicirii persoanei, la ofertă se anexează actul/documentul de împuternicire și se prezintă în conformitate cu instrumentele existente în SIA RSAP, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

9.9. Ofertantul trebuie să ia toate măsurile, astfel încât oferta să fie recepționată și înregistrată în SIA RSAP până la data limită pentru depunerea ofertelor, ținând cont de timpul necesar pentru încărcarea ofertei în sistem.

9.10. Documentele justificative în sprijinul informațiilor declarate în DUAE, care conțin date cu caracter personal, se prezintă separat, pe suport de hârtie sau în formă scanată, cu aplicarea semnăturii electronice, utilizând mijloace electronice de comunicare sau alte mijloace la etapa evaluării ofertelor, la solicitarea autorității contractante.

9.11. SIA RSAP nu acceptă ofertele transmise după expirarea termenului limită de depunere a ofertelor.

9.12. În cazul asocierii conform pct. 1.8, fiecare dintre aceștia își asumă obligația pentru oferta comună și răspunde pentru orice consecințe ale viitorului contract de achiziție publică. Informația privind asocierea se prezintă completând **Anexa**.

9.13. Ofertantul nu are dreptul de a depune decât o singură ofertă de bază. Ofertanții asociați nu au dreptul de a depune alte oferte, în mod individual, pe lângă oferta comună.

9.14. Persoanele juridice nominalizate ca subcontractanți în cadrul uneia sau mai multor oferte nu au dreptul de a depune oferta în nume propriu sau în asociere.

9.15. 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.

10. Documente obligatorii la evaluarea ofertelor

10.1. CONFORM PCT. 39 DIN ANUNȚUL DE PARTICIPARE

10.2. În cazul în care ofertele conțin secrete tehnice, comerciale sau țin de protecția proprietății intelectuale, autoritatea contractantă asigură păstrarea confidențialității asupra conținutului ofertei, precum și asupra oricărei informații privind ofertantul și totodată, asigură dreptul operatorului economic de a nu face publice aceste date prin aplicarea art. 33 alin. (7) și alin. (11) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, însă aplicarea acestui articol se referă numai la partea ce conține datele enumerate mai sus.

10.3. Examinarea documentelor de către autoritatea contractantă se efectuează în baza informațiilor prezentate de către operatorii economici în DUAE, și conform cerințelor stipulate în anunțul de participare.

10.4. DUAE a operatorilor economici se verifică după caz, direct de către autoritatea contractantă prin procedurile automate desfășurate în SIA RSAP, prin accesarea unei baze de date a autorităților publice sau a terților din Republica Moldova, iar atunci când este necesar și în alte state.

10.5. În cazul în care la evaluare se stabilesc discrepanțe între informațiile prezentate de către operatorul economic în DUAE și cerințele stabilite de către autoritatea contractantă, operatorul economic se descalifică, ceea ce duce la respingerea ofertei, fiind stabilită ca inacceptabilă și neconformă, și se examinează documentele următorului ofertant/candidat.

10.6. Operatorul economic a cărui informație prezentată în DUAE corespunde cerințelor/condițiilor specificate de către autoritatea contractantă în anunț/invitația de participare are obligația să prezinte la cerere și fără întârziere documentele justificative.

10.7. Ofertantul clasat pe primul loc după aplicarea criteriului de atribuire prezintă documentele justificative prin care să demonstreze că îndeplinește în totalitate cerințele corespunzătoare criteriilor de calificare și de selecție, în conformitate cu informațiile cuprinse în DUAE, cu excepția procedurilor desfășurate în mai multe etape, când documentele justificative sunt solicitate înainte de transmiterea invitațiilor pentru etapa a doua către candidații selectați.

10.8. Ofertele se examinează de către grupul de lucru creat de autoritatea contractantă sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice.

10.9. Grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice are obligația de a stabili care sunt clarificările necesare pentru evaluarea fiecărei oferte, precum și perioada acordată pentru transmiterea clarificărilor (*se menționează în DUAE la pct. 5A.1*).

10.10. În cazul unei oferte care are un preț anormal de scăzut în raport cu prețul estimat al achiziției, autoritatea contractantă are obligația de a efectua controlul calculării elementelor prețului și de a verifica și anumite elemente ale propunerii financiare stabilite ca fiind cu preț anormal de scăzut cât și respectarea de către ofertant a cerințelor tehnice indicate în caietul de sarcini, și de a solicita în scris, și înainte de a lua o decizie de respingere a acelei oferte, detalii și precizări pe care le consideră relevante cu privire la ofertă, precum, și de a verifica răspunsurile care justifică prețul respectiv.

10.11. Grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice respinge oferta în oricare dintre următoarele cazuri:

- 1) ofertantul nu îndeplinește cerințele de calificare și de selecție;
- 2) oferta nu respectă cerințele prevăzute în documentația de atribuire pentru elaborarea și prezentarea ofertelor;
- 3) ofertantul nu transmite în perioada stabilită clarificările solicitate;
- 4) oferta financiară nu are un preț fixat;
- 5) ofertantul modifică, prin clarificările pe care le prezintă, conținutul propunerii tehnice și/sau al propunerii financiare, cu excepția situației în care modificarea este determinată de corectarea erorilor aritmetice sau abaterilor neînsemnate;
- 6) oferta este anormal de scăzută potrivit art. 70 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice;
- 7) atunci când explicațiile prezentate de ofertant, la solicitarea autorității contractante, nu sunt concludente și/sau nu sunt susținute de documentele justificative cerute de către grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice;
- 8) s-a constatat comiterea unor acte de corupție, acte conexe actelor de corupție sau fapte coruptibile confirmate prin hotărâre definitivă a instanței de judecată.

10.12. Dacă oferta, inclusiv formularele care o însoțesc, nu corespunde cerințelor prestabilite în invitația/anunțul de participare, inclusiv în documentația de atribuire sau aceasta nu este completată, semnată electronic și după caz, semnată și ștampilată în modul corespunzător, ea se respinge de către autoritatea contractantă, și nu poate fi rectificată cu scopul de a corespunde cerințelor, prin corectarea sau extragerea devierilor sau rezervelor necorespunzătoare, excepție constituind doar corectarea greșelilor aritmetice sau abaterilor neînsemnate.

