

CONTRACT № 02/26

de prestare a serviciilor de deservire

a produsului soft în baza platformei "1C:Întreprinderea 7.7 Contabilitatea pentru instituții medicale"

Mun. Chișinău

"09" Ianuarie 2026

IMSP SCM Gheorghe Paladi, cu adresa juridica în Moldova, MD2001 mun. Chișinău str. Melestiu, 20 , cod fiscal: c/f: 1003600152673 cod IBAN MD24ML000000022518094481, deschis la BC'Moldinconbank' S.A. sucursala Centru, codul băncii BIC MOLDMD2X, reprezentată de către Directorul _____, care activează în baza Statutului, denumit în continuare **Beneficiar**, pe de o parte, și „*DAAC Software Systems*” *SRL*, cu adresa juridica în mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor, 10, cod fiscal 1008600032031, cod TVA 0508126, cod MD75VI000002224611272MDL, deschis la BC Victoriabank SA filiala Nr.11 Chisinau, cod bancar BIC: VICBMD2X883, reprezentată de către Director **Ion Sîrbu**, care activează în baza Statutului, denumit în continuare **Prestator**, pe de altă parte, Ambii (*denumiți în continuare, Părți*) au încheiat prezentul Contract, cu următoarele clauze:

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

- 1.1. În temeiul prezentului Contract, Prestatorul se obligă să presteze Beneficiarului servicii de deservire și support tehnic a utilizatorilor în procesul de exploatare a produsului soft in baza platformei "1C:Întreprinderea 7.7 Contabilitatea pentru instituții medicale" instalat și utilizat de către Beneficiarii, în volumul și modalitatea prevăzute de prezentul Contract, iar Beneficiarul se obligă să recepționeze serviciile de la Prestator și să-i achite prețul convenit.
- 1.2. Părțile au convenit în cadrul prezentului Contract că serviciile de deservire vor fi clasificate în următoarele categorii:
 - 1.2.1. **Servicii de deservire în proces de exploatare:**
 - 1.2.1.1. Deservire în domeniul utilizării Softului, metodologia și regulile de lucru cu programul.
 - 1.2.1.2. Analiza datelor și elaborarea recomandărilor pentru prelucrarea lor.
 - 1.2.1.3. Deservirea și asistența în procedurile tehnologice reglementate (ștergerea datelor eronate, trecerea repetată a documentelor, procedurile de închidere perioadelor etc.);
 - 1.2.1.4. Deservirea și asistența administratorilor la executarea procedurilor reglementate, configurările componentelor Softului, testarea și reindexarea fișierelor bazei de date, configurarea interfețelor și setarea drepturilor de acces ale utilizatorilor, configurarea și optimizarea platformei tehnologice în întregime.
 - 1.2.2. **Servicii de configurare și adaptarea funcționalităților la solicitarea Beneficiarului.**
 - 1.2.2.1. Documentarea cerințelor de adaptare și elaborare a Sarcinilor Tehnice pentru adaptare.
 - 1.2.2.2. Aplicarea schimbărilor în produsul Soft inclusiv legate de modificările realizate în cadrul configurației tipizate.
 - 1.2.2.3. Crearea formelor de tipar și a rapoartelor noi și ajustarea celor existente;
 - 1.2.2.4. Executarea procedurilor reglementate, configurările interconectării componentelor Softului, testarea și reindexarea fișierelor bazei de date, configurarea interfețelor și setarea drepturilor de acces ale utilizatorilor, configurarea și optimizarea platformei tehnologice în întregime.
- 1.3. Modul de prestare a serviciilor ce constituie obiectul prezentului Contract, regulile și procesele de interacțiune între Părți, nivelul agreeat de servicii sunt stabilite în anexa nr. 2 (SLA) la prezentul Contract, care este parte integrantă a acestuia.
- 1.4. Prestarea serviciilor specificate în pct.2.2.1. din Contract se efectuează în regim de abonament și se confirmă prin Actul de prestare a serviciilor pentru fiecare lună separat, semnat fără obiecții de către Părți și Foile de evidență cu descifrarea serviciilor prestate.

1.5. Prestarea serviciilor specificate în pct.2.2.2 din Contract se efectuează în baza solicitărilor din partea Beneficiarului și se confirmă prin Actul de prestare a serviciilor pentru fiecare lună separat în volumul prestat de facto conform Foilor de evidență, semnat fără obiecții de către Părți.

