



A C H I Z I Ţ I I P U B L I C E



CONTRACT Nr. _____

de achiziționare a serviciilor

Cod CPV: 72261000-2

“ ” _____ 2019

mun. Chişinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Societatea Comercială "DAAC System Integrator" S.R.L. , reprezentată de Director general, dl Sergiu GHINCU , care acţionează în baza Statutului, denumit în continuare <i>Prestator</i> , IDNO 1006600054871 , pe de o parte,	Instituția Publică „Agenția Servicii Publice” , reprezentată de Director dl Serghei RAILEAN , care acţionează în baza Statutului, denumit în continuare <i>Beneficiar</i> , IDNO 1002600024700 , pe de altă parte,

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

a. Achiziționarea serviciilor de mentenanță, suport și dezvoltare a subsistemului „Acces Activ la Registrul Bunurilor Imobile” (SIA AARBI) a Sistemului informațional automatizat „Cadastrul Bunurilor Imobile” (SIA CBI), denumite în continuare Servicii, conform procedurii de achiziție – cererea ofertelor de prețuri, în baza deciziei grupului de lucru al Beneficiarului (*Decizia nr.99/19 din 04.03.2019*).

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

- Conținutul modificărilor la sarcina tehnică a sistemului 0052-0004-00.CM.01.01 (anexa nr.1);
- Termenii și condițiile de livrare/ prestare /executare serviciilor de mentenanță, dezvoltare și suport SIA AARBI (anexa nr.2);
- Specificația tehnică (anexa nr. 3);
- Specificația de preț (anexa nr. 4).

c. Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. 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, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătită conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilită de Contract

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform anexelor la prezentul Contract.

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

2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator

- în termen de până la 4 luni – să asigure dezvoltarea/implementarea SIA AARBI conform cerințelor stabilite în Conținutul modificărilor la sarcina tehnică a subsistemului 0052-0004-00.CM.01.01 (anexa nr.1);

- pe perioada de 12 luni consecutive – să asigure mentenanță și suport, conform Specificației tehnice (anexa nr. 3), care este parte integrantă a prezentului contract.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- Factura fiscală;
- Act de prestare a serviciilor.

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul prestării serviciilor. Prestarea serviciilor se consideră efectuată corespunzător în momentul în care sunt prezentate documentele de mai sus, acceptate de Beneficiar fără obiecții.

2.4. Locul de prestare a Serviciilor pe adresa A. Pușkin 47 ale Agenției Servicii Publice.

3. Prețul și condiții de plată

3.1 Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Specificația de preț (anexa nr. 4).

3.2 Suma totală a prezentului Contract constituie **595 782,00 lei (cinci sute nouăzeci și cinci mii șapte sute optzeci și doi lei, 00 bani), inclusiv TVA.**

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

3.4 Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi: Servicii de dezvoltare a SIA AARBI se achită prin transfer bancar, în termen de 10 (zece) zile lucrătoare după prestarea Serviciilor, prezentarea documentelor enumerate la pct. 2.2. și acceptarea acestora de către Beneficiar fără obiecții. Servicii de mentenanță se achită lunar, pentru luna precedentă de prestare a Serviciilor, în termen de 10 (zece) zile lucrătoare după prezentarea documentelor enumerate la pct. 2.2. și acceptarea acestora de către Beneficiar fără obiecții.

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

4. Condiții de predare-primire

4.1 Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă volumul Serviciilor corespunde informației indicate în Anexele prezentului Contract, iar calitatea corespunde normelor actelor normative în vigoare referitoare la prestarea Serviciilor.

4.2 Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale o dată cu prestarea Serviciilor, pentru efectuarea plății, iar pentru cele de mentenanță – lunar, pentru luna precedentă de prestare a Serviciilor. 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 exonerate de achitarea penalității stabilite în punctul 10.3.

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta cerințele stabilite de actele normative în vigoare.

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 telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
- c) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- d) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar, iar cele de mentenanță – pe toată perioada de valabilitate a Contractului.

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 comandate și prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Forța majoră

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

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

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

8. Rezilierea

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

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

- a) Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
- c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;

d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

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

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare va iniția rezilierea.

9. Reclamații

9.1. Reclamațiile privind volumul Serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate 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 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 volumul serviciilor neprestate, 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. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a contractului.

10.2. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială 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, se consideră ca fiind refuz de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract.

10.3. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială 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.

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricărui:

a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu Serviciile 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 Caietului de sarcini întocmit.

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. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Beneficiar și Prestator.

12.6. Prezentul Contract se consideră încheiat și intră în vigoare la data semnării, fiind valabil perioada de 12 luni consecutive din momentul semnării acestuia de către Părți.

12.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, “ ” 2019.

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.

13. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

Prestator	Beneficiar
S.C. „DAAC System Integrator” S.R.L	Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Adresa juridică: mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor, nr. 10 Telefon: 022-50-97-09, 022-50-97-10 B.C. „Moldova – Agroindbank” S.A. Adresa poștală a băncii: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 182. IBAN: MD68AG000000002251762402 Codul băncii: AGRNMD2X Cod fiscal: 1006600054871 Cod TVA: 0504876	Adresa juridică: mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin, 42 Telefon: 0-22-50-44-20 B.C. “Victoriabank” S.A. Adresa poștală a băncii: Filiala nr. 12, mun. Chișinău, bd. Moscova, nr.3. IBAN: MD97VI000002224212555 Cod fiscal: 1002600024700 Codul băncii: VICBMD2X884

14. Semnăturile Părților

Prestator	Beneficiar
S.C. „DAAC System Integrator” S.R.L	Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Director general Sergiu GHINCU	Director Serghei RAILEAN



la contractul _____
din _____**Termenii și condițiile de livrare/ prestare /executare serviciilor de mentenanță,
dezvoltare și suport SIA AARBI**

Prestatorul umrează să efectueze următoarele:

1. Să asigure dezvoltarea/ implementarea software conform cerințelor stabilite în Conținutul modificărilor la sarcina tehnică a subsistemului 0052-0004-00.CM.01.01 – în termen de până la 4 luni;
2. Să asigure mentenanță și suport – pe perioada de 12 luni consecutive;
3. Să asigure furnizarea următoarelor livrabile:
 1. Pachet de instalare software;
 2. Coduri – sursă (*împreună cu furnizarea mediului de dezvoltare pe o mașină virtuală (licențele utilizate pe mediul de dezvoltare de către Prestator nu se transmit), descrierea cerințelor față de sistemul de operare și software-ul dezvoltat, instrucțiuni pentru crearea pachetului de instalare a versiunii, procedura transmiterii pentru desfășurare (sau actualizare) administratorilor de sistem*);
 3. Document pentru testarea performanței (load test) a serviciilor/ funcționalităților noi dezvoltate, utilizând instrumentul JMeter, cu schema și fișierul de configurare;
 4. Documentele (existente ale subsistemului) completate/ actualizate:
 - Software Architecture Document and Detailed Technical Design;
 - Technical Description (SDD);
 - 32.01_12-DT.001.02 Descriere tehnică. MDB (database design document);
 - System Installation and Configuration Document;
 - Administrator Manual Developer;
 - Administrators Manual TSM Developer;
 - Ghidul_Administratorului_Cadastru;
 - Ghidul_Configurator_de formulare;
 - Ghidul_Executorului_Judecatoresc_Cadastru;
 - Ghidul_Operatorului;
 - Ghidul_Registratorului_Cadastru.