10.13. Autoritatea contractantă poate, la discreția sa, să ceară oricărui dintre ofertanți o clarificare a ofertei acestora, pentru a facilita examinarea, evaluarea și compararea ofertelor. Nu se solicită, nici nu se permit schimbări în prețurile sau în conținutul ofertei, cu excepția corectării erorilor aritmetice descoperite de către autoritatea contractantă în timpul evaluării ofertelor.

10.14. Erorile aritmetice se corectează după cum urmează: dacă există o discrepanță între prețul pentru o unitate de măsură și prețul total (care este obținut prin multiplicarea prețului cu cantitatea totală), se ia în considerare prețul pe unitate, iar prețul total este corectat în mod corespunzător.

10.15. Grupul de lucru, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice are dreptul de a corecta erorile aritmetice numai cu acceptul ofertantului. Dacă ofertantul nu acceptă corectarea acestor erori, oferta sa se consideră necorespunzătoare și, în consecință, se respinge de către grupul de lucru.

10.16. Oferta care corespunde tuturor termenilor, condițiilor și specificațiilor din documentele de atribuire, fără abateri esențiale sau cu abateri neînsemnate, erori sau omiteri ce pot fi înlăturate fără a afecta esența ei, se consideră conformă.

10.17. Autoritatea contractantă descalifică 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 declară ofertantul respectiv ca fiind neeligibil pentru participarea ulterioară în contractele de achiziții publice, în urma includerii lui în Lista de interdicție a operatorilor economici.

10.18. Autoritatea contractantă solicită ofertanților să demonstreze împuternicirea de a încheia contractele de achiziții publice și componența fondatorilor, asociațiilor, acționarilor, administratorilor și a beneficiarilor efectivi.

11. Ofertantul/ofertantul asociat desemnat câștigător este obligat de a completa și prezenta declarația cu privire la beneficiarii efectivi în conformitate cu Ordinul ministrului finanțelor nr. 145/2020 cu privire la aprobarea Declarației privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

12. Autoritatea contractantă anulează procedura de atribuire a contractului de achiziție publică conform art. 71 din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice. Decizia de anulare nu creează vreo obligație a autorității contractante față de ofertanți, cu excepția returnării garanției pentru ofertă.

13. În cazul în care se anulează aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului de achiziție publică, autoritatea contractantă are obligația de a comunica în scris tuturor participanților la procedura de achiziție publică, în cel mult 3 zile de la data anulării procedurii, atât încetarea obligațiilor pe care aceștia și le-au creat prin depunerea de oferte, cât și motivul anulării.

14. Darea de seamă privind anularea procedurii de achiziție publică este întocmită de către autoritatea contractantă și este publicată în Buletinul achizițiilor publice nu mai târziu de data emiterii deciziei de anulare a procedurii de achiziție publică.

15. La momentul încheierii contractului, dar nu mai târziu de data expirării garanției pentru ofertă, după caz, ofertantul câștigător prezintă garanția de bună execuție, în conformitate cu cerințele stipulate în art. 68 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

16. Garanția de bună execuție a contractului, se constituie din:

- 1) transfer pe contul autorității contractante;
- 2) formă de garanție bancară de la o instituție licențiată.

17. Refuzul ofertantului câștigător de a depune garanția de bună execuție sau de a semna contractul constituie motiv pentru anularea atribuirii contractului și reținerii garanției pentru ofertă. În acest caz, autoritatea contractantă poate atribui contractul următorului ofertant cu oferta cea mai bine clasată, a cărei ofertă este conformă cerințelor și care este apreciată de către autoritatea contractantă a fi calificată în executarea contractului. Totodată, autoritatea contractantă este în drept să respingă toate celelalte oferte.

18. La expirarea perioadei de așteptare sau, după caz, după soluționarea oricăror contestații, sau monitorizării conformității desfășurării procedurilor de achiziții publice de către Agenția Achiziții Publice, autoritatea contractantă încheie contractul de achiziții publice, în conformitate cu termenii și condițiile indicate în documentația de atribuire.

19. La data încheierii contractului de achiziție publică de bunuri/servicii se interzice modificarea unor elemente ale ofertei câștigătoare, impunerea de noi cerințe ofertantului câștigător sau implicarea oricărui alt ofertant decât cel care a prezentat oferta cea mai avantajoasă.

20. Contractul pentru care sursele financiare se alocă din bugetul de stat/bugetul local se înregistrează obligatoriu la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor și intră în vigoare la data înregistrării sau la o altă dată ulterioară prevăzută de acesta după înregistrare la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor.

21. Autoritatea contractantă utilizează contractul - model (**Anexa nr. 17**). Contractul poate fi încheiat între una sau mai multe autorități contractante și unul sau mai mulți operatori economici, care are ca obiect livrarea/prestarea bunurilor/serviciilor.

Numărul maxim de zile pentru semnarea și prezentarea contractului către autoritatea contractantă, de la remiterea acestuia spre semnare: 10 zile calendaristice.

22. Contractul este compus din două părți: Partea I cea generală care este obligatorie, și care nu se modifică, doar cu excepția contractelor de achiziții publice ce nu cad sub incidența Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice și Partea II cea ce ține de condițiile speciale al contractului care se completează doar la necesitate, unde autoritatea contractantă are dreptul de a stabili condiții/cerințe speciale în dependență de obiectul achiziției, de complexitatea procedurii, atât și de a stabili condițiile achitării (în special la achiziționarea combustibilului, energiei electrice, gaze, apa și canalizare, salubritate, servicii de comunicații electronice, etc.), atât și de a stabili condițiile achitării în avans. În cazul achizițiilor serviciilor din domeniul energetic și de alimentare cu apă și de canalizare, contractul de achiziții publice conține clauzele obligatorii stabilite prin legile sectoriale și actele normative de reglementare aprobate de către ANRE. Totodată, prevederile obligatorii stabilite prin deciziile acesteia, care nu se regăsesc în partea I cea generală al contractului, se indică în partea II ce ține de condițiile speciale al contractului.