II. ACCEPTAREA SERVICIILOR

- 2.1. Prestatorul prezintă Beneficiarului lunar Foile de evidență a orelor utilizate și actele de prestare și acceptare a serviciilor. Acestea vor fi prezentate în prima săptămână a fiecărei luni următoare perioadei de gestiune.
- 2.2. Beneficiarul semnează Foile de evidență a orelor utilizate și actele de prestare și acceptare a serviciilor sau prezintă Prestatorului pretențiile sale motivate și în formă scrisă, care vor fi soluționate de Prestator conform condițiilor SLA Tabelul 6 din Anexa nr.2 la prezentul Contract. Dacă, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare, Prestatorul nu primește răspuns, Foile de evidență a orelor utilizate, actele de prestare și acceptare a serviciilor se consideră a fi acceptate de către Beneficiar.
- 2.3. Conform prezentului Contract serviciile se consideră prestate de Prestator și acceptate de Beneficiar din momentul semnării Foilor de evidență a orelor utilizate și a Actelor de prestare și acceptare a serviciilor semnate fără obiecții de către Părți.

III. PREȚUL CONTRACTULUI

- 3.1. Suma contractului este formată în baza costului stabilit prin Specificația Costurilor expuse în Anexa Nr.1, cu tarifarea conform Foilor de evidență a orelor utilizate:
 - 3.1.1. Pentru Servicii prestate în regim de abonament **25 920 (douăzeci și cinci mii nouă sute douăzeci) lei**. Prețul include TVA.
 - 3.1.2. Pentru servicii prestate la solicitare costul total este format în valoarea serviciilor prestate de facto în baza Foilor de evidență a orelor utilizate reieșind din costului stabilit prin Specificația Costurilor expuse în Anexa Nr.1.
- 3.2. Pentru serviciile prestate de Prestator în condițiile prezentului contract, Beneficiarul achită Prestatorului lunar pe parcursul perioadei de valabilitate a contractului, în baza Foilor de evidență a orelor utilizate și Actelor de predare-primire a serviciilor.
- 3.3. Plățile pentru serviciile prestate se efectuează de către Beneficiar lunar nu mai târziu de data de 10 a fiecărei luni prin transfer bancar la contul Prestatorului. Obligația de plată se consideră executată în momentul transferului sumelor la contul Prestatorului.
- 3.4. Prestatorul nu este în drept să modifice în mod unilateral costul serviciilor prestate, pe perioada executării prezentului contract.

IV. ORDINEA DE PRESTARE A SERVICIILOR

- 4.1. Pentru întârzierea achitării serviciilor prestate, conform prezentului Contract, Beneficiarul plătește o penalitate de 0,1% din suma restantă pentru fiecare zi de întârziere.
- 4.2. Pentru prestarea cu întârziere a serviciilor, Prestatorul va achita Beneficiarului o penalitate în valoare de 0,1% din valoarea serviciilor neprestate pentru fiecare zi de întârziere
- 4.3. În scopul prestării și utilizării serviciilor, Prestatorul și Beneficiarul interacționează exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Procedura de desemnare a persoanelor responsabile este stabilită în Anexa nr. 2 (SLA) la prezentul Contract.
- 4.4. Ordinea de solicitare, prestare, accesare, utilizare și suspendare a serviciilor este stabilită în Anexa nr. 2 la prezentul Contract, care este parte integrantă a acestuia.
- 4.5. Evidența timpului de lucru și serviciilor prestate se efectuează de către Părți prin intermediul întocmirii de către Prestator al Foilor de evidență a timpului de lucru și a serviciilor prestate