Semnăturile Părților

Prestator S.C. „DAAC System Integrator” S.R.L	Beneficiar Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Director general Sergiu GHINCU 	 Director Serghei RAILEAN

Specificația tehnică

Cod CPV	Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică	Standarde de referință
1	2			7	8
	Servicii:				
72261000-2	Servicii de mentenanță, suport și dezvoltare a subsistemului SIA AARBI a SIA CBI			conform cerințelor stabilite în Conținutul modificărilor la sarcina tehnică a sistemului 0052-0004-00.CM.01.01. Prestarea serviciilor conform Anexei nr. 1 Servicii de mentenanță și suport SIA AARBI pentru perioada 12 luni conform Anexei nr. 2	ISO 9001 ISO 27001
72261000-2	1.1 Servicii de mentenanță adaptivă: Dezvoltări pentru integrarea SIA AARBI a SIA CBI	MD	DAAC System Integrator	conform cerințelor stabilite în Conținutul modificărilor la sarcina tehnică a sistemului 0052-0004-00.CM.01.01. Prestarea serviciilor conform Anexei nr. 1	ISO 9001 ISO 27001
72261000-2	1.2 Servicii de mentenanță adaptivă: Dezvoltări pentru soluționarea problemelor ce persistă în versiunea curentă a SIA AARBI			conform cerințelor stabilite în Conținutul modificărilor la sarcina tehnică a sistemului 0052-0004-00.CM.01.01. Prestarea serviciilor conform Anexei nr. 1	ISO 9001 ISO 27001

72261000-2	1.3 Servicii de mentenanță corectivă: mentenanță și suport		Servicii de mentenanță și suport SIA AARBI pentru perioada 12 luni conform Anexei nr. 2; Inclusiv: Consultarea utilizatorilor și administratorilor Analiza datelor Înlăturarea erorilor în algoritmii realizate conform sarcinii tehnice 0052-0004-00.CM.01.01. depistate în proces de exploatare Analiza sarcinilor noi de dezvoltare Limita lunară 20 om/ ore a specialiștilor	ISO 9001 ISO 27001
------------	--	--	---	--------------------

Semnăturile Părților

Prestator	Beneficiar
S.C. „DAAC System Integrator” S.R.L	Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Semnătura autorizată: Director general Sergiu GHINCU	Semnătura autorizată: Director Serghei RAILEAN



Anexa nr. 4

la contractul _____

din _____

Specificația de Preț

Servicii de mentenanță, suport și dezvoltare a subsistemului „Acces Activ la Registrul Bunurilor Imobile (AARBI)” a SIA „Sisteme cadastrale”									
Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	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									
72261000-2	Servicii de mentenanță, suport și dezvoltare a subsistemului „Acces Activ la Registrul Bunurilor Imobile (AARBI)” a SIA „Sisteme cadastrale”								
72261000-2	1.1 Servicii de mentenanță adaptivă: Dezvoltări pentru integrarea SIA AARBI cu SIA CBI	set	1	143 325,00	171 990,00	143 325,00	171 990,00	În termen de până la 4 luni conform cerințelor stabilite în Conținutul modificărilor la sarcina tehnică a subsistemului 0052-0004-00.CM.01.01	IBAN MD97VI00000222421255 MDL



ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACTNR. 439.05/20
de achiziționare a serviciilor

Cod CPV: 72261000-2

28 05 2020

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.C. „Daac System Integrator,, SRL reprezentată prin Director General GHINCU Serghei înregistrată în Registrul de stat al persoanelor juridice al Agenției Servicii Publice, Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept IDNO 1006600054871 denumită în continuare Prestator pe de o parte,	Casa Națională de Asigurări Sociale reprezentată prin Director General Dna ȚÎBÎRNĂ Elena, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.937/2014), înregistrat la camera înregistrării de stat IDNO 1004600030235 denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i> , pe de altă parte,

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

a. Achiziționarea *Serviciilor de suport tehnic și consultanța pentru platforma tehnologică (Hardware și Software de sistem) (Lotul № 2)* denumite în continuare Servicii, conform Licităției Publice deschise ID ocds-b3wdp1-MD-1586352608839-EV-1586353216627 din 24.04.2020 în baza deciziei Grupului de Lucru pentru Achiziții Publice al Casei Naționale de Asigurări Sociale din 19 mai 2020, procesul-verbal № 12.

b. Următoarele documente sunt considerate părți componente și integrale ale Contractului:

1. Specificația tehnică și de preț (*Anexa nr.1*);
2. Lista Hardware și Software (obiectul serviciilor de suport) care asigură funcționarea platformei tehnologice CNAS (*Anexa nr.2*);
3. Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) (*Anexa nr.3*);
4. Cererea cu privire la notificarea defectului (*Anexa nr.4*);
5. Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (*Anexa nr.5*);

c. Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. 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 să presteze Beneficiarului serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

e. Beneficiarul se obligă să plătească Prestatorului, pentru serviciile prestate, precum și a înlăturării defectele lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătită conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilită de Contract.

1. Obiectul contractului

1.1. Servicii de Servicii de suport tehnic și consultanță pentru platforma tehnologică (Hardware și Software de sistem) (Lotul № 2) CNAS. Specificația tehnică și de preț (*Anexa nr.1*) la prezentul Contract, Lista Hardware și Software, ce face obiectul serviciilor de suport este prezentată în *Anexa nr. 2* la prezentul Contract. Specificația serviciilor este indicată în punctul 5 din Contract.

2. Noțiuni de bază

În prezentul contract sunt utilizate următoarele noțiuni:

- **Incident** – orice eveniment, ce nu face parte din obligațiile standarde de Deservire ale sistemului și duce la stoparea sau la pierderea nivelului calitativ de deservire a acestui serviciu.
- **Apel pentru deservire** – cererea Beneficiarului pentru îndeplinirea lucrărilor (de obicei standarde), ce nu reprezintă un incident.
- **Deservire profilactică** - îndeplinirea lucrărilor profilactice și altor măsuri preventive pentru asigurarea condițiilor necesare de exploatare a Echipamentului.
- **Reparația echipamentului** – realizarea tuturor măsurilor necesare pentru înlăturarea deteriorărilor și defecțiunilor cu scopul restabilirii funcționalității Echipamentului.
- **Piesă** – orice component sau element al Echipamentului, identificat pentru schimbul individual în conformitate cu instrucțiunile Producătorului, pentru realizarea deservirii la locul de instalare.
- **Substituirea pieselor** – înlocuirea pieselor de schimb defectate cu piese funcționale.

Substituirea pieselor de schimb din contul Executorului – presupune, că piesele de schimb nu se achită suplimentar de Beneficiar. După substituie piesa schimbată devine proprietatea Executorului.

Substituirea pieselor de schimb din contul Beneficiarului - presupune, că piesele de schimb sunt procurate de Beneficiar. După substituie piesa schimbată devine proprietatea Beneficiarului.

- **Perfecționare și modificare tehnică** – presupune acțiuni și modificări, aplicarea cărora îmbunătățește funcționalitatea Echipamentului. Aceste acțiuni se execută numai cu acordul personalului tehnic al producătorului de Echipament.
- **Suport telefonic** – acordarea Consultanței prin telefon angajaților autorizați al Beneficiarului.
- **Perioada de prestare a serviciilor** – orele de lucru al Executorului, în timpul cărora se prestează servicii de suport tehnic.
- **Timp de reacție** – intervalul de timp dintre momentul(data și ora) de recepționare a cererii de Deservire și momentul de înregistrare a apelului de Deservire, ce presupune începutul acțiunilor de diagnostic (precum și la distanță) și soluționarea incidentului.

- **Nivelul serviciilor prestate** – prezintă indicatorii de calitate ai deservirii, care se coordonează de comun acord între Beneficiar și Executor în scopul monitorizării calității serviciilor.
- **Zone de responsabilitate** – determinarea sferelor de activitate în procesul de prestare al serviciilor și executarea lucrărilor de restabilire a funcționalității continue. Zonele de responsabilitate sunt determinate în punctele 6, 7 Obligațiile Părților.