23. Termenii de asumare a angajamentelor în contractele de achiziții publice de către autoritățile/instituțiile bugetare se stabilesc în conformitate cu prevederile art. 66 din Legea nr. 181/2015 finanțelor publice și responsabilității bugetar-fiscale.

24. Nu se acceptă în cadrul achizițiilor publice proiectele contractelor ce deviază de la **Anexa nr. 15**, întocmite de prestator/furnizor cu excepția cazurilor când serviciile sunt prestate în afara țării și sunt încheiate conform cadrului juridic local (de exemplu: serviciile de instruire, servicii hoteliere, etc.).

25. 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 privind achizițiile publice.

26. Contestațiile se depun direct la Agenția Națională pentru Soluționare a Contestațiilor. Toate contestațiile se depun, se examinează și se soluționează în modul stabilit de Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

27. Operatorul economic, conform art. 83 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, în termen de până la 5 zile, sau 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.

28. Contestațiile privind anunțurile de participare la licitație și documentația de atribuire se depun în termenele indicate la pct. 86, însă nu mai târziu de deschiderea ofertelor de către autoritatea contractantă.

29. Fiecare ofertant care participă, în mod individual sau ca asociat, la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri/servicii are obligația să prezinte anexele prevăzute în prezenta documentație, completate în mod corespunzător și semnate de persoanele autorizate, conform cerințelor stabilite în Anunțul de participare și Caietul de sarcini.

Specificații tehnice

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

Numărul procedurii de achiziție _____ din _____
Obiectul achiziției: _____

Denumirea serviciului	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Servicii de mentenanță și dezvoltare a Sistemului Informațional "Recrutare și Evaluare a Resurselor Umane"						
Servicii aferente mentenanței de avertizare/corecție (abonament).				Specificațiile tehnice depline sunt descrise în cadrul Termenilor de Referință (TOR)		
Servicii aferente mentenanței adaptive (dezvoltare, tarif per oră).				Specificațiile tehnice depline sunt descrise în cadrul Termenilor de Referință (TOR) Termeni de garanție minim 12 luni		
Servicii aferente mentenanței totale (dezvoltare, tarif per oră).				Specificațiile tehnice depline sunt descrise în cadrul Termenilor de Referință (TOR) Termeni de garanție minim 12 luni		
TOTAL						

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____

Ofertantul: _____ Adresa: _____

Specificații de preț

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5,6,7,8 și 11 la necesitate, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1,2,3,4,9,10]

	Numărul procedurii de achiziție _____ din _____
	Obiectul de achiziției:

Cod CPV	Denumirea serviciilor	U/M Cantitatea		Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare	Clasificație bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Servicii de mentenanță și dezvoltare a Sistemului Informațional ”Recrutare și Evaluare a Resurselor Umane”									
72200000-7	Servicii aferente mentenanței de avertizare/corecție (abonament).	luni	6					01.07.2026-31.12.2026	MD14TRPBAA222 210A00746AC
	Servicii aferente mentenanței adaptive (dezvoltare, tarif per oră).	om/ore	490					La solicitarea beneficiarului	
	Servicii aferente mentenanței totale (dezvoltare, tarif per oră).	om/ore	490					La solicitarea beneficiarului	
	Total lot								
TOTAL CONTRACT									

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____

Ofertantul: _____ Adresa: _____

CERERE DE PARTICIPARE

Către _____
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Stimați domni,

Ca urmare a anunțului/invitației de participare/de preselecție apărut în Buletinul achizițiilor publice și/sau Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, nr. din (ziua/luna/anul), privind aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului (denumirea contractului de achiziție publică), noi (denumirea/numele ofertantului/candidatului), am luat cunoștință de condițiile și de cerințele expuse în documentația de atribuire și exprimăm prin prezenta interesul de a participa, în calitate de ofertant/candidat, neavând obiecții la documentația de atribuire.

Data completării Cu stimă,

Ofertant/candidat

.....

(semnătura autorizată)

**DECLARAȚIE
privind valabilitatea ofertei**

Către _____
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Stimați domni,

Ne angajăm să menținem oferta valabilă, **privind achiziționarea** _____
(se indică obiectul achiziției)
prin procedura de achiziție _____,
(tipul procedurii de achiziție)
pentru o durată de _____ zile, (durata în litere și cifre), respectiv până la data de
_____ (ziua/luna/anul), și ea va rămâne obligatorie pentru noi și poate fi acceptată
oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

Data completării Cu stimă,

Ofertant/candidat
.....
(semnătura autorizată)

BANCA

_____ (denumirea)

SCRISOARE DE GARANȚIE BANCARĂ
pentru participare cu ofertă la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică

Către _____
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

cu privire la procedura de atribuire a contractului _____,
(denumirea contractului de achiziție publică)

subsemnării _____,
(denumirea băncii)

Înregistrat la _____,
(adresa băncii)

ne obligăm față de _____ să
(denumirea autorității contractante)

plătim suma de _____, la prima sa cerere scrisă și
(suma în litere și în cifre)

fără ca acesta să aibă obligația de a-și motiva cererea respectivă, cu condiția, ca în cererea sa autoritatea contractantă să specifice că suma cerută de ea și datorată ei este din cauza existenței uneia sau mai multora dintre situațiile următoare:

1. Ofertantul _____
(denumirea ofertantului)

își retrage sau modifică oferta în perioada de valabilitate a acesteia;

Prezenta ofertă rămâne valabilă pentru perioada de timp specificată în Anexa nr.2 Anunțul de Participare, începînd cu data-limită pentru depunerea ofertei, în conformitate cu Anexa nr.2 Anunțul de Participare, și rămâne obligatorie și poate fi acceptată în orice moment până la expirarea acestei perioade;

2. Oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul _____
(denumirea ofertantului)

nu a constituit garanția de bună execuție;

3. Oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul _____
(denumirea ofertantului)

a refuzat să semneze contractul de achiziție publică de bunuri/bunuri;

Nu se execută vreo condiție, specificată în documentația de atribuire înainte de semnarea contractului de achiziție publică de bunuri/bunuri.