- 4.6. Foile de evidență a timpului de lucru și a serviciilor prestate se întocmesc de către Prestator și vor conține următoarele date:
- 4.7. Data întocmirii;
- Numele specialistului (specialiștilor) Prestatorului, care a prestat serviciile;
 - Descrierea serviciilor prestate (inclusiv orele efective de lucru);
 - Mențiuni dacă sunt sau nu obiecții asupra serviciilor prestate (funcționalitatea serviciilor);
 - Semnăturile părților (persoane/specialiști împuternicite).
 - Foile de evidență a timpului de lucru și a serviciilor prestate servesc drept temei pentru confirmarea primirii serviciilor prestate.
- 4.8 Beneficiarul în cazul depistării neajunsurilor ascunse după primirea serviciilor, care nu au putut fi constatate în urma unui control obișnuit este obligat să informeze în scris despre aceasta Prestatorul în termen rezonabil și ultimul la rândul său, se obligă să remedieze în termen de până la 5 zile neajunsul depistat.
- 4.9 În cazul refuzului neîntemeiat al Beneficiarului de a semna Foile de evidență a timpului de lucru ori refuzul primirii serviciilor prestate în baza prezentului contract și dacă acest refuz a adus la întârzierea predării de către Prestator a serviciilor prestate, riscul pieririi fortuite a prestării serviciilor se transmite către Beneficiar din momentul, când primirea-predarea urma să fie executată conform prevederile prezentului Contract.
- 4.10 Volumul de lucru îndreptat spre plată se fixează în Foile de evidență a timpului de lucru și se determină conform timpului efectiv petrecut pentru prestarea serviciilor.
- 4.11 Volumul serviciilor incluse în abonament lunar este limitat cu 4 om/ore în medie lunar pentru toată durata Contractului.
- 4.12 În cazul necesității de prestare a serviciilor de consultanță suplimentare, costul serviciilor se va stabili de către părți conform situației de fapt, în dependență de necesitățile Beneficiarului, reieșind din tariful în valoare de 600 lei pentru om/ora.
- 4.13 Beneficiarul nu poate pretinde la prestarea serviciilor de către o persoană concretă a Prestatorului. Dreptul de a numi reprezentantul Prestatorului aparține exclusiv ultimului.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

- 5.1 Pentru prestarea Serviciilor de configurare și adaptarea funcționalităților indicate în p.2.2.2 Prestatorul introduce modificări în configurarea utilizată de către Beneficiar numai în baza cererii Beneficiarului.
- 5.2 Comunicațiile și documentarea procesului de prestare a serviciilor vor fi realizate în baza SLA expus în Anexa nr.2.
- 5.3 Prestatorul garantează confidențialitatea și nedivulgarea informației obținute la orice etapă a lucrărilor efectuate pentru Beneficiar în cadrul Contractului, pe perioada executării acestuia cât și în termen de 3 ani după încetare.
- 5.4 Prestatorul în persoana specialiștilor săi este în drept să solicite de la Beneficiar asigurarea condițiilor necesare pentru efectuarea deservirii, precum:
- loc (spațiu, birou) de muncă (în caz de necesitate de a realiza lucrările pe teritoriul Beneficiarului);
 - acces la componentele produsului soft inclusiv acces la baza de date;
 - prezentarea explicației detaliate a solicitărilor de consultare și adaptare;

- prezentarea (la discreția Prestatorului) informației suplimentare, inclusiv internă în scopul executării sarcinii;

5.5 Prestatorul este în drept de a iniția rezoluțiunea contractului, în cazul în care Beneficiarul nu a executat obligațiunile prevăzute în capitolul IV și /sau V al prezentului Contract.

5.6 Prestatorul asigură condițiile tehnice necesare pentru prestarea serviciilor din partea platformei tehnologice Prestatorului.

Serviciile conform prezentului contract pot fi acordate:

- la distanță (după posibilitățile tehnice);
- la sediul Beneficiarului;
- la sediul Prestatorului (la solicitarea și cu acordul Beneficiarului).

5.7 În procesul exploatării Softului, Prestatorul se obligă să realizeze regulat copii de rezervă a bazei de date a Softului “1C:Întreprinderea 7.7 Contabilitatea pentru instituții medicale” în scopul excluderii pierderii datelor și prezentarea copiei de arhivă la solicitarea Beneficiarului.

5.8 Copia de arhivă indicată în art. 6.1.9. se formează și se păstrează de către Prestator pe suport distinctiv de suportul pe care este amplasat Softul “1C:Întreprinderea 7.7 Contabilitatea pentru instituții medicale” ori baza de date lucrătoare.

5.9 Drepturile și obligațiunile Beneficiarului

5.10 Beneficiarul se obligă să achite serviciile prestate de către Prestator, în conformitate cu prevederile prezentului Contract în baza actelor de predare primire a serviciilor semnat de către Beneficiar fără obiecții și a facturilor fiscale prezentate către Beneficiar în volumul serviciilor prestate.