3. Termenii și Condițiile de Prestare

- 3.1. Termenul de prestare a serviciilor conform prezentului contract se efectuează de la **01.06.2020** până la **31.12.2020**.
- 3.2. Documentația de însoțire a Bunurilor și/sau a Serviciilor include:
 - 3.2.1. Factura fiscală -2 exemplare;
 - 3.2.2. Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) *Anexa nr. 3* -2 exemplare;
 - 3.2.3. Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate *Anexa nr.4* -2 exemplare;

4. Prețul și costul total al contractului și condițiile de plată

- 4.1. Suma totală a prezentului Contract constituie 958 003,20 lei MDL (nouă sute cinzeci și opt mii trei lei, 20 bani), inclusiv TVA.
- 4.2. Descifrarea costurilor/prețurilor serviciilor de suport stipulate în punctul 6 al prezentului Contract, sunt în Specificația tehnică și de preț *Anexa nr.1*, care este partea componentă la contract.
- 4.3. Plata (achitarea) Serviciilor se efectuează lunar în lei moldovenești timp de 25 zile după prezentarea facturilor și semnarea Actelor de predare-primire. Valoarea spre achitare se calculează în baza Specificația tehnică și de preț *Anexa nr.1* al prezentului Contract.
- 4.4. La finele fiecărei luni se întocmește Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) (*Anexa nr.3*) a serviciilor din Specificația tehnică și de preț *Anexa nr.1* pentru luna respectiva însoțit de Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate *Anexa nr. 4*, fapt ce confirmă îndeplinirea obligațiilor de către Părțile contractante. Raportul se certifică de persoanele responsabile ale Părților și se semnează de coordonatorii lucrărilor din partea ambelor părți.

5. Servicii Prestate

În cadrul prezentului contract Executorul prestează următoarele Servicii:

- 5.1. **Servicii de suport și consultanța pentru platforma tehnologica Unix Solaris, Oracle (Hardware și Software de sistem):**
 - 5.1.1 Servicii de consultanță pentru suportul tehnic a serverelor.
 - 5.1.2 Servicii de consultanță pentru Sisteme Operaționale și Software de sistem a servere (Unix Solaris, Oracle).
 - 5.1.3 Servicii de deserviri regulamentare și diagnostice – executarea lucrărilor de deservire tehnica și controlul periodic al condițiilor de exploatare și al parametrilor de funcționare a serverilor, surselor de alimentare neîntreruptibile, infrastructurii de rețea, subsistem de climatizare
- 5.2. **Servicii de suport și consultanța pentru asigurarea integrității și securității complexului hardware-software CNAS:**
 - 5.2.1. Servicii de consultanță pentru suportul tehnic echipamentului activ de rețea.
 - 5.2.2. Servicii de consultanță pentru suportul tehnic componentelor de securitate Check Point.

5.2.3. Servicii de consultanță pentru suportul tehnic echipamentului pentru asigurarea alimentării electrice: APC, Generator.

5.2.4. Servicii de consultanță pentru asigurarea interacțiunii a infrastructurii de Centrul de Date de Baza și Centrul de Date de Rezerva.

5.3. Servicii de suport și consultanță pentru platforma tehnologică Windows, MS SQL (Hardware și Software de sistem):

5.3.1. Servicii de consultanță și suport pentru sistemelor operaționale Windows Server și componentele sale (inclusiv în condiții de virtualizare).

5.3.2. Servicii de consultanță și suport pentru MS SQL (inclusiv pentru upgrade-ul versiunilor și optimizare).

5.3.3. Servicii de consultanță pentru asigurarea integrității și protejare a datelor personale în proces de exploatare sistemul financiar.

6. Obligațiile și drepturile prestatorului

6.1. Prestatorul este obligat:

6.1.1. de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract în baza legislației existente, know-how existente la momentul dat, recomandărilor și cerințelor producătorului echipamentului tehnic și software-lui de sistem.

6.1.2. în mod operativ (după posibilități) să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului (cu ajutorul utilizatorilor Beneficiarului sau prin intermediul accesului la distanță).

6.1.3. să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiul teritorial, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță.

6.1.4. Prestatorul se obligă a asigura toate instrucțiunile de exploatare necesare în conformitate cu standardele producătorilor de echipament tehnic. După rezultatele de soluționare al incidentelor Prestatorul va pune la dispoziție recomandările pentru anihilarea acestor incidente și instrucțiunile necesare pentru soluționarea incidentelor similare pe viitor.

6.1.5. Înaintea de începutul prestării serviciilor Prestatorul și Beneficiarul aprobă procedura de înregistrare a incidentelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestor incidente.

6.2. După diagnosticarea incidentului Prestatorul se obligă:

6.2.1. A începe lucrările de restabilire a funcționalității Serviciului, dacă nu este necesară participarea Beneficiarului sau părților terțe.

6.2.2. A anunța Beneficiarul despre acțiunile necesare ce trebuie efectuate de el dacă pentru restabilirea Serviciului este necesară participarea Beneficiarului sau a părților terțe.

6.2.3. A prezenta Beneficiarului lista inginerilor autorizați ai companiei, delegați pentru a îndeplini servicii de consultanță în decurs de 5 zile din ziua semnării prezentului Contract. Modificarea acestei liste trebuie să fie însoțită de un aviz adresat Beneficiarului cu 5 zile în avans până la aprobarea listei modificate.

6.2.4. A înregistra apelurile realizate în ordinea stabilită și a prezenta statistica apelurilor preluate și prelucrate la finele perioadei de facturare.

6.2.5. A respecta confidențialitatea oricărei informații obținute în procesul de deservire a infrastructurii IT a Beneficiarului.

6.3. Prestatorul are dreptul:

6.3.1. Să ceară de la Beneficiar informația, documentele și materialele, necesare pentru prestarea serviciilor.

6.3.2. Să suspende executarea și să nu transmită Beneficiarului informația privind starea infrastructurii IT și SI în cazul întârzierii achitării sau achitării incomplete de către

Beneficiar a sumelor prevăzute în prezentul contract și anexele lui mai mult de 30 de zile lucrătoare din momentul livrării serviciilor.

7. Obligațiile și drepturile beneficiarului

7.1. Beneficiarul este obligat:

- 7.1.1. Să asigure exploatarea infrastructurii IT și SI conform recomandărilor producătorilor de echipament și soft, și recomandărilor din partea Prestatorului.
- 7.1.2. Să informeze Prestatorul referitor la orice observație a funcționării Echipamentului sau aplicațiilor software și a prezenta Prestatorului orice informație utilă (ca de exemplu descrierea incidentului) pentru determinarea defecțiunii. În continuare Beneficiarul va fi informat asupra acțiunilor de evitare a unor probleme similare pe viitor.
- 7.1.3. Să prezinte, la timp, la cererea Prestatorului, informația, documentele și materialele, necesare pentru prestarea Serviciilor și să asigure la timp, la cererea Prestatorului acces în încăperile, la mijloacele tehnice, și Sistemele Informaționale necesare pentru prestarea Serviciilor.
- 7.1.4. A acorda autorizație personalului Prestatorului pentru deconectarea temporară a Echipamentului supus deservirii în timpul executării lucrărilor ce necesită deconectarea Echipamentului.
- 7.1.5. În cazul defecțiunii Echipamentului sau aplicațiilor software Beneficiarul este obligat de a plasa cererea de apel a specialistului Prestatorului. Procedura de apel este descrisă în paragraful 8 al prezentului contract.
- 7.1.6. A prezenta Prestatorului lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului destinate pentru perfectarea apelurilor și semnarea documentelor de lucru.
- 7.1.7. Să primească și să achite costul Serviciilor în ordinea și termenii, prevăzute în prezentul contract și anexele lui.
- 7.1.8. În cazul depistării neajunsurilor în Serviciile prestate, să informeze în scris, în termen de 72 de ore, Prestatorul despre neajunsurile depistate.

7.2. Beneficiarul are dreptul:

- 7.2.1. Să primească informație despre prestarea serviciilor de către Prestator, fără implicarea în activitatea lui.
- 7.2.2. Să ceară de la Prestator prestarea serviciilor în baza know-how existente la momentul dat, recomandărilor și cerințelor producătorului echipamentului tehnic.
- 7.2.3. Să ceară de la Prestator lista persoanelor implicate în prestarea serviciilor.
- 7.2.4. În cazul depistării neajunsurilor în serviciile prestate la momentul predării-primirii, să comunice Prestatorului în scris despre neajunsurile depistate și cerințele pentru înlăturarea lor.