Prezenta garanție este valabilă până la data de _____
Parafată de Banca _____ în ziua ___ luna ___ anul _____
(semnătura autorizată)

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

Data: “ ___ ” _____ 20__

Procedura de achiziție 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 Furnizorului/Furnizorului]* (numit în continuare „Furnizor/Furnizor”) i-a fost adjudecat Contractul de achiziție publică de livrare/prestare _____ *[obiectul achiziției, descrieți bunurile/bunurile]* conform anunțului/invitației la procedura de achiziție nr. din _____. 20__ *[numărul și data procedurii de achiziție]* (numit în continuare „Contract”).

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

În urma solicitării Furnizorul/Furnizorului, 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 Furnizorul/Furnizorul 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]*, și orice cerere de plată ce ține de aceasta trebuie recepționată de către noi la oficiu pînă la această dată inclusiv.

[semnăturile reprezentanților autorizați ai băncii și ai Furnizorului/Furnizorului]

INFORMAȚII PRIVIND ASOCIEREA

1. Părți contractante (agenți economici)

- a) _____
- b) _____
- c) _____

2. Adrese, telefon, fax a oficiilor partenerilor (părți contractante):

- a) _____
- b) _____
- c) _____

3. Informații privind modul de asociere:

- a) Data încheierii contractului de asociere _____
- b) Locul și data înregistrării asociației _____
- c) Activități economice ce se vor realiza în comun
- d) Contribuția fiecărei părți la realizarea activităților economice comune convenite

- e) Valoarea și cota procentuală a bunurilor livrate/bunurilor prestate de fiecare asociat
- f) Condiții de administrare a asociației _____
- g) Modalitatea de împărțire a rezultatelor activității economice comune desfășurate
- h) Cauze de încetare a asociației și modul de împărțire a rezultatelor lichidării _____
- i) Repartizarea fizică, valorică și procentuală între fiecare asociat pentru executarea obiectivului supus licitației _____
- j) Alte cauze _____

Data completării _____

Semnat Liderul Asociației: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

Semnat Asociatul secund: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

DECLARAȚIE
privind lista principalelor livrări/prestări similare efectuate în ultimii 3 ani de activitate

Nr d/o	Obiectul contractului	Denumirea/n umele beneficiarului /Adresa	Calitatea Furnizorului/ Furnizorului^{*)}	Prețul contractului/ valoarea bunurilor/bunurilor livrate/prestate	Perioada de livrare/prestare (luni)
1					
2					
...					

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

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

DECLARAȚIE
privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului

Nr. d/o	Denumirea principalelor utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (ateliere, depozite, spații de cazare) și laboratoare propuse de ofertant ca necesare pentru prestarea bunurilor, rezultate în baza tehnologiilor pe care el urmează să le adopte	Unitatea de măsură (bucăți și seturi)	Asigurate din dotare	Asigurate de la terți sau din alte surse
0	1	2	3	4
1.				
2.				
3.				
.				
n				

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

DECLARAȚIE
privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului

Nr. d/o	Funcția	Studii de specialitate	Vechimea în munca de specialitate (ani)	Numărul și denumirea bunurilor/bunurilor similare livrate/prestate în calitate de conducător	Numărul certificatului de atestare și data eliberării
1	2	3	4	5	

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

**LISTA SUBCONTRACTANȚILOR
ȘI PARTEA/PĂRȚILE DIN CONTRACT CARE SUNT
ÎNDEPLINITE DE ACEȘTIA**

Nr. d/o	Numele și adresa subantreprenorilor	Activități din contract	Valoarea aproximativă	% din valoarea contractului
1.				
2.				
3.				
4.				

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

ANGAJAMENT TERȚ SUSȚINĂTOR FINANCIAR

Terț susținător financiar

.....(denumirea)

ANGAJAMENT

privind susținerea financiară a ofertantului/candidatului

Către,

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Cu privire la procedura pentru atribuirea contractului

(denumirea contractului de achiziție publică), noi*(denumirea terțului susținător financiar)*, având sediul înregistrat la *(adresa terțului susținător financiar)*, ne obligăm, în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția *(denumirea ofertantului/candidatului)* toate resursele financiare necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor asumate de acesta conform ofertei prezentate și contractului de achiziție publică ce urmează a fi încheiat între ofertant și autoritatea contractantă.

Acordarea susținerii financiare nu implică alte costuri pentru achizitor, cu excepția celor care au fost incluse în propunerea financiară.

În acest sens, ne obligăm în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția*(denumirea ofertantului/candidatului)* suma de*(valoarea totală/parțială din propunerea financiară)*, necesară pentru îndeplinirea integrală, reglementară și la termen a contractului de achiziție publică.

Noi, *(denumirea terțului susținător financiar)*, declarăm că înțelegem să răspundem față de autoritatea contractantă pentru neexecutarea oricărei obligații asumate de *(denumirea ofertantului)*, în baza contractului de achiziție publică și pentru care *(denumirea ofertantului/candidatului)* a primit susținerea financiară conform prezentului angajament, renunțând în acest sens, definitiv și irevocabil, la invocarea beneficiului de diviziune.

Noi, *(denumirea terțului susținător financiar)*, declarăm că înțelegem să renunțăm definitiv și irevocabil la dreptul de a invoca orice excepție de neexecutare, atât față de autoritatea contractantă, cât și față de *(denumirea ofertantului/candidatului)*, care ar putea conduce la neexecutarea, parțială sau totală, sau la executarea cu întârziere sau în mod necorespunzător a obligațiilor asumate de noi prin prezentul angajament.

Noi,..... *(denumirea terțului susținător financiar)*, declarăm că înțelegem să răspundem pentru prejudiciile cauzate autorității contractante ca urmare a nerespectării obligațiilor prevăzute în angajament.

Prezentul reprezintă angajamentul nostru ferm încheiat în conformitate cu prevederile art.21 alin.(6) al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, care dă dreptul autorității contractante de a solicita, în mod legitim, îndeplinirea de către noi a anumitor obligații care decurg din susținerea financiară acordată *(denumirea ofertantului/candidatului)*.

Data completării,

.....

Terț susținător,

.....

(semnătură autorizată)

DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR FINANCIAR

Terț susținător financiar

.....
(denumirea)

Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al (*denumirea terțului susținător financiar*), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că toate resursele financiare necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor contractului de achiziție publică..... sunt reale.