5.11 Beneficiarul se obligă să acorde Prestatorului acces la calculatoarele la care urmează să fie prestate serviciile prevăzute de prezentul contract.

5.12 Să inițieze fără motiv procedura de rezoluțiune a contractului în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și a termenilor prevăzuți de contract.

5.13 Beneficiarul este în drept în orice moment să efectueze controlul calității serviciilor prestate de către Prestator, fără a interveni direct în activitatea Prestatorului.

5.14 Beneficiarul este în drept de a solicita Prestatorului, în formă scrisă, remedierea și înlăturarea neajunsurilor depistate în termen rezonabil.

5.15 Beneficiarul este în drept de a nu efectua achitarea pentru serviciile prestate necalitativ și necantitativ de către Prestator, până la remedierea neajunsurilor depistate. Termenul de înlăturare a neajunsurilor este de pînă la 5 zile.

5.16 Beneficiarul, în cazul în care sunt depistate neajunsuri și se înregistrează obiecții la serviciile prestate, însă are necesitate de opinii profesionale, este în drept de a atrage un expert independent (persoană care posedă cunoștințe temeinice și experiență într-un domeniul tehnic și soft-uri; specialist de mare clasă).

5.17 Beneficiarul se obligă să verifice integritatea, calitatea și cantitatea serviciilor prestate de către

5.18 Prestator, până la semnarea actului de predare primire, iar în caz de neconcordanță să aducă la cunoștința Prestatorului obiecțiile în formă scrisă în termen de 10 zile din momentul depistării obiecțiilor.

5.19 Beneficiarul se obligă să semneze Listele de evidență a timpului de lucru al serviciilor în măsura prestării lor, în cazul în care nu sunt obiecții. În cazul neprezentării obiecțiilor în termen de 10 zile actul de predare-primire se consideră valabil acceptat de către ambele părți.

5.20 Beneficiarul este în drept să suspende prestarea serviciilor în cazul în care continuarea prestării acestora implică riscuri semnificative de securitate pentru resursele informaționale ale Beneficiarului, cu notificarea concomitentă a acestuia.

VI. RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

6.1. Pentru nerespectarea angajamentelor asumate prin prezentul Contract, Prestatorul și Beneficiarul poartă răspundere în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

6.1.1. Prestatorul este responsabil pentru:

- activitățile și acțiunile ce îi revin conform prevederilor prezentului Contract, precum și pentru inacțiunile admise;
- acțiunile și inacțiunile persoanelor responsabile desemnate, în privința prestării serviciilor prevăzute de prezentul Contract și în raport cu angajamentele asumate.
- calitatea lucrărilor efectuate de configurare a softului, de neexecutare a obligațiilor contractuale și pentru termenul de executare.
- în caz de defecțiune a configurării softului prin încălcarea regulilor de exploatare a softului, toate lucrările de diagnostică și restabilire a capacității de funcțiune a configurației se efectuează de către Prestator în termen de pînă la 1 zi.

6.1.2. Prestatorul nu este responsabil pentru:

- procesul de exploatare a softului cît și pentru calitatea și cantitatea informației introduse în baza de date a softului de către utilizatorii Beneficiarului în procesul de exploatare a lui.
- orice prejudiciu material sau nematerial legat atît de exploatarea de către Beneficiar în general a produsului soft indicat în pct. 1.1. și 2.1. al prezentului Contract cît și de orice utilizare a rezultatului lucrului efectuat de Beneficiar, inclusiv doar nelimitându-se la staționarea, pierderea datelor și a altor informații.

6.2. Beneficiarul este responsabil pentru:

- activitățile și acțiunile ce îi revin conform prevederilor prezentului Contract, precum și pentru inacțiunile admise;
- acțiunile și inacțiunile persoanelor responsabile desemnate, în privința prestării serviciilor prevăzute de prezentul Contract și în raport cu angajamentele asumate;
- veridicitatea și corectitudinea datelor conținute în documentele emise în procesul de prestare a serviciilor care fac obiectul prezentului Contract;
- modul în care produsul soft în baza platformei "IC:Întreprinderea 7.7 Contabilitatea pentru instituții medicale" este utilizat de către Beneficiar și persoanele autorizate ale acestuia, precum și pentru toate consecințele utilizării acestuia;
- prelucrarea datelor cu caracter personal obținute în procesul utilizării programului în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal;
- achitarea în termenul stabilit a costului serviciilor prestate de Prestator.