8. Servicii, ce nu intră în prezentul contract

- 8.1. Acordarea pentru reparație a pieselor, materialelor, agregatelor sau nodurilor, ce nu prezintă subiectul prezentului Contract, sub orice formă necesare pentru restabilirea randamentului Echipamentului.
- 8.2. Reparația defecțiunilor cauzate de angajații Beneficiarului, clienți-utilizatori sau alte persoane, inclusiv reparația defecțiunilor cauzate de nerespectarea regulilor de exploatare a Echipamentului, accesului fizic nesancționat, modificarea parametrilor (calitatea) energiei electrice, furturi, descompletare sau alte circumstanțe similare, incendiu, inundații sau alte calamități naturale ce au cauzat deteriorarea naturală a pieselor, nodurilor și agregatelor.
- 8.3. Lucrările de restabilire a rețelei cablate, dacă executarea lor necesită lucrări de montaj sau de construcție.
- 8.4. Deservirea, reparația, diagnosticul sistemului de condiționare al încăperilor, în care este amplasat Echipamentul.

- 8.5. Oferirea echipamentului de schimb în locul celui defectat pe perioada reparației sau achiziționarea unui echipament similar de Beneficiar.
- 8.6. Toate serviciile, descrise mai sus, nu prezintă subiectul prezentului Contract, însă Prestatorul le poate îndeplini (în caz de existență a resurselor necesare) în prealabil aprobând cu Beneficiarul prețul și termenele de executare a serviciilor prestate.

9. Nivelul serviciilor prestate

- 9.1. Timpul de înregistrare a serviciilor – de luni până vineri de la 8:00 până la 18:00, excluzând zilele de sărbătoare aprobate de legislația în vigoare RM.
- 9.2. În caz de necesitate în conformitate cu Aprobările Părților lucrările ce necesită suspendarea SI și duc la întreruperea lucrului utilizatorilor se realizează în afara orelor de lucru. Evidența lucrărilor efectuate înafara orelor de lucru se reflectă în rapoartele finale prezentate trimestrial.
- 9.3. Timpul reacției de răspuns la apeluri constituie:
- 9.3.1. Pentru incidente – 15 minute
- 9.3.2. Pentru cererile de consultanță tehnică se acordă 8 ore de lucru din momentul înregistrării apelului.
- 9.4. Cererea referitor la defecțiuni, disfuncții poate fi efectuată prin apel telefonic la numărul 0-22-509-777, trimiterea scrisorii de înștiințare prin fax la numărul 0-22-509-710 sau prin poșta electronică la adresa servicedesk@daac-sistem.com. Executorul va avertiza Beneficiarul cu 5 zile în avans despre schimbarea numerelor de telefon. Este necesar de efectuat înregistrarea cu precizie a interacțiunii celor 2 servicii servicedesk.
- 9.5. Beneficiarul înregistrează Cererea la detectarea incidentului ce se referă la subiectul Contractului, incidentul va fi lichidat în conformitate cu regulamentul de soluționarea a incidentelor.
- 9.6. Beneficiarul are dreptul la libera opinie referitor la calitatea nesatisfăcătoare de prestare a serviciilor în formă scrisă în termen de 3 zile după finisarea lucrărilor. Litigiile legate de acest fapt se vor soluționa pe calea negocierilor între persoanele autorizate ale Părților.
- 9.7. Persoanele responsabile pentru coordonarea serviciilor prestate din partea Beneficiarului și Prestatorului se deleghează următoarele persoane:
- 9.7.1. Din partea Prestatorului:
- a. Servicii de suport Hardware și Software de sistem – **Alexandru Carajia** - Alexander.Carajia@dsi.md.
- b. Coordonatorul serviciilor – **Gabriela Zaharia** - Gabriela.Zaharia@dsi.md
- 9.7.2. Din partea Beneficiarului :
- a. Servicii de suport Hardware și Software de sistem – **Anton Balan**.
- b. Asistență tehnică și administrare pentru aplicația specializată FMS – **Elena Tonu, Nistor Ludmila**
- c. Coordonatorul serviciilor din partea CNAS - **Ivan Cuciaș**.

10. Ordinea de predare primire a lucrărilor

- 10.1. Raportul de prestare a serviciilor se formează în baza Cererilor soluționate (parvenite de la Beneficiar) confirmate de persoanele împuternicite ale Prestatorului referitor la îndeplinirea serviciilor pentru perioada de raportare. Cererile nesoluționate pot fi incluse în raport cu indicarea volumului de lucru executat și statutului curent.
- 10.2. Beneficiarul are dreptul să depună reclamații, contestații referitor la calitatea serviciilor prestate nu mai târziu de 5 zile lucrătoare după soluționarea Cererii corespunzătoare de către Prestator.

- 10.3.Reclamațiile referitor la calitatea serviciilor prestate se prezintă în formă scrisă cu indicarea numărului corespunzător al Cererii de înregistrare și subiectului de divergențe și reproșuri.
- 10.4.În cazul absenței reclamațiilor Beneficiarului referitor la calitatea Serviciilor prestate pentru luna respectiva de dare de seamă, în timp de 3 zile calendaristice din momentul semnării de către părți a raportului, serviciile se consideră prestate, acceptate și se achită în modul și termenii stabilite de capitolul 10 al prezentului Contract.

11. Răspunderea părților

- 11.1.Executorul nu poartă răspundere pentru defecțiunile cauzate de angajații Beneficiarului, clienți-utilizatori sau alte persoane, în același timp: defecțiuni cauzate de nerespectarea regulilor de exploatare a Echipamentului, accesului fizic nesanționat, modificarea parametrilor (calitatea) energiei electrice, defecțiuni, furturi, descompletarea Echipamentului și alte circumstanțe similare, incendiu, inundații sau alte calamități naturale – calamități ce nu au cauzat deteriorarea naturală a detaliilor, nodurilor și agregatelor.
- 11.2.Executorul nu are obligația de despăgubire a oricăror pierderi indirecte, secundare, speciale cauzate de pierderea venitului sau profitului, pierderea datelor sau informației sau altor pierderi financiare, apărute ca rezultat al defecțiunii funcționării Echipamentului Beneficiarului sau Sistemelor Informaționale, ce fac parte a Contractului dat.
- 11.3.Executorul nu poartă răspundere pentru neîndeplinirea serviciilor în condițiile prevăzute de prezentul Contract dacă aceasta este rezultatul neîndeplinirii de către Beneficiar a obligațiilor sale.
- 11.4.În cazul depășirii termenului de plată Beneficiarul achită penalitate în valoare de 0,1% procente din suma indicată în contul de plată corespunzător pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5%.
- 11.5.Pentru prestarea cu întârziere a serviciilor conform termenilor stabiliți în Planul de realizare semnat de ambele Părți privind prestarea serviciilor conform prezentului contract, Prestatorul poartă răspundere materială 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.
- 11.6.Pentru refuzul de a presta serviciile prevăzute în prezentul contract, Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a contractului.
- 11.7.În cazul în care Beneficiarul nu achită serviciile mai mult de 30 de zile lucrătoare, Prestatorul are dreptul de a suspenda prestarea serviciilor până la soluționarea divergențelor. În același timp Beneficiarul nu este eliberat de achitarea serviciilor prestate anterior.

12. Rezilierea

- 12.1.Rezilierea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.
- 12.2.Contractul poate fi reziliat în mod unilateral de către:
- a) Beneficiar în caz de refuz al Prestator de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
 - b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
 - c) Executor în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
 - d) Executor sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.
- 12.3.Parrea inițiatoare a rezilierii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.
- 12.4.Parrea 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 rezilierea.

