

**CONTRACT – MODEL
CONTRACT Nr.
privind achiziția de servicii**

I. PARTEA GENERALĂ

Obiectul achiziției: Servicii de mentenanță preventivă pentru produs program „ELOenterprise”

Cod CPV: 72261000-2

„_____” _____ 2023

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 Prestator _____, (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de o parte,	<u>Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”</u> , (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin _____, (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza _____, (statut, regulament, hotărâre etc.) denumit(a) în continuare Beneficiar <u>IDNO 1002600024700, data 19.07.2017,</u> (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de altă parte,

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

- a. Achiziționarea **Serviciilor de mentenanță preventivă pentru produs program „ELOenterprise”**, denumite în continuare „Servicii” conform procedurii de achiziții publice de tip **cererea ofertelor de prețuri** nr. _____ din _____, în baza Deciziei Grupului de lucru pentru achiziții publice al Beneficiarului nr. _____ din _____.
- b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:
 - a) Specificații tehnice - Anexa nr. 1;
 - b) Cerințele tehnice - Anexa nr. 1.1;
 - c) Specificații de preț - Anexa nr. 2.
- 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 prezenta să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.
- e. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării Serviciilor, prețul Contractului în termenele și modalitatea stabilită de Contract.

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta **Serviciile de mentenanță preventivă pentru produs program „ELOenterprise”** conform prevederilor Anexelor nr. 1, 1.1 și 2, care sunt părți integrante ale prezentului Contract.

1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze Serviciile prestate de Prestator.

1.3. Serviciile prestate în baza Contractului vor respecta cerințele indicate în Anexele nr. 1, 1.1 și 2 ale prezentului Contract.

2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator **pe bază de abonament lunar, 12 luni consecutive, din data semnării Contractului**, conform cerințelor tehnice indicate în Anexa nr. 1.1 la prezentul Contract.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- **Factura fiscală;**
- **Actul de prestare a Serviciilor;**
- **Darea de seamă lunară;**

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului lunar, pentru luna precedentă de prestare a Serviciilor. Prestarea Serviciilor se consideră efectuată corespunzător în momentul în care sunt prezentate documentele de mai sus și acceptarea acestora fără obiecții de către Beneficiar.

3. Prețul și condiții de plată

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Specificațiile de preț din Anexa nr. 2 a prezentului Contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract, constituie: _____ **lei**.

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

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar: **lunar, în tranșe egale, pentru luna precedentă, în termen de 20 (douăzeci) de zile lucrătoare după prestarea Serviciilor, prezentarea facturii fiscale, a actului de prestare a Serviciilor, a dării de seamă lunare și acceptarea acestora fără obiecții de către Beneficiar.**

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 prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă:

- a) cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Anexa nr. 2 a prezentului Contract și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;
- b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în cerințele din Anexele nr. 1, 1.1 ale prezentului Contract.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului în original documentele însoțitoare Serviciilor, enumerate în pct. 2.2. pentru luna precedentă de prestare a 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 **10.4**

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza Contractului vor respecta cerințele stabilite de actele normative în vigoare și Anexele nr. 1, 1.1 ale prezentului Contract.

5.2. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în Republica Moldova.

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 valabilitate a Contractului;
- e) să semneze pe perioada prestării Serviciilor un acord de confidențialitate cu Beneficiarul;
- f) să asigure acces la sistemul de înregistrare și evidență a apelurilor de suport și mentenanță în format electronic și evidență apelurilor până la executarea acestora.

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) Prestatorul 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 Prestatorului 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 inițitoare 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 răspunsul nu este dat în termenele stabilite, partea inițitoare 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 20 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate.
- 9.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.
- 9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să presteze suplimentar Beneficiarului cantitatea Serviciilor neprestate, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului, fără costuri suplimentare pentru Beneficiar.
- 9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.
- 9.6. În cazul devierii de la calitatea Serviciilor, cheltuielile pentru staționare sau întârziere sunt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

- 10.1. Forma de garanție de bună execuție a Contractului agreată de către Beneficiar este scrisoarea bancară sau ordinul de plată la contul Beneficiarului în cuantum de **5,0 %** din suma totală a Contractului cu TVA.
- 10.2. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract sau pentru prestarea necorespunzătoare a acestora, Prestatorul i se reține garanția de bună execuție constituită conform prevederilor pct. 10.1.
- 10.3. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de **0,1 %** din suma Serviciile neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de **5,0 %** din suma totală a prezentului Contract. În cazul în care întârzierea prestării Serviciilor sau întârzierea înlăturării neajunsurilor prestării acestora depășește 10 (zece) zile, Prestatorul prezintă Beneficiarului o explicație în scris. În caz dacă Beneficiarul acceptă explicația Prestatorului, ultimul prelungește termenul de valabilitate a garanției de bună execuție, în caz contrar se consideră ca fiind refuz de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract și Prestatorului i se reține garanția constituită conform prevederilor pct. 10.1.
- 10.4. Pentru achitarea cu întârziere a Serviciilor, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de **0,1 %** din suma neachitată în termen, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de **2,0 %** din suma totală a prezentului Contract.
- 10.5. Prima zi lucrătoare ulterioară datei ce constituie termenul limită de prestare, 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 Beneficiarul împotriva oricăror:
- a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate, etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu Serviciile prestate, și
 - b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Cerințelor tehnice solicitate de către Beneficiar.

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 instanței de judecată competente, conform legislației 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 Contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sunt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

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 două exemplare în limba română, câte un exemplar pentru Prestator, Beneficiar.

12.5. Prezentul Contract se consideră încheiat și intră în vigoare la data semnării.

12.6. Prezentul Contract este valabil **12 luni consecutive din data semnării Contractului.**

12.7. Prezentul 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 legislația Republicii Moldova, la data și anul indicate mai sus.