VII. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI

7.1. Fiecare Parte își asumă obligația de a păstra confidențialitatea informației obținute în legătură cu și în urma executării obligațiilor asumate conform prezentului Contract, calificată explicit ca fiind confidențială de cealaltă parte.

7.2. Părțile se obligă să asigure protecția informației, inclusiv a datelor cu caracter personal, conform prevederilor legislației în vigoare și conform celor mai bune practici în domeniu.

7.3. Informația, documentația și rezultatele ce poartă caracter confidențial pot fi consultate doar de persoanele cu drept de acces la aceste informații, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

7.4. În cazuri particulare, în scopul derulării prezentului Contract, Părțile pot conveni de comun acord privitor la oferirea informației reprezentanților autorităților publice, precum și altor organizații implicate în realizarea prezentului Contract.

VIII. IMPEDIMENT JUSTIFICATOR

- 8.1 Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neexecutarea totală sau parțială a obligațiilor contractuale, în măsura în care demonstrează un impediment în afara controlului acestora și/sau nu puteau să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia.
- 8.2 În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului, iar cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Totuși, dacă întârzierea capătă trăsăturile neexecutării esențiale, partea interesată poate să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare.
- 8.3 Partea care invocă impedimentul, are obligația de a asigura ca cealaltă parte să primească o notificare despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa, într-un termen de 10 (zece) zile după ce partea care invocă, a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe. Partea nedreptățită are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări.

IX. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

- 9.1. Neînțelegerile și litigiile apărute între Părți în legătură cu prezentul Contract se soluționează pe calea negocierilor directe dintre Părți.
- 9.2. În cazul în care calea negocierilor directe nu are efect, litigiile de orice natură apărute între Părți în legătură cu executarea prezentului Contract sunt supuse examinării de către un grup de lucru, creat ad-hoc de către organul/organele ierarhic superior/superioare sau, după caz, fondatorul/fondatorii Părților.
- 9.3. Procedura prealabilă de soluționare a litigiilor stabilită la pct. 10.1 și 10.2 din prezentul Contract nu limitează dreptul Părților de a se adresa, după această procedură, în instanța judecătorească.

X. TERMENUL DE VALABILITATE, MODIFICAREA ȘI REZOLUȚIUNEA CONTRACTULUI

- 10.1. Prezentul contract este încheiat la data de “___” Ianuarie 2026 până la „31” Decembrie 2026.
- 10.2. Părțile pot iniția rezoluțiunea contractului în temeiurile prevăzute de acesta, a prevederilor legislației în vigoare, precum și în cazul neexecutării obligațiilor contractuale.
- 10.3. Dacă până la data expirării termenului de valabilitate a Contractului, nici una dintre părți nu a declarat în scris rezilierea lui, termenul de valabilitate a Contractului se prelungește automat pe următoarele 12 luni.
- 10.4. Rezoluțiunea Contractului are loc prin notificare scrisă. Contractul se consideră rezolvit după 30 de zile din data recepționării notificării de rezoluțiune. Preavizul va fi expediat în scris și își va produce efectele începând cu momentul recepționării de cealaltă Parte.
- 10.5. Rezoluțiunea contractului nu absolvă Beneficiarul de plata serviciilor care au fost executate până la data încetării contractului, în cazul în care a fost semnat actul de predare-primire a serviciilor fără obiecții.
- 10.6. Orice modificări ale prezentului contract se fac cu acordul Părților prin acord adițional. Orice înțelegeri verbale nu produc niciun fel de efecte juridice dacă nu sunt consemnate în scris.

XI. DISPOZIȚII FINALE

- 11.1. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare originale, în limba română, câte unul pentru fiecare Parte, având aceeași forță juridică.
- 11.2. Toate anexele, acordurile adiționale, specificațiile și alte acte anexate la prezentul Contract reprezintă părți integrante ale Contractului și devin obligatorii odată cu semnarea lor de către reprezentanții autorizați ai Părților.
- 11.3. În cazul reorganizării sau schimbării denumirii Părților, funcțiile lor privind executarea prevederilor prezentului Contract vor fi preluate de către respectivii succesori în drepturi.
- 11.4. În caz de reorganizare, schimbare a adresei, numerelor de telefon, a locului livrării și a altor date indicate în prezentul Contract, Partea la care s-au făcut astfel de schimbări este obligată să anunțe cealaltă Parte despre acestea, în scris, în decurs de 14 zile din data apariției schimbărilor.
- 11.5. În soluționarea chestiunilor care nu sunt reglementate de prezentul Contract, Părțile se vor conduce de prevederile legislației în vigoare a Republicii Moldova.