13. Eveniment în afara contractului

- 13.1. Nici una dintre Părți nu poartă răspundere în cazul apariției unor circumstanțe care nu permit executarea parțială sau completă a prezentului Contract din partea uneia dintre Părți cum ar fi: calamități naturale, incendii, inundații și alate fenomene ale naturii, precum și război, tulburări civile, embargo, acțiuni militare și alte circumstanțe în afara controlului Părților contractuale. Termenul de executare a obligațiilor prezentului contract se amână pe măsura acțiunii circumstanțelor de forță majoră și consecințelor ei.
- 13.2. Partea contractantă, ce a fost afectată de circumstanțele de forțe-majore este obligată să aducă imediat la cunoștință acest fapt celeilalte Părți în formă scrisă.
- 13.3. În cazul apariției unor circumstanțe de forță majoră, ce nu permit executarea parțială sau completă a prezentului Contract mai mult de 2 (două) luni, atunci Părțile au dreptul de a rezilia Contractul definitiv sau parțial cu realizarea decontărilor reciproce.

14. Confidențialitate

- 14.1. Orice informație recepționată de Părțile contractuale în procesul de încheiere și executare a prezentului Contract este confidențială. Părțile sunt obligate să nu divulge informația confidențială fără acordul sub formă scrisă a celeilalte Părți.
- 14.2. Fiecare dintre Părți își dă acordul să asigure aceleași măsuri de protecție pentru răspândirea informației confidențiale de Părțile terțe, ca și pentru protecția informației confidențiale de importanță majoră.
- 14.3. Informația confidențială se aduce la cunoștință doar acelor angajați ai Părților contractante, care participă nemijlocit la executarea prezentului Contract.

15. Modul de soluționare a litigiilor

- 15.1. Toate litigiile și divergențele, ce pot apărea între Părțile contractante referitor la întrebările ce nu au fost stipulate în prezentul Contract se soluționează pe calea negocierilor dintre Părți în baza Legislației RM în vigoare.
- 15.2. În cazul când Părțile nu vor ajunge la un acord pe calea negocierilor, litigiile se soluționează în ordinea stabilită de Legislația RM în vigoare.

16. Dispoziții finale

- 16.1. Din data semnării prezentului contract toate negocierile și corespondența referitoare la aceasta își pierd puterea juridică.
- 16.2. Nici una dintre părți nu are dreptul să transmită obligațiunile și drepturile sale de contract unor persoane terțe fără înștiințarea și acordul în scris al celeilalte părți.
- 16.3. Nici una dintre Părți nu are dreptul fără acordul celeilalte Părți de a cesiona drepturile sale sau să rezilieze prezentul Contract în mod unilateral fără acordul scris al celeilalte Părți, excepție făcând neexecutarea obligațiilor contractuale ale uneia dintre Părți.
- 16.4. Orice modificări și suplimentări la prezentul Contract sunt valabile, în cazul când acestea sunt expuse sub formă scrisă și semnate de către Părți sau persoanele autorizate ale Părților.
- 16.5. Toate înștiințările și mesajele se transmit în formă scrisă. Înștiințare conformă este considerat mesajul sau avizul transmis prin fax.
- 16.6. Prezentul contract este întocmit în două exemplare care se remit către:
- Prestator – un exemplar
 - Beneficiar – un exemplar
- 16.7. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării lui și intră în vigoare de la 01.06.2020 după comunicare către Beneficiar privind transmiterea către Agenția de Achiziții Publice a dării de seamă, fiind valabil până la **31.12.2020**.

16.8. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor Părți și este semnat astăzi, "28" 05 2020.

17. Adresele juridice și rechizitele bancare ale părților

Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova, la data și anul indicate mai sus.

Adresele juridice, poștale și bancare ale Părților:

Prestatorul	Beneficiarul
SC «DAAC System Integrator» SRL	Casa Națională de Asigurări Sociale
Adresa: mun. Chișinău, Str. Calea Iesilor 10	mun. Chișinău, str. Gh. Tudor, 3
Telefon: 0(22)23-79-13	Telefon: 0 (22) 25-75-51, 0(22)25-76-13
BC «Victoriabank» SA filiala nr. 11 Chisinau	Ministerul Finanțelor, Trezoreria de Stat
Cod bancar VICBMD2X883	Cod bancar: TREZMD2X
IBAN: MD42VI225100000302545MDL	IBAN MD84TRPFAH518710A01691AA
Cod fiscal: 1006600054871	Cod fiscal: 1004600030235

Semnăturile părților

Semnătura autorizată:




Semnătura autorizată:






A C H I Z I Ţ I I P U B L I C E

CONTRACT Nr.56/20

de achiziționare a serviciilor de dezvoltare a Sistemului informațional de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare
Cod CPV 72000000-5

20 octombrie 2020

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.R.L."DAAC System Integrator" reprezentată prin administrator Sergiu GHINCUI care acționează în baza Statutului IDNP 1006600054871 denumit în continuare <i>Prestator</i> pe de o parte,	Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI reprezentat prin director Andrian ȘOVA, care acționează în baza Regulamentului, IDNP 1013601000521 denumit în continuare <i>Beneficiar</i> pe de altă parte,

ambele denumite în continuare "Părți", conducându-se de prevederile art. 1375 al Codului Civil au încheiat prezentul Contract după cum urmează:

- **Achiziționarea serviciilor de dezvoltare a Sistemului informațional de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare**, denumite în continuare "Servicii", conform COP nr.21028075 (ID: ocds-b3wdp1-MD-1599650115390) din 23.09.2020, în baza deciziei grupului de lucru nr.11 din 07.10.2020.

a. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:

- Specificația tehnică (Anexa nr.1);
- Specificația de preț (Anexa nr.2);
- Termenii de referință (Anexa nr.3);
- Acord de confidențialitate (Anexa nr.4)

b. Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.

c. 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.

d. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătită conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul Contractului

1.1 Prestatorul își asumă obligația de a presta servicii de dezvoltare a Sistemului informațional de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare, care vor include activitățile prevăzute în specificația din Anexele prezentului Contract.

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

1.3 Serviciile prestate la solicitare, vor fi documentate de către Beneficiar prin prezentarea unui demers, în formă scrisă, care va include inclusiv descrierea de rigoare a acestora.

2 Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator pentru anul bugetar 2020.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- Factura fiscală
- Act de predare-primire a serviciilor

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului la momentul prestării serviciilor. Prestarea serviciilor se consideră încheiată în momentul în care sînt prezentate documentele de mai sus.

3. Prețul și condiții de plată

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

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, constituie: 648 000,00 (șase sute patruzeci și opt mii lei 00 bani) lei MD.

3.3. Achitarea pentru serviciile prestate se va efectua în conformitate cu planul de dezvoltare a sistemului aprobat de către Beneficiar, lunar în baza facturilor fiscale și actelor de predare-primire a serviciilor, semnate de ambele Părți, în corespundere cu volumul serviciilor prestate.

3.4. Toate plățile pentru serviciile prestate vor fi achitate în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data semnării de către ambele Părți a actelor de predare-primire a serviciilor.

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) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificație;

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale și a actului de predare-primire 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 Prestator 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 produselor.

6. Obligațiile părților

6.1.1. 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;

6.1.2 Prin prezentul Contract, Prestatorul are următoarele obligații generale:

- a) să presteze serviciile prevăzute de obiectul prezentului Contract, în condițiile stabilite de Contract și anexele acestuia;
- b) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- c) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.
- d) să anunțe Beneficiarul, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de data planificată, despre data și perioada desfășurării lucrărilor planificate de către Prestator, care au sau care pot să aibă impact asupra disponibilității serviciilor;
- e) 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;
- f) să întreprindă acțiunile necesare în vederea diminuării impactului asupra serviciilor prestate ca urmare a lucrărilor planificate și neplanificate/urgente;
- g) 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;
- h) să înregistreze și să soluționeze, în limitele competenței, toate reclamațiile și sesizările primite de la Beneficiar;
- i) 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.

6.1.3. 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) pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informaționale supuse dezvoltării, în limitele sarcinilor de dezvoltare îndeplinite;
- 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;
- 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.

6.1.4. Prestatorul nu va fi responsabil pentru:

- a) erorile apărute în sistem cauzate de acțiunile sau inacțiunile altor persoane decât Prestatorul;
- b) datele care sânt 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 sânt cauzate de acțiunile sau inacțiunile altor persoane decât Prestatorul.