Rechizitele juridice, poștale și de plăți ale Părților:

Prestator	Beneficiar Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Adresa: Telefon: Banca: Sucursala nr. IBAN: Codul băncii: Cod TVA: Cod fiscal: Email:	Adresa juridică: mun. Chișinău, str. Aleksandr Pușkin, nr. 42 Telefon: 022-50-44-20 IBAN: MD97VI000002224212555MDL Banca: „Victoriabank” S.A. Sucursala nr. 12, mun. Chișinău Cod fiscal: 1002600024700 Codul băncii: VICBMD2X884

Semnăturile Părților

Prestator	Beneficiar

Anexa nr. 1
la Contractul nr. _____
din „_____” _____ 2023

SPECIFICAȚII TEHNICE - conform datelor din anexa nr. 22

Semnăturile Părților:

Furnizor	Cumpărător

CERINȚE TEHNICE

Pentru prestarea serviciilor de mentenanță preventivă pentru produs program „ELOenterprise”

Serviciile de **mentenanță preventivă pentru produs program „ELOenterprise”** sunt necesare pentru asigurarea mentenanței de la producător ELO Digital Office și reînnoirea produselor software a platformei ELO întru asigurarea funcționării continuă a platformei ELOenterprise și a posibilității de contractare a serviciilor de mentenanță adaptivă și/sau dezvoltări noi pe viitor pentru sistemele aflate în exploatare și gestionate de către Agenția Servicii Publice pe această platformă tehnologică și vor acoperi suportul de la producător și suport local pentru următoarele:

- 50 licențe ELOenterprise ECM suite 20,
- 1 licență ELO Web Server Module 4, Unlimited,
- 2300 licențe ELO Web Client per User (write access).

Produsul program „ELOenterprise” este bazat pe:

- Mediul hosting – platforma Guvernamentală comună MCloud;
- Sistemul de Operare – MS Windows Server 2016 STD;
- SGBD - PostgreSQL 14;
- ELO Server version - Min. 12.07;
- ELO Client version - Min. 12.08

Obligațiunile Companiei TI (Prestatorul), privind serviciile de mentenanță preventivă și suportul tehnic al produsului program „ELOenterprise” va include următoarele activități:

Servicii:

- a. Să asigure serviciile de mentenanță preventivă și suport local pe baza suportului Producătorului:
 - Actualizări ale aplicației de baza;
 - Acces la resursele producătorului pentru a obține versiuni îmbunătățite și actualizate, cât și acces la resurse de tip patch fix/bug fix;
 - Analiza jurnalelor aplicației (application log), după caz.
- b. Să asigure mentenanța preventivă produsului program ELOenterprise, înlăturarea problemelor depistate în cadrul exploatării platformei;
- c. să asigure restabilirea funcționării platformei respectiv în limitele competențelor sale (la distanță și/sau deplasarea la fața locului);
- d. să asigure consultarea continuă a colaboratorilor ASP în procesul de ajustare software, adaptarea conform necesităților și/sau schimbărilor în legislație, în limita instrumentelor existente ale platformei;

- e. să asigure diagnosticarea periodică a viabilității produsului program ELOenterprise cu prezentarea raportului (cel puțin lunar), consultarea și informarea privind depistarea erorilor de sistem;
- f. să asigure servicii și suport local pentru deservirea produselor de program a platformei ELOenterprise, verificarea și optimizarea bazelor de date;
- g. să asigure la necesitate – emiterea recomandărilor de efectuare a modificărilor necesare de performanță computațională (CPU/RAM, etc) pentru capacitățile hardware alocate pentru produsul program ELOenterprise pe platforma Guvernamentală MCloud sau software, stabilite în rezultatul efectuării p. a. - f.

Orele de lucru:

Zilnic: intervalul de timp minim cuprins între orele 08:00 și 17:00, conform programului de activitate a oficiilor ASP.

Săptămânal: 5 zile lucrătoare, luni – vineri sau alte zile lucrătoare cu anunțarea prealabilă de la Beneficiarul sistemului.

Executarea serviciilor de mentenanță/upgrade(actualizare) urmează a fi planificată în majoritatea cazurilor - în afară orelor programului de activitate a oficiilor ASP.

Termeni de reacție:

În cazul în care vor parveni solicitări de mentenanță și anume cazurile de restabilire a funcționalităților și asigurarea continuă de funcționare a produsului program ELOenterprise (vezi tabelul):

Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

Tabel nr.1

Neconcordanță	Descriere	Timpul maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore, zile)
Critică	Problemă ce afectează funcționalitatea întregului sistem inclusiv modulele.	Timp maxim de reacție: 2 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 4 ore
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.	Timp maxim de reacție: 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 8 ore
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau alte prejudicii funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 2 zile
Redusă	Probleme cu impact redus sau foarte redus asupra funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 5 zile

Pentru întreagă perioadă contractuală, Prestatorul trebuie să asigure Beneficiarul cu prezentarea:

- sistemului de înregistrare și evidență a apelurilor de suport și mentenanță în format electronic și evidența apelurilor până la executarea acestora;
- dării de seamă pentru fiecare lună, împreună cu actul de prestare a serviciilor și factura fiscală.

Pentru asigurarea confidențialității datelor Prestatorul pe perioada prestării serviciilor trebuie să semneze cu Beneficiarul un acord de confidențialitate.

Semnăturile Părților:

Furnizor	Cumpărător

Anexa nr. 2
la Contractul nr. _____
din „_____” _____ 2023

SPECIFICAȚII DE PREȚ - conform datelor din anexa nr. 23

Semnăturile Părților:

Furnizor	Cumpărător