XII. ADRESELE ȘI DATELE BANCARE

Executor	Beneficiar
DAAC Software Systems SRL MD-2069, mun. Chisinau, str.Calea Iesilor 10 c/f:1008600032031 BC Victoriabank SA filiala Nr.11 Chisinau BIC: VICBMD2X883 IBAN: MD75VI000002224611272MDL	IMSP SCM Gheorghe Paladi MD2001 mun. Chişinău str. Melestiu, 20 c/f: 1003600152673 IBAN MD24ML000000022518094481 BC'Moldinconbank' S.A. sucursala Centru BIC:MOLDMD2X

Executor

Beneficiar

Sirbu Ion

Director

/
Director

L.Ş.

Digitally signed by Sirbu Ion
 Date: 2026.01.09 12:54:28 EET
 Reason: MoldSign Signature
 Location: Moldova

MOLDOVA EUROPEANĂ



L.Ş.

Digitally signed by Guzun Vasile
 Date: 2026.01.09 11:17:25 EET
 Reason: MoldSign Signature
 Location: Moldova

MOLDOVA EUROPEANĂ



la Contractul № 02/26 din „09” Ianuarie 2026**1. SPECIFICAȚIA COSTURILOR**

Nr.	Servicii	Un. de masura	Costul MDL	Cantitatea	Suma MDL
1.	Servicii de deservire si suport tehnic în proces de exploatare (în regim de abonament).	luni	2 160	12	25 920
2.	Servicii de configurare și adaptarea funcționalităților”	Om./ora	600		
Suma					

Executor

Sirbu Ion.
Director

L.Ș.

Beneficiar

/
Director

L.Ș.

Service Level Agreement (SLA)

1. Scop SLA

Scopul prezentului SLA este de a stabili nivelul de calitate la prestarea serviciilor de infrastructură și mentenanță, procesul de interacțiune dintre Prestator și Beneficiarul, precum și responsabilitățile individuale ale fiecăruia în cadrul acestor procese. SLA-ul este anexă și parte integrantă a Contractului și asigură cadrul funcțional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar.

2. Termeni, definiții și abrevieri

Principiul „cel mai bun efort”	situație în care Prestatorul depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă, fără a garanta conformarea la parametri de calitate prevăzuți în prezentele Reguli;
Orele de lucru	intervalul de timp cuprins între orele 8:00 și 17:00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova;
SSC	serviciul suport Clienți;
RTO	timpul obiectiv pentru restabilire
RPO	momentul obiectiv pentru restabilire

3. Nivel Servicii

3.1. Perioada de disponibilitate

Produsul soft în baza platformei 1C:„Întreprinderea 7.7 Contabilitate pentru instituții medicale” este disponibilă 7 zile pe săptămână, cu program continuu. Perioada garantată pentru nivelul agreat de disponibilitate a Serviciilor de mentenanță este între orele 8:00 și 18:00 în zilele lucrătoare. În afara acestei perioade, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului „cel mai bun efort”.

3.2. Nivel disponibilitate

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.

Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minimum 99,5% mediu lunar în perioada garantată de disponibilitate. Aceasta înseamnă că, pe parcursul unei luni, timpul cumulativ de inaccesibilitate neplanificată a Serviciilor în perioada garantată de disponibilitate, nu va depăși 3,6 ore. Timpul acesta nu include lucrările planificate de mentenanță.

3.3. Nivelul accesibilitate

Sistemul poate fi accesat de Beneficiar prin intermediul rețelei ethernet. Este responsabilitatea Beneficiarului și a utilizatorului final să asigure conexiunea sa la aceste resurse.

3.4. Continuitate și restabilire

Prestatorul va asista la implementarea procedurilor de continuitate menite să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității aplicației în situații de incident, conform cerințelor din tabelul 2.