6.2. 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, pentru probleme administrative și/sau probleme tehnice.

6.2.1 Prin prezentul Contract, Beneficiarul are următoarele obligații:

- a) să achite la timp costul serviciilor prestate, conform facturilor prezentate și să semneze actele de predare-primire a serviciilor, în termen de cel mult 10 zile lucrătoare din momentul recepționării acestora;
- b) să desemneze și să comunice Prestatorului persoana/persoanele responsabile de executarea prezentului Contract pe domeniul tehnic și pe domeniul administrativ prin scrisoare oficială cu indicarea datelor de contact;
- c) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract și să asigure 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.

6.3. Prin prezentul Contract, Părțile se obligă să respecte clauza de confidențialitate:

6.3.1. Părțile se obligă să semneze un Acord de confidențialitate privind activitățile efectuate pentru realizarea prezentului Contract.

6.3.2. Părțile au convenit că informațiile în posesia cărora vor intra datorită raportului civil și activitățile efectuate pentru realizarea prezentului Contract nu vor fi divulgate fără acordul prealabil exprimat în scris al ambelor Părți, cu excepția și în măsura în care acest lucru este necesar pentru executarea prezentului Contract.

6.3.3. Părțile au convenit să trateze toată informația comunicată (sub orice formă) reciproc ("Informația") ca Informație confidențială și să nu divulge asemenea Informație în nici un mod, total sau parțial, în afara cazurilor prevăzute de prezentul Contract. Partea careia i s-a comunicat Informația nu o va utiliza decât în legătură cu discuțiile între Părți și tranzacțiile încheiate între ele ca urmare a acestor discuții.

6.3.4. 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.

6.3.5. Părțile garantează respectarea întocmai a obligațiilor de confidențialitate prevăzute de prezentul articol de către reprezentanții și consultanții săi, prin semnarea Declarației de confidențialitate.

6.3.6. Prestatorul garantează respectarea prevederilor Legii nr.133/2011 "privind protecția datelor cu caracter personal", precum și cerințele Hotărârii Guvernului nr.1123/2010 "privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal".

7. Eveniment în afara controlului

7.1. Părțile sînt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor evenimente în afara controlului (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pămînt, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. Partea care invocă clauza de evenimente în afara controlului este obligată să informeze imediat (dar nu mai tîrziu de 5 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor de evenimente în afara controlului.

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

8. Rezoluțiunea

- 8.1. Rezoluțiunea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.
- 8.2. Contractul poate fi rezoluționat în mod unilateral de către:
- a) Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
 - b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
 - c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
 - d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.
- 8.3. Partea inițitoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți, despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.
- 8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare va iniția rezoluțiunea.

9. Reclamații

9.1. Reclamațiile privind cantitatea Serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Beneficiarului.

9.2. Pretențiile privind calitatea Serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile lucrătoare 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 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 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 sînt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Beneficiar este **32 400,00 lei (treizeci și două mii patru sute lei 00 bani)**, 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 poartă răspundere materială 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 15 zile, 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 ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1.

10.4. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială 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.

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

12. 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 legislației Republicii Moldova.

12.2. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

12.3. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

12.4. 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.

12.5. Prezentul Contract este întocmit în trei exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, un exemplar pentru Prestator și două exemplare pentru Beneficiar.

12.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data înregistrării de către Trezoreria de Stat al Ministerului Finanțelor, în cazul în care sursele financiare se alocă din bugetul de stat.

12.7. Prezentul Contract este valabil pînă la 31 decembrie 2020.

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.

13. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

<i>Prestator</i>	<i>Beneficiar</i>
S.R.L."DAAC System Integrator"	Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI
mun.Chisinau, str.Calea Ieșilor,10 tel. 022-509-700; 022-509-748	MD-2012, mun.Chișinău, str.V. Alecsandri 42 tel. 022-25-52-69
cod fiscal : 1006600054871	cod fiscal: 1013601000521
Cod TVA 0504876	Cont de decontare: 226301
BC „Moldova-Agroindbank” SA sucursala Chișinău - Centru	Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat
cod bancar AGRNMD2X723	c/b: TREZMD2X
IBAN: MD68AG000000002251762402	IBAN: MD84TRPBAA222210A00746AD
Semnăturile părților	
Administrator Sergiu GHINCU L.S.	Director al STI Andrian ȘOVA L.S.
	SF al STI:
	SJ al STI:
	Înregistrat: nr. 2020 - 0000014568
	Trezoreria
	Data:

- a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu serviciile achiziționate, și
- b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către Beneficiar.

12. 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 legislației Republicii Moldova.

12.2. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

12.3. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

12.4. 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.

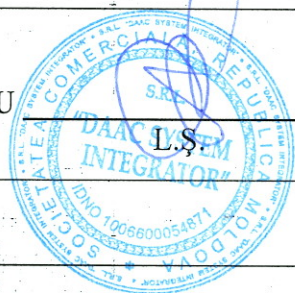
12.5. Prezentul Contract este întocmit în trei exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, un exemplar pentru Prestator și două exemplare pentru Beneficiar.

12.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data înregistrării de către Trezoreria de Stat al Ministerului Finanțelor, în cazul în care sursele financiare se alocă din bugetul de stat.

12.7. Prezentul Contract este valabil pînă la 31 decembrie 2020.

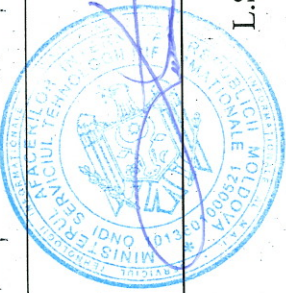
12.8. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova, la data și anul indicate mai sus.

13. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

<i>Prestator</i>	<i>Beneficiar</i>
S.R.L."DAAC System Integrator"	Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI
mun.Chisinau, str.Calea Ieșilor,10 tel. 022-509-700; 022-509-748	MD-2012, mun.Chișinău, str.V. Alecsandri 42 tel. 022-25-52-69
cod fiscal : 1006600054871	cod fiscal: 1013601000521
Cod TVA 0504876	Cont de decontare: 226301
BC „Moldova-Agroindbank” SA sucursala Chișinău - Centru	Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat
cod bancar AGRNMD2X723	c/b: TREZMD2X
IBAN: MD68AG000000002251762402	IBAN: MD84TRPBAA222210A00746AD
Semnăturile părților	
Administrator Sergiu GHINCU  L.Ș.	Director al STI Andrian ȘOVA  L.Ș.
	SF al STI:
	SJ al STI:
	Înregistrat: nr.
	Trezoreria
	Data:

Specificații tehnice (F4.1)

Anexa nr.1
la Contractul nr. _____
din _____

Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Modelul articolului	Țara de origine	Produce-cătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
Servicii de dezvoltare a Sistemului informațional de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare		MD	DSI	<i>Termeni de Referință</i>	<i>Termeni de Referință (Descrierea soluției oferite)</i>	
Administrator _____ 				Director al STI _____ 		
Sergiu GHINCU _____ L.Ș.				Andrian ȘOVA _____ L.Ș.		

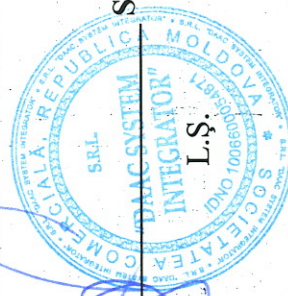
Specificații de preț (F4.2)

Anexa nr. _____
la Contractul nr. _____
din _____

Cod CPV	Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TV	Suma cu TVA	Termenul de livrare/prestare
72000000-5	Servicii de dezvoltare a Sistemului informațional de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare	serviciu	1	540 000,00	648 000,00	540 000,00	648 000,00	23.12.2020
TOTAL							540 000,00	648 000,00

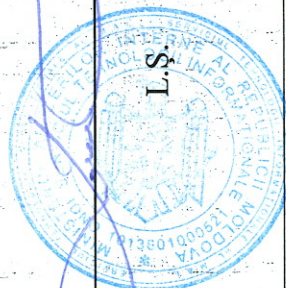
Administrator _____

Sergiu GHINCU



Director al STI _____

Andrian ȘOVA



TERMENI DE REFERINȚĂ

privind prestarea serviciilor de dezvoltare a Sistemului informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare

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 sistemelor informatice gestionate, STI al MAI, pentru suplinirea capacităților proprii de deservire a sistemelor informatice, optează pentru atragerea specialiștilor externi de înaltă calificare.