Declar de asemenea că vom disponibiliza aceste resurse necondiționat, în funcție de necesitățile care vor apărea pe parcursul îndeplinirii contractului de achiziție publică având ca obiect.....(*obiectul contractului*).

Data completării,

Terț susținător,

(*semnătură autorizată*)

**ANGAJAMENT PRIVIND SUSȚINEREA TEHNICĂ ȘI PROFESIONALĂ A
OFERTANTULUI/GRUPULUI DE OPERATORI ECONOMICI**

.....
(denumirea)

**ANGAJAMENT
privind susținerea tehnică și profesională
a ofertantului/candidatului**

Către,

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Cu privire la procedura pentru atribuirea contractului (denumirea contractului de achiziție publică), noi (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), având sediul înregistrat la (adresa terțului susținător tehnic și profesional), ne obligăm, în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția..... (denumirea ofertantului) toate resursele tehnice și profesionale necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor asumate de acesta, conform ofertei prezentate și contractului de achiziție publică ce urmează a fi încheiat între ofertant și autoritatea contractantă.

Acordarea susținerii tehnice și profesionale nu implică alte costuri pentru achizitor, cu excepția celor care au fost incluse în propunerea financiară.

În acest sens, ne obligăm în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția (denumirea ofertantului/candidatului) resursele tehnice și/sau profesionale de necesare pentru îndeplinirea integrală, reglementară și la termen a contractului de achiziție publică.

Noi, (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), declarăm că înțelegem să răspundem, în mod necondiționat, față de autoritatea contractantă pentru neexecutarea oricărei obligații asumate de (denumirea ofertantului/candidatului), în baza contractului de achiziție publică, și pentru care (denumirea operatorului/candidatului) a primit susținerea tehnică și profesională conform prezentului angajament, renunțând în acest sens, definitiv și irevocabil, la invocarea beneficiului de diviziune.

Noi, (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), declarăm că înțelegem să renunțăm definitiv și irevocabil la dreptul de a invoca orice excepție de neexecutare, atât față de autoritatea contractantă, cât și față de (denumirea ofertantului), care ar putea conduce la neexecutarea, parțială sau totală, sau la executarea cu întârziere sau în mod necorespunzător a obligațiilor asumate de noi prin prezentul angajament.

Noi,..... (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), declarăm că înțelegem să răspundem pentru prejudiciile cauzate autorității contractante ca urmare a nerespectării obligațiilor prevăzute în angajament.

Prezentul reprezintă angajamentul nostru ferm încheiat în conformitate cu prevederile art.22 alin.(6) al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, care dă dreptul autorității contractante de a solicita, în mod legitim, îndeplinirea de către noi a anumitor obligații care decurg din susținerea tehnică și profesională acordată (denumirea ofertantului/candidatului).

Data completării,
.....

Terț susținător,
.....
(semnătură autorizată)

DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR TEHNIC

Terț susținător tehnic

.....
(denumirea)

Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al (*denumirea terțului susținător tehnic*), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat privind logistica, utilajele, instalațiile, echipamentele tehnice de care dispun și care urmează a fi folosite efectiv pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică..... sunt reale.

Declar de asemenea că vom disponibiliza aceste resurse necondiționat, în funcție de necesitățile care vor apărea pe parcursul îndeplinirii contractului de achiziție publică având ca obiect.....(*obiectul contractului*).

LISTA

privind logistica, utilajele, instalațiile și echipamentele tehnice aflate în dotare și care urmează a fi efectiv folosite pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică

Nr. crt	Denumire utilaj/echipament/instalație	Cantitate U.M.	Forma de deținere	
			Proprietate	În chirie

Prezenta declarație este anexă la „Angajamentul ferm” privind susținerea noastră tehnică și profesională oferită.....(*denumirea ofertantului/candidatului*).

Data completării,

Terț susținător,

(*semnătură autorizată*)

DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR PROFESIONAL

Terț susținător profesional

.....
(denumirea)

Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al(denumirea terțului susținător profesional), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat privind efectivul mediu anual al personalului de specialitate angajat care urmează a fi efectiv alocat pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică..... sunt reale.

LISTA

privind personalul de specialitate angajat care urmează a fi efectiv alocat pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică

	Anul 1	Anul 2	Anul 3
Personalul de specialitate			
.....			
.....			
.....			

Anexez declarației, CV-urile personalului de specialitate, precum și ale personalului care va fi alocat efectiv pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate, referitoare la experiența anterioară, capacitățile tehnice și personalul de specialitate angajat 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 (*denumirea și adresa autorității contractante*) cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Prezenta declarație este anexă la „Angajamentul ferm” privind susținerea noastră tehnică și profesională oferită (*denumirea ofertantului/candidatului*).

Data completării,

Terț susținător,

(*semnătură autorizată*)

CONTRACT – MODEL

CONTRACT Nr.
privind achiziția de servicii

I PARTEA GENERALĂ
(OBLIGATORIU)

Obiectul achiziției: **Servicii de mentenanță și dezvoltare a Sistemului Informațional ”Recrutare si Evaluare a Resurselor Umane”**

Cod CPV: 72200000-7

“ ” 2026

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
_____, (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin _____, (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza _____, (statut, regulament, hotărâre etc.) denumit(a) în continuare „Furnizor” _____ (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de o parte,	Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI reprezentat prin Director dl , care acționează în baza Regulamentului , c/f 1013601000521, denumit în continuare Beneficiar , pe de altă parte,

ambii denumiți în continuare Părți, au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

a. Achiziționarea **serviciilor** de mentenanță și dezvoltare a Sistemului Informațional ”Recrutare si Evaluare a Resurselor Umane”, denumite în continuare Bunuri, conform procedurii de achiziții publice de tip **cererea ofertelor de prețuri** nr. _____ din _____, în baza deciziei grupului de lucru al Cumpărătorului din „ ” _____ 2026.

b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente ale Contractului:

- a) Specificația tehnică;
- b) Specificația de preț.

c. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele 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 prezentul contract să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

e. Beneficiarul se obligă prin prezentul contract să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, prețul Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform Specificației, 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. Calitatea Serviciilor se atestă prin certificatele de calitate indicate în Specificație.

1.4. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație.