Tabelul 2

Denumirea componentei	Tipul copierii de rezervă	Periodicitatea de creare	Perioada de păstrare	Locul de stocare
produsul soft în baza platformei	Deplin	Săptămînal	3 săptămîni	Centrul de date / backup

"1C:Întreprinderea 7.7 Contabilitate pentru instituții medicale"	Incremental	Zilnic	7 zile	Centrul de date backup
---	-------------	--------	--------	---------------------------

În cazul unor incidente care au afectat integritatea datelor Sistemului, Prestatorul va asigura restabilirea acestuia după cum urmează:

- timpul obiectiv pentru restabilire (RTO) – nu mai mult de 4 ore;
- momentul obiectiv pentru restabilire (RPO) – 1 zi.

Timpul obiectiv pentru restabilire, specificat mai sus, este valabil în perioada orelor de lucru. Prestatorul va asigura, în afara orelor de lucru, disponibilitatea Sistemului în baza principiului „cel mai bun efort”.

3.5. Mentenanță

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul efectuează lucrări de mentenanță. Acestea vor fi efectuate în perioada de după colectarea și exportul datelor în sistemul informatic al beneficiarului astfel minimizând impactul asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Sistemului. Prestatorul comunică Beneficiarului prin notificare perioada lucrărilor.

4. Suport și reclamații

4.1. Persoane responsabile

Prestatorul desemnează o persoană responsabilă de interacțiunea cu Beneficiarul și îl informează prin email despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail etc.), în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se face conform aceleiași proceduri.

Beneficiarul desemnează o persoană responsabilă de interacțiunea cu Prestatorul și îl informează prin email despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail etc.), în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se face conform aceleiași proceduri.

4.2. Serviciul Suport Clienți

Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului Suport Clienți (SSC).

Beneficiarul poate contacta SSC în următoarele scopuri:

- pentru raportarea unui incident sau a unei probleme legate de utilizarea Serviciilor;
- pentru a solicita realizarea anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului conform prezentului Contract;
- pentru a solicita informație și consultanță în vederea utilizării Sistemului.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:

- expedierea mesajelor de e-mail la adresa service@dsi.md ;
- efectuarea apelurilor telefonice la numărul de telefon: 509-777.

Programul de lucru al SSC este conform orelor de lucru definite de prezentele Reguli. Toate interpelările Beneficiarului se înregistrează în SSC, operat de Prestator.

4.3. Gestiunea incidentelor

4.3.1. Clasificarea incidentelor

Incident aferent Serviciilor este considerat orice eveniment neplanificat ce a afectat sau ar fi putut afecta funcționalitatea, disponibilitatea și indicatorii de performanță ai Serviciilor.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor se stabilește în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în tabelele 3, 4 și 5.

Tabelul 3

Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

Gradul de urgență al incidentului		Nivelul impactului incidentului		
		<i>Înalt</i>	<i>Mediu</i>	<i>Redus</i>
Urgență	<i>Înalt</i>	Critic	Înalt	Mediu
	<i>Mediu</i>	Înalt	Mediu	Redus
	<i>Redus</i>	Mediu	Redus	Neglijabil

Tabelul 4

Evaluarea urgenței incidentului

Gradul de urgență	Descrierea gradului de urgență
<i>Înalt</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 activitatea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacția imediată poate preveni riscuri legale majore sau de securitate (protecție) a informației
<i>Mediu</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 activitatea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate sau de securitate a informației
<i>Redus</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Redus” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident nu cresc sau cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri semnificative legale sau de securitate a informației semnificative

Tabelul 5

Evaluarea impactului incidentului

Nivelul impactului	Descrierea nivelului impactului
<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; - au avut loc pierderi semnificative de informație critică din cadrul sistemelor Beneficiarului
<i>Mediu</i>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Mediu” 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 utilizatorii interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar; - au avut loc pierderi nesemnificative de informație din cadrul sistemelor Beneficiarului
Redus	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Redus” 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

4.3.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul Serviciul Suport Clienți.

Prestatorul reacționează la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul 6. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se bazează pe principiul „cel mai bun efort”.