1.1 Descrierea sistemului informatic supus dezvoltării

Din considerente de securitate, descrierea detaliată a componentelor SI ECCPSPP, supuse dezvoltării, va fi prezentată după încheierea contractului.

Descrierea generică al acestuia este prezentată în continuare:

Sistemul informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare.

SI ECCPSPP este resursă informațională de stat, care reprezintă totalitatea informației sistematizate cu privire la contravenții, cauzele contravențiilor și a persoanelor care le-au săvârșit. Sistemul mai are integrat suplimentar două module „Controlul Traficului” – care asigură interconectarea sistemelor de monitorizare a traficului rutier și modulul „e-Data” – care permite inspectorilor de poliție verificarea informației despre mijlocul de transport și conducătorul acesteia. SI ECCPSPP este conceput și funcționează în conformitate cu prevederile următoarelor acte normative:

- Hotărârii Guvernului nr. 493 din 14.08.2009 pentru aprobarea Regulamentului privind evidența contravențiilor în domeniul circulației rutiere și asigurarea accesului titularului permisului de conducere la informația despre punctele de penalizare;
- Ordinului MAI nr. 85 din 19.02.2019 „cu privire la aprobarea Instrucțiunii privind modul de înregistrare și evidență a contravențiilor”;

Posesorul Sistemului informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare este Ministerul Afacerilor Interne (MAI).

Deținătorul Sistemului informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare este Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI

Notă: Serviciile de dezvoltare se va efectua atât pentru SI ECCPSPP cât și pentru modulul „Controlul Traficului” și modulul „e-Data”.

2 Noțiuni generale

2.1 Termeni și definiții

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

Sistem informatic supus dezvoltării – totalitatea componentelor software de bază (cod compilat și cod sursă) și de suport (SO, SGBD, etc.), procesele și procedurile de lucru realizate de utilizatori persoane și sistem în scopul valorificării funcționalului acestuia;

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 creare de procese, funcționalități noi menite să asigure funcționarea normală sau dezvoltarea sistemului.

Servicii de dezvoltare – constă în măsuri de dezvoltare a sistemului informatic în scopul majorării performanței, productivității și lizibilității acestuia, precum și în sistemului informatic aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței și performanței acestuia ulterior modificării mediului.

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 căroră Prestatorul comunică cu Beneficiarul. Persoanele responsabile din partea Beneficiarului dispun de competențe și drept de decizie privind solicitarea serviciilor conform prezentului contract.

Incidentele de securitate includ, dar nu se limitează la, evenimente care compromit sau pot compromite securitatea sau integritatea mijloacelor tehnice și/sau de program, resurselor/sistemelor TIC, precum și alertelor de securitate.

Solicitare – interpelările din partea Beneficiarului, specificate în anexa nr. 1 la Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție respectivă.

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 17:00, în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova.

3 Obiectul achiziției

Obiectul achiziției constă în prestarea serviciilor de dezvoltare aferent Sistemului informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare, care includ dezvoltările indicate în anexa nr. 1 la Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție respectivă.

Serviciile de dezvoltare vor fi asigurate de către Prestator în perioada a trei luni de la data încheierii contractului aferent Sistemului informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare.

4 Descrierea și conținutul serviciilor

Prestarea serviciilor indicate în anexa nr. 1 la Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție respectivă include, dar nu se limitează la, următoarele elemente:

1. Analiza dezvoltărilor indicate în anexa nr. 1 la Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție respectivă și definirea cerințelor de modificare. Consultarea Beneficiarului în vederea formulării sarcinilor de dezvoltare;
2. Modificarea codului sursă conform noilor cerințe impuse de cadrul normativ sau mediul de producție.
3. Managementul schimbărilor:
 - i. Consultarea specialiștilor beneficiarului în vederea elaborării planurilor de implementare a modificărilor și suportul la implementarea acestora;
 - ii. Analiza impactului, testarea și suportul privind aplicarea reînnoirilor pentru sistemele de operare, SGBD și alte componente program externe cu care interacționează sistemul informatic;
 - iii. Testarea de comun cu specialiștii Beneficiarului a impactului modificărilor asupra parametrilor de funcționare și siguranței sistemului informatic;
4. Documentarea sistemului și lucrări de reinginerie “inversă” (definirea structurii logice a în baza codului sursă).
5. Perfectarea scripturilor de corectare a datelor în vederea soluționării incidentelor legate de SIF.

Prestarea serviciilor specificate în anexa nr. 1 la Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție respectivă va fi însoțită de organizarea suportului post-implementare a dezvoltărilor/modificărilor până la finele anului 2020, care presupune:

- i. verificarea codului sursă și raportarea erorilor și riscurilor potențiale depistate,
- ii. identificarea soluției optime pentru înlăturarea erorilor depistate,
- iii. înlăturarea erorilor/neaajunsurilor depistate, conform modalității agreeate cu Beneficiar,
- iv. implementarea modificărilor/corectărilor.

Anexa nr.1

Regulile față de Oferta financiară aferentă prestării serviciilor de dezvoltare

1 Cerințe privind costul prestării serviciilor

Cheltuielile administrative incluse în calcul nu vor depăși media serviciilor similare pe companie pentru ultimii trei ani.

Formularea costului pornește de la premiza că Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului, pentru perioada respectivă, toți specialiștii, în orice combinație, necesari pentru realizarea sarcinilor puse. De asemenea, specialiștii vor dispune de toate mijloacele materiale, nemateriale și organizatorice necesare realizării sarcinii.

Costul 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, fiind 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.

Costul va include 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 sunt indicate în cererea de ofertă.

2 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. 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

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 dezvoltare aferente Sistemului informațional automatizat de evidență a contravențiilor, cauzelor contravenționale, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare, deținut de către Beneficiar, nivelul agreeat 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.

2 Organizarea procesului de prestare a serviciilor

2.1 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 (persoanele) responsabilă (-le) 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.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a-l contacta prin următoarele modalități (enumerate în ordinea descrescătorii preferinței):

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

3 Reguli privind prestarea serviciilor în cadrul contractului

3.1 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 respectiv poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.

b) Serviciile de dezvoltare se consideră prestate din 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, dar nu mai mult de 2 luni, după cum este prevăzut în Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție respectivă.

d) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru impunerea costurilor suplimentare 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 "Procese 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).

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

g) Integrarea funcționalităților suplimentare în sistemul real se va face doar de către specialiștii Prestatorului, doar cu aprobarea Beneficiarului prin Actul de predare în exploatare industrială.

h) 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.

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

4 Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

4.1 Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Prestatorul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționalul aferent Sistemului informatic supus dezvoltării.

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.

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	Perioada și durata lucrărilor
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 cadrul orelor de lucru.
Modificări majore ce necesită oprirea integră 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 cadrul orelor de lucru.
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.	Sunt efectuate în cadrul orelor de lucru.. 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.

4.2 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 dezvoltare.

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

4.3 Mediul de test

Pentru efectuarea testărilor funcționale a Sistemului Informatic supus dezvoltării, Beneficiarul pune la dispoziția Prestatorului un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de Prestator 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 dezvoltării 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.

4.4 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:

a) 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.

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

c) 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.

d) 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.

4.5 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 sistemelor informatice supuse dezvoltării, în limitele sarcinilor de dezvoltare 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 dezvoltării, 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.

4.6 Măsurile de garanție post-implementare

Ulterior implementării dezvoltărilor/modificărilor specificate în anexa nr. 1 la Caietul de sarcini/ Invitație de participare la procedura de achiziție, Prestatorul va asigura suportul post-implementare a Sistemului, fiecare neregularitate fiind tratată drept incident.