1.5. Termenele de garanție a Serviciilor sunt indicate în Anexa nr.1, Specificații tehnice.

2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator Zilnic, în zilele lucrătoare, pe parcursul perioadei 01.07.2026-31.12.2026 și la solicitarea Beneficiarului.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- a) **factura fiscală electronică (e – factură);**
- b) **Actul de predare - primire a serviciilor agreeate de ambele părți.**

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul prestării serviciilor. Prestarea serviciilor se consideră încheiată în momentul în care sunt prezentate documentele menționate supra.

3. Prețul și condiții de plată

3.1. Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei MD, fiind indicat Specificația prezentului Contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei MD și constituie:
_____ lei MD.

3.3. Achitarea plăților pentru Serviciile prestate va efectua în lei moldovenești.

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi: **achitarea va fi efectuată după prestarea serviciilor în termen de până la 30 zile calendaristice, în baza facturilor fiscale electronice (e-factură).**

3.5. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul de decontare al Prestatorului indicat în prezentul Contract.

4. Condiții de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră predate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă:

a) cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificații și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;

b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificație;

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale 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 punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 10.3.

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele prezentate de către furnizor în propunerea sa tehnică.

5.2. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a Serviciilor.

6. Obligațiile părților

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 sau mijloace electronice, 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 către 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. Circumstanțe care justifică neexecutarea contractului

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 circumstanțe care

justifică neexecutarea contractului (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

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

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

7.4. În cazul în care în circumstanțele care justifică neexecutarea contractului, acesta se modifică prin acordul adițional, inclusiv modificarea termenilor de executare, în cazul unei executări ulterioare a contractului. Când se execută pct.7.1 și pct. 7.3, părțile modifică contractul prin acord - adițional, privind neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor, inclusiv modificarea termenilor în cazul suspendării și executării ulterioare a contractului.

8. Rezoluțiunea

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

8.2. Contractul poate fi rezolvit 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. Beneficiarul are dreptul de a rezolvi unilateral contractul în perioada de valabilitate a acestuia în una dintre următoarele situații:

- a) contractantul se afla, la momentul atribuirii lui, în una dintre situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art. 19 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- b) contractul a făcut obiectul unei modificări substanțiale care necesita o nouă procedură de achiziție publică în conformitate cu art. 76 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- c) contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit contractantului respectiv, având în vedere o încălcare gravă a obligațiilor ce rezultă din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice și/sau tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, care a fost constatată printr-o decizie a unei instanțe judecătorești naționale sau, după caz, internaționale.

8.4. Partea inițiatoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.5. 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 rezoluțiunea.

9. Reclamații

9.1. Reclamațiile privind cantitatea 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 de la depistarea deficiențelor de calitate și trebuie confirmate printr-un certificat eliberat de o organizație independentă neutră și autorizată în acest sens.

9.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să presteze suplimentar Beneficiarului cantitatea neprestată 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.

9.6. În cazul devierii de la calitatea confirmată prin certificatul de calitate întocmit de organizația independentă neutră sau autorizată în acest sens, cheltuielile pentru staționare sau întârziere sunt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Beneficiar este transfer bancar la contul Beneficiarului sau scrisoare de garanție bancară, în cuantum de **5 %** din valoarea contractului.

10.2. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1., în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de **5 %** din suma totală a contractului.

10.3. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul suportă o penalitate în valoare de **0,1 %** din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de **5 %** din suma totală a prezentului Contract. În cazul în care întârzierea depășește **10 (zece) zile**, Prestatorul prezintă Beneficiarului o explicație în formă scrisă. Dacă Beneficiarul acceptă, Prestatorul prelungește termenul de valabilitate a garanției de bună executare, în caz contrar se consideră ca fiind refuz de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract și Prestatorului i se va reține garanția de bună executare a Contractului, în cazul în care a fost constituită în conformitate cu prevederile pct. 10.1.

10.4. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul suportă o penalitate în valoare de **0,1 %** din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi 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 livrare, precum și, termenul limită 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 achizitorul 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 produsele 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 achizitor.

12. Dispoziții finale

12.1. 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 cadrului normativ Republicii Moldova.

12.2. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin acord 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 sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

12.3. 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.

12.4. Prezentul Contract în cazul în care este semnat electronic, de către ambele părți, acesta este remis în mod automat prin mijloacele electronice, dar în cazul când contractul este semnat olografic se întocmește în trei exemplare în limba română, câte un exemplar pentru Prestator și două exemplare pentru Beneficiar.

12.5. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data înregistrării la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor, în cazul în care sursele financiare se alocă din

bugetul de stat/bugetul local, sau la data semnării sau la o altă dată ulterioară indicată în acest contract în cazul în care gestionarea surselor financiare nu se efectuează prin intermediul sistemului trezorerial.

12.6. Presentul contract este valabil până la **31 decembrie 2026**.

12.7. Presentul Contract reprezintă acordul de voință al părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din părți.

12.8. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu cadrul normativ al Republicii Moldova.

II. CONDIȚIILE SPECIALE A CONTRACTULUI

13. ALTE DREPTURI ȘI OBLIGAȚII SPECIALE

13.1. Suma penalității calculate Prestatorului conform prezentului Contract se va reține de către Beneficiar din suma garanției de buna executare a contractului.

13.2. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și acceptate de către Beneficiar după semnarea de către reprezentanții împuterniciți ai părților contractante a Actului de predare-primire a serviciilor prestate lunar.

13.3. Achitarea pentru serviciile prestate se va efectua în baza facturilor fiscale și actului de predare-primire a serviciilor, semnat de ambele Părți, în corespundere cu volumul serviciilor prestate. La actul de predare-primire a serviciilor se vor anexa:

- Rapoartele de mentenanță privind nivelul serviciilor prestate, cu specificarea indicatorilor de performanță asigurați și a Proceselor-verbale de testare/acceptanță a serviciilor de dezvoltare a sistemului în cadrul mentenanței de dezvoltare;

13.4. Serviciile de dezvoltare sunt prestate după coordonarea conform priorităților stabilite de către Beneficiar și condițiilor tehnice înaintate de către Prestator. La Actul de predare-primire a serviciilor prestate se vor anexa și Fișele de evidență a orelor consumate și documentația tehnică aferentă cu descrierea lucrărilor efectuate.