Tabelul 6

Soluționarea incidentelor în funcție de prioritatea lor

Prioritatea incidentului	Timpul de reacție a Prestatorului	Timpul de soluționare
Critică	5 minute	cel mult 2 ore
Înaltă	15 minute	cel mult 4 ore
Medie	1 oră	cel mult 8 ore
Redusă	2 ore	pîna la începutul următoarei zile de lucru
Neglijabilă	4 ore	Cel mai bun efort

4.3.3. 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. Părțile vor conveni de comun acord formarea grupurilor mixte de lucru și componența nominală a acestora, pentru a interveni în soluționarea operativă a incidentului.

4.4. Reclamații și comunicare

În mod preferențial, comunicarea dintre Părți se va face preponderent prin intermediul e-mail-ului. Conținutul mesajelor și scrisorilor expediate se pot referi la: propuneri privind îmbunătățirea serviciilor, propuneri privind optimizarea interacțiunii dintre Părți, reclamații privind nivelul serviciilor, solicitări de informație etc. La toate mesajele și scrisorile expediate între Părți, acestea se angajează să ofere un răspuns, în cazul în care acesta este solicitat, în cel mult 3 zile lucrătoare.

5. Implementarea serviciilor

5.1. Documentația tehnică

Toate ajustările funcționale sunt realizate în baza Sarcinilor Tehnice coordonate de către ambele Părți.

Prestatorul elaborează și menține în stare actuală documentația tehnică aferentă Sistemului. Documentația conține suficientă informație pentru descrierea ajustărilor funcționale realizate.

Prestatorul va informa Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante la documentația tehnică aferentă Sistemului destinată Beneficiarului.

5.2. Mediul de test

Pentru efectuarea testărilor funcționale și integrarea sistemului Beneficiarului cu platforma 1C:„Întreprinderea 7.7 Contabilitate pentru instituții medicale” Prestatorul consultă specialiștii Beneficiarului în privința utilizării mediului de test. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri:

- la apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În acest caz, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator;
- la implementarea modificărilor importante ale Sistemului.

Interacțiunea cu mediul de testare al Sistemului se face în mod similar cu interacțiunea cu mediul de producție.

6. Prestarea serviciului

6.1. Operarea Serviciul

Prestatorul asigură buna funcționare și disponibilitatea Sistemului la nivelul stabilit.

6.2. Soluționarea divergențelor

Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și în strânsă conlucrare. Identificarea unei soluții echitabile pentru Părți, în limitele angajamentelor asumate de acestea, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, Părțile vor acționa în conformitate cu prevederile Contractului.

6.3. Raportarea privind nivelul serviciilor

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind nivelul serviciilor. Structura și conținutul rapoartelor respective sunt stabilite de Prestator. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora sunt stabilite în tabelul 7.

Tabelul 7

Tipul raportului	Conținutul	Destinația	Regularitatea
Raport privind nivelul serviciilor	Nivelul de disponibilitate a produsului soft în baza platformei 1C:„Întreprinderea 7.7 Contabilitate pentru instituții medicale”, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Prestator	Lunar, în formă electronică.
Raport privind volumul serviciilor	Numărul de interacțiuni a utilizatorilor produsului soft în baza platformei 1C:„Întreprinderea 7.7 Contabilitate pentru instituții medicale” și numărul de ore prestate pentru consultări, categorizate după tipul interacțiunii.	Raportul este întocmit pentru a servi la calcularea nivelului de utilizare a serviciilor Prestatorului pentru Beneficiar	Lunar, în formă electronică.

6.4. Acceptanța serviciilor

Acceptanța serviciilor se efectuează conform clauzelor prevăzute în Contract, prezentul SLA. La acceptanța serviciilor, Beneficiarul va analiza informația conținută în rapoartele privind nivelul serviciilor. Beneficiarul poate solicita informație adițională ce ar confirma datele indicate în rapoartele respective.

7. Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să conlucreze 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 produsului soft în baza platformei 1C:Întreprinderea 7.7 Contabilitate pentru instituții medicale” a Beneficiarului. 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 informa 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 uneia dintre Părți, cealaltă Parte va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor, ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la demonstrarea juridică a responsabilității pentru incident.

În acest scop, se pot întreprinde următoarele acțiuni:

- colectarea și conservarea fișierelor log;
- efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sisteme, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;

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.

Prestator

DAAC Software Systems SRL

Director

_____ Sirbu Ion.

L.Ș.

Beneficiar

IMSP SCM Gheorghe Paladi

Director

_____ /

L.Ș.