Incident – reprezintă orice solicitare a Beneficiarului, care are la bază un incident de funcționare a Sistemului informatic în cauză. În rezultatul solicitării respective, 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.

Incidentul de funcționare a sistemului poate avea loc cât la segmentul dezvoltărilor efectuate de Prestator, atât și la alte compartimente ale Sistemului, afectate colateral de dezvoltările respective.

În scopul abordării incidentelor, Prestatorul:

1. Efectuează expertiza preventivă a fiecărei solicitări:
 - o clasifică aceasta din punct de vedere al impactului și al urgenței declarată de Beneficiar.
 - o determină prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia.

2. 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.

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 dezvoltării. 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
Înaltă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței "Înalt" în una sau

	mai multe din următoarele cazuri: - 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.
Medie	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - 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.
Joasă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - 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
Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - 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;
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - 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	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

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 acceptabil. 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 de către Prestator. 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.

Administrator

Sergiu GHINCU



L.Ș.

Director al STI

Andrian ȘOVA



L.Ș.

ACORD DE CONFIDENȚIALITATE

Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI, în persoana Directorului **Andrian ȘOVA**, care acționează în baza Regulamentului aprobat prin HG nr. 317/2020, IDNP 1013601000521, numit în continuare **Beneficiar**, pe de o parte

și

S.R.L. „DAAC System Integrator”, în persoana Administratorului **Sergiu GHINCUI**, acționând în baza Statutului societății, IDNP 1006600054871, numită în continuare **Prestator**, de cealaltă parte (ambele denumite în continuare „Părți”).

au semnat prezentul Acord de confidențialitate (în continuare „Acord”), care este conex contractului nr. ____/20 din ____ octombrie 2020 (numit în continuare - *Contract*), privind prestarea serviciilor de dezvoltare a Sistemului informațional de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare, încheiat între acestea, călăuzindu-se de prevederile legislației în vigoare, au convenit asupra celor ce urmează:

Art. 1. Obiectul Acordului

1.1. Obiectul prezentului Acord îl reprezintă păstrarea confidențialității datelor, informațiilor și a documentelor, obținute de Prestator ca efect al executării Contractului.

Art. 2. Noțiuni generale

2.1. *Informația confidențială* - în cadrul prezentului Acord o constituie orice tip de informație cu accesibilitatea restricționată specificată de către Beneficiar drept date cu caracter personal sau secret de stat, transmis sau pus la dispoziția Prestatorului, în legătură cu prezentul Acord;

2.2. *Date cu caracter personal* - orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, economice, etc;

2.3. *Secret de stat* - informații protejate de stat în domeniul apărării naționale, economiei, științei și tehnicii, relațiilor externe, securității statului, asigurării ordinii de drept și activității autorităților publice, a căror divulgare neautorizată sau pierdere este de natură să aducă atingere intereselor și/sau securității Republicii Moldova, sau ar putea prejudicia interesele Beneficiarului la prezentul Acord, a căror divulgare (transmitere, scurgere).

2.4 *Protecția secretului de stat* - în cadrul prezentului Acord reprezintă un complex de măsuri organizatorico-juridice, tehnico-criptografice, informații operative și de altă natură, destinate prevenirii divulgării sau pierderii informațiilor atribuite la secret de stat a căror divulgare (transmitere, scurgere) ar putea prejudicia interesele Beneficiarului.

Art. 3. Confidențialitatea

3.1. Prestatorul își asumă angajamentul pentru păstrarea confidențialității informațiilor care aparțin Beneficiarului și să respecte prevederile legislației în vigoare.

3.2. 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 normelor legislative;
- 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”, cerințele HG nr. 1123/2010 „privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”, HG nr. 201/2017 „privind aprobarea Cerințelor minime obligatorii de securitate cibernetică”.

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

Art. 4. Dezvăluirea în virtutea legii

4.1. Prestatorul este de acord că prevederile art. 3 mai sus menționate nu se vor aplica informațiilor care:

- (1) sunt sau devin publice, sau
- (2) se solicită în mod legal dezvăluirea lor de către orice autoritate abilitată (sau competentă), dar numai în măsura necesității acestor informații confidențiale.

Art. 5. Obligații

5.1. Personalul Prestatorului implicat în executarea clauzelor Contractului, în mod obligatoriu va completa și semna declarația de confidențialitate după modelul indicat în Anexă la prezentul Acord.

5.2. La solicitarea Beneficiarului sau la încheierea raporturilor contractuale dintre cele două părți, toate materialele și documentele Beneficiarului puse la dispoziția Prestatorului vor fi:

- (1) returnate imediat Beneficiarului;
- (2) distruse de către Prestator de comun cu Beneficiarul.

Art. 6. Integritatea Acordului

6.1. Prezentul Acord reprezintă o înțelegere și un acord complet între părți și înlocuiește orice alte angajamente anterioare sau prezente, scrise sau verbale, comunicări, înțelegeri și acorduri încheiate între părți în legătură cu subiectul la care se referă prezentul Acord.

6.2. Prezentul Acord va putea fi modificat numai în scris de către ambele părți contractuale.

Art. 7. Durata de păstrare a confidențialității

7.1. Dacă părțile nu decid în alt mod, Părțile se angajează să păstreze confidențialitatea informațiilor pe o durată nedeterminată de timp sau până la încheierea unui acord suplimentar care va stipula expres această perioadă.

Art. 8. Durata Acordului

8.1. Prezentul Acord intră în vigoare la data semnării acestuia de către ambele părți pe o durată nedeterminată de timp.

Art. 9. Sancțiuni în caz de nerespectare a prevederilor Acordului

9.1. Prestatorul este responsabil în fața Beneficiarului pentru eventualele prejudicii cauzate de încălcarea prevederilor acestui Acord de către angajații sau oricare din reprezentanții Prestatorului.

9.2. În cazul în care Prestatorul nu respectă termenii prezentului Acord, Beneficiarul are dreptul să solicite despăgubiri.

Art. 10. Dispoziții finale

10.1. Prezentul Acord va guverna comunicarea dintre părți din momentul semnării acestuia.

10.2. Prezentul Acord este încheiat în două exemplare originale, în limba de stat, câte unul pentru fiecare parte, ambele având aceeași forță juridică.

Administrator

Sergiu GHINCU



L.Ș.

Director al STI

Andrian ȘOVA



L.Ș.

DECLARAȚIE DE CONFIDENȚIALITATE

Numele..... Prenumele.....

identificat prin codul personal (IDNP) nr

DECLAR prin prezenta că am înțeles obligațiile ce îmi revin, în sensul celor prezentate în Acordul la care se anexează prezenta declarație.

Mă angajez:

1. Să păstrez confidențialitatea, să respect restricțiile privind orice informație la care am acces pe parcursul activității mele în cadrul contractului cu privire la prestarea serviciilor de dezvoltare a Sistemului informațional de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare;
2. să nu divulg sau să pun la dispoziția terțelor persoane informațiile de care am luat cunoștință în legătură cu activitatea mea în baza celor menționate mai sus, dacă acestea informații au caracter confidențial;
3. să nu folosesc nici o informație obținută, în beneficiu personal sau al unei terțe persoane;
4. să nu pun la dispoziția publicului nici o informație obținută, chiar și după încetarea activității mele în cadrul contractului privind prestarea serviciilor de dezvoltare a Sistemului informațional de evidență a cauzelor contravenționale, contravențiilor, a persoanelor care le-au săvârșit și punctelor de penalizare.

Confirm că am fost instruit, și am luat cunoștință cu obligațiile mele referitor la păstrarea confidențialității informațiilor ale Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI la care am avut acces pe parcursul prestării/îndeplinirii sarcinilor de serviciu.

Sunt conștient de faptul că încălcarea acestor dispoziții sau orice formă de prejudiciu, cu intenție, din neglijență sau eroare, prin neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă poate duce la răspundere administrativă, civilă, penală sau de altă natură, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

Data _____

Semnătura _____

Atenție! Documentul conține date cu caracter personal. Prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de legislație.