13.5. Persoanele responsabile de monitorizarea contractului din partea Beneficiarului, la recepționarea serviciilor, în cazul prestării cu întârziere, vor consemna în Actul de primire-predare mențiunea despre tergiversare, în vederea înaintării reclamațiilor motivate în acest sens.

13.6. Prestatorul, în procesul realizării activităților de ajustare, modificare, dezvoltare, adaptare, configurare, integrare sau orice alte intervenții asupra softului aplicativ aferent Sistemului Informațional "Recrutare și Evaluare a Resurselor Umane", garantează, declară și se obligă că toate rezultatele activităților efectuate în temeiul prezentului Contract, indiferent de forma de exprimare, stadiul de finalizare sau suportul material, constituie opere realizate la comandă, în sensul Legii nr. 230/2022 privind dreptul de autor și drepturile conexe.

13.7. Prestatorul se obligă ca toate drepturile patrimoniale de proprietate intelectuală, inclusiv, dar fără a se limita la, drepturile de autor și drepturile conexe, drepturile asupra codului-sursă și codului obiect, algoritmilor, bazelor de date, arhitecturii software, documentației tehnice și funcționale, materialelor auxiliare, actualizărilor, modificărilor și operelor derivate, create, dezvoltate sau adaptate în executarea prezentului Contract, să se transmită de plin drept, automat, definitiv și irevocabil către Beneficiar, de la data creării acestora, fără îndeplinirea vreunei formalități suplimentare și fără plata vreunei remunerații suplimentare, costurile aferente fiind considerate integral incluse în prețul Contractului.

13.8. Prestatorul are obligația de a crea, după caz, actualiza, precum și preda Beneficiarului, pe bază de acte de predare-primire, codul-sursă integral, complet și funcțional al softului aplicativ aferent Sistemului Informațional "Recrutare și Evaluare a Resurselor Umane", împreună cu întreaga documentație tehnică și funcțională necesară utilizării, întreținerii, modificării și dezvoltării ulterioare a acestuia, fără nicio limitare sau condiționare.

13.9. Beneficiarul dobândește dreptul exclusiv, nelimitat teritorial și temporal de a utiliza, reproduce, modifica, adapta, dezvolta, integra, extinde, scala, traduce, distribui, comunica public, sublicența sau transmite către terți, sub orice formă și prin orice mijloace, Sistemul Informațional "Recrutare și Evaluare a Resurselor Umane" și componentele acestuia, fără a fi necesar acordul ulterior al Prestatorului.

13.10. Prestatorul renunță expres, irevocabil și necondiționat la orice drept prezent sau viitor de utilizare, exploatare, cesiune, sublicențiere, revendicare sau transmitere către terți a rezultatelor realizate în temeiul prezentului Contract, precum și la formularea oricăror pretenții financiare, morale sau de altă natură în legătură cu acestea, cu excepția situațiilor expres și prealabil aprobate în scris de către Beneficiar.

13.11. Prestatorul garantează că rezultatele realizate nu încalcă drepturile de proprietate intelectuală ale unor terți și se obligă să despăgubească integral Beneficiarul pentru orice prejudiciu, revendicare, litigiu, sancțiune sau cheltuială (inclusiv onorarii de avocat) rezultate din încălcarea acestei obligații.

14. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII SPECIALE ALE PĂRȚILOR

14.1 În baza prezentului Contract, Prestatorul are dreptul:

a) să solicite de la Beneficiar informația necesară pentru identificarea unor aspecte privind prestarea corespunzătoare a serviciilor;

b) să primească plata pentru serviciile prestate în cuantumul și termenele prevăzute de prezentul Contract;

c) să sisteze prestarea serviciilor în cazul neachitării de către Beneficiar a prețului contractual, pentru o perioadă de timp mai mare decât 10 zile din momentul semnării actelor lunare de predare-primire a serviciilor prestate.

14.2 Prin prezentul Contract, Prestatorul se obligă:

a) să anunțe Beneficiarul, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de data planificată, despre data și perioada desfășurării serviciilor planificate de către Prestator, care au sau care pot să aibă impact asupra disponibilității serviciilor;

b) să anunțe imediat Beneficiarul în cazul apariției defecțiunilor tehnice sau a altor incidente, care au cauzat sau care pot cauza întreruperea prestării serviciilor specificate în acest Contract;

c) să întreprindă acțiunile necesare în vederea diminuării impactului asupra serviciilor prestate ca urmare a lucrărilor planificate și neplanificate/urgente;

d) să întreprindă toate măsurile necesare pentru prevenirea și remedierea operativă a defecțiunilor apărute în infrastructura aferentă prestării serviciilor, precum și pentru înlăturarea consecințelor și pagubelor rezultate;

e) să înregistreze și să soluționeze, în limitele competenței, toate reclamațiile și sesizările primite de la Beneficiar;

f) să desemneze și să comunice Beneficiarului persoana/persoanele responsabile de executarea prezentului Contract pe domeniul tehnic și pe domeniul administrativ prin scrisoare oficială cu indicarea datelor de contact.

14.3 Prestatorul este responsabil pentru:

a) integritatea informației - păstrarea informației cu toate atributele sale inițiale și modificarea ei doar de către persoanele autorizate în conformitate cu prevederile prezentului Contract;

b) securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informaționale supuse dezvoltării;

c) confidențialitatea informației — acces la informație doar al persoanelor autorizate și doar la datele prestabilite pentru acces;

d) identificarea și remedierea vulnerabilităților;

e) efectuarea copiilor de rezervă și stabilirea procedurilor de recuperare pe platforma tehnologică asigurată de Beneficiar;

f) întreruperea prestării serviciilor în situațiile cauzate de circumstanțe pe care acesta putea să le prevină;

g) acțiunile sau inacțiunile terțelor persoane contractate de către Prestator.

14.4 Prestatorul nu va fi responsabil pentru:

a) erorile apărute în sistem cauzate de acțiunile sau inacțiunile altor persoane decât Prestatorul și/sau persoanele terțe angajate de Prestator;

b) datele care sunt procesate de sistem;

c) acțiunile Beneficiarului, care au cauzat întreruperea prestării serviciilor, inclusiv a securității acestora sau care au pus în dificultate executarea obligațiilor contractuale ale Prestatorului;

d) pierderi sau coruperi de date, indisponibilitatea serviciilor precum și alte consecințe ce sunt cauzate de acțiunile sau inacțiunile altor persoane decât Prestatorul și/sau persoanele terțe angajate de Prestator.

14.5 În baza prezentului Contract, Beneficiarul are dreptul:

- a) să beneficieze de serviciile prestate în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b) să înainteze reclamații privind calitatea serviciilor oferite de Prestator, în cazul în care serviciile nu corespund descrierii acestora;
- c) să contacteze persoanele responsabile ale Prestatorului în ceea ce privește problemele administrative și/sau problemele tehnice.

14.6 În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a) să asigure platforma tehnologică și condițiile de exploatare acesteia în limitele necesare pentru prestarea serviciilor contractate;
- b) să desemneze și să comunice Prestatorului persoana/persoanele responsabile de executarea prezentului Contract pe domeniul tehnic, pe domeniul de dezvoltări și pe domeniul administrativ prin scrisoare oficială cu indicarea datelor de contact;
- c) să asigure, la necesitate, accesul fizic al Prestatorului la componentele hardware aferente infrastructurii sistemului, în locațiile Beneficiarului,
- d) să asigure doar cu autentificarea multifactorială și utilizarea unui canal securizat de comunicații contul de acces al administratorului în cazul accesării de la distanță a sistemului.

15. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

15.6. Pentru îndeplinirea obiectului Contractului Prestatorul, va avea acces la datele cu caracter personal ale Beneficiarului: documentele, informațiile, cunoștințele, indiferent de suportul pe care se află (de exemplu: format fizic, format electronic, CD-uri, harduri, etc.).

15.7. Perioada pentru care se prelucrează datele cu caracter personal nu trebuie să depășească perioada necesară îndeplinirii scopurilor în care sunt prelucrate datele în baza Contractului.

15.8. Fiecare Parte își asumă obligația ca transferul datelor cu caracter personal către cealaltă Parte să se realizeze exclusiv pentru scopul executării Contractului și respectând cadrul activităților derulate de către aceștia, răspunderea pentru un transfer neconform aparținând părții care a inițiat transferul.

15.9. Prestatorul declară și garantează că oferă suficiente garanții în ceea ce privește măsurile de securitate tehnice și organizatorice referitoare la operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal și respectă normele de securitate, astfel încât prelucrarea datelor cu caracter personal ale persoanelor vizate să respecte cerințele prevăzute de cadrul normativ.

15.10. Prestatorul este răspunzător pentru comportamentul personalului propriu sau a terților către care a delegat sau subcontractat efectuarea serviciilor prevăzute în Contract.

15.11. La data încetării efectelor juridice ale Contractului, indiferent de motivul încetării, Prestatorul se obligă să nu mai acceseze sistemele informatice ale Beneficiarului la care a primit acces în scopul executării Contractului;

15.12. În termen de 1 lună de la data încetării efectelor juridice ale Contractului, Prestatorul se obligă:

- a) să înapoieze sau să șteargă toate datele cu caracter personal furnizate de Beneficiar sau pe care Prestatorul le posedă în scopul executării Contractului;
- b) să distrugă sau să anonimizesc toate copiile și înregistrările datelor cu caracter personal, cu excepția autorizării exprese din partea Beneficiarului sau a cazurilor când legea sau reglementările interne permite și/sau obligă la păstrarea acestora.

15.13. La prelucrarea datelor cu caracter personal, Beneficiarul și Prestatorul sunt obligați să ia măsurile organizatorice și tehnice necesare pentru protecția datelor cu caracter personal împotriva distrugerii, modificării, copierii, răspândirii, precum și împotriva altor acțiuni ilicite, măsuri menite să asigure un nivel de securitate adecvat în ceea ce privește riscurile prezentate de prelucrare și caracterul datelor prelucrate.

16. CONFIDENȚIALITATEA

16.1. Prestatorul își asumă angajamentul pentru păstrarea confidențialității informațiilor care aparțin Beneficiarului și să respecte cadrul normativ al Republicii Moldova.

16.2. Prestatorul este conștient de protejarea informațiilor confidențiale și este de acord cu următoarele;

- a) să utilizeze informațiile confidențiale numai în scopul ce reiese din prevederile Contractului;
- b) să păstreze confidențialitatea informațiilor Beneficiarului și să ia toate măsurile pentru protejarea

acestora, conform cadrul normativ al Republicii Moldova;

- c) să nu dezvăluie nici o informație confidențială unei părți terțe, fără acordul Beneficiarului;
- d) să nu copieze, să nu încerce să afle compoziția sau informația de substrat, structura sau ideile oricărei informații confidențiale, în alt mod decât cel permis de legislația în vigoare;
- e) să asigure instruirea personalului implicat în executarea clauzelor Contractului, ținând cont de respectarea normelor legislative: Legea nr. 133/2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, HG nr. 562/2025 cu privire la modul de realizare a obligațiilor de asigurare a securității cibernetice de către furnizorii de servicii în sectoarele critice.

16.3. Prestatorul va fi responsabil pentru orice încălcare a prezentului Contract de către oricare dintre reprezentanții săi, iar orice acțiune sau inacțiune a reprezentantului, prin care se încalcă prevederile prezentului Contract, va fi interpretată ca o încălcare a Contractului de către Prestator.

DATELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR

Prestatorul de servicii	Beneficiarul
Adresa poștală:	Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI
Telefon:	mun. Chișinău, str. Vasile Alexandri, 42 MD-2012, telefon: 022-25-52-69
Cod fiscal:	Cod fiscal: 1013601000521
Banca:	Ministerul Finanțelor - Trezoreria de Chișinău, buget de stat
Cod:	Adresa băncii: mun. Chișinău, str. C. Tănase, 7
IBAN	IBAN: MD14TRPBAA222210A00746AC
SEMNĂTURILE PĂRȚILOR	
Administrator _____ L.Ș.	Director _____ L.Ș.
	Președintele GL:
	Șef al SJ :
	Șef al SF :
	Raportor:
	Trezoreria, înregistrat data și nr.