



ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT Nr. 25/358/2024-LD
privind achiziția de Servicii

I. PARTEA GENERALĂ

mun. Chișinău

31.12.2024
Obiectul achiziției: servicii de deservire și menținere a infrastructurii Sistemului Informațional al BNM (imprimante și aparate multifuncționale, echipament de stocare-backup, generator și echipament de alimentare neîntreruptă cu energie electrică, echipamente ale soluției de autentificare multifactorială)

Cod CPV: 50300000-8

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
ÎNTREPRINDEREA CU CAPITAL STRĂIN „RELIABLE SOLUTIONS DISTRIBUTOR” SOCIETATE CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ , reprezentată prin dl Vitalie BÎRSAN, administrator, care acționează în baza Statutului, înregistrată în Registrul de Stat cu nr. 1010600010328 din dată de 30.03.2010, denumită în continuare <i>Prestator</i> , pe de o parte,	BANCA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI , reprezentată prin dl Constantin ȘCHENDRA, viceguvernator, care acționează în baza Legii nr. 548/1995 cu privire la Banca Națională a Moldovei, cu modificările ulterioare, denumită în continuare <i>Beneficiar</i> , pe de altă parte,

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

a. Achiziționarea *serviciilor de menținere și deservire a echipamentelor soluției de autentificare multifactorială*, denumite în continuare Servicii, conform procedurii de achiziții publice de tip licitație deschisă nr. [ocds-b3wdp1-MD-1732113750300](#) din 06 decembrie 2024, în baza deciziei grupului de lucru al Beneficiarului din 26 decembrie 2024.

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

a) Anexa nr.1: *Specificația de preț*;

b) Anexa nr.2: *Specificația tehnică*.

c. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.

d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezentul contract să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

Semnăturile electronice ale Părților:

Vitalie BÎRSAN
Administrator

Constantin ȘCHENDRA
Viceguvernator

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

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform Specificației, care este parte integrantă a prezentului Contract.

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

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

1.4. Termenele de garanție/valabilitate a Serviciilor sunt indicate în Specificație.

2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator la adresa Beneficiarului: MD-2005, mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru 1, BANCA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI, la necesitate, în termenii și condițiile prevăzute în Specificație.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

a) Factura fiscală;

b) Actul de prestare a Serviciilor.

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul livrării bunurilor la destinația finală/prestării serviciilor. Prestarea serviciilor se consideră încheiată în momentul în care sunt 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 orientativă a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: **22 080,00 MDL (douăzeci și două mii optzeci lei, 00 bani)**. Costul final al Contractului va fi determinat în funcție de volumul Serviciilor recepționate de către Beneficiar, dar nu va depăși suma totală orientativă a prezentului Contract.

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:

a) Plata pentru Serviciile prestate conform prezentului Contract se va efectua trimestrial, în baza Actului de prestare a Serviciilor semnat de reprezentanții ambelor Părți și a facturii fiscale prezentate de către Prestator, în decurs de 10 zile lucrătoare de la data recepționării și acceptării documentelor de către Beneficiar;

b) Prestatorul are obligația întocmirii corecte a facturii fiscale, indicând toate elementele de identificare ale acesteia și datele bancare corecte, inclusiv ale Beneficiarului;

c) Transmiterea documentelor enumerate la punctul 2.2 cu elemente greșite și/sau greșeli de calcul, identificate de Beneficiar, urmare recepționării acestora, atrage după sine obligația Prestatorului de a le anula și de a transmite documente noi.

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

4. Condiții de predare-primire

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

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

b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificație.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale odată cu prestarea Serviciilor, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 10.4.

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 Serviciilor.

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;

b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau mijloace electronice, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;

c) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;

d) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;

b) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Circumstanțe care justifică neexecutarea contractului

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

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

7.3. Survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un aviz

de atestare, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.

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

8. Rezoluțiunea

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

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

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

b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;

c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;

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

8.3. Beneficiarul are dreptul de a rezolvi unilateral contractul în perioada de valabilitate a acestuia în una dintre următoarele situații:

a) contractantul se afla, la momentul atribuirii lui, în una dintre situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art.19 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;

b) Contractul a făcut obiectul unei modificări substanțiale care necesita o nouă procedură de achiziție publică în conformitate cu art.76 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;

c) Contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit contractantului respectiv, având în vedere o încălcare gravă a obligațiilor ce rezultă din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice și/sau tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, care a fost constatată printr-o decizie a unei instanțe judecătorești naționale sau, după caz, internaționale.

8.4. Partea inițiatoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 25 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

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

9. Reclamații

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

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile de la depistarea deficiențelor de calitate și trebuie confirmate printr-un certificat eliberat de o organizație independentă neutră și autorizată în acest sens.

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

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să presteze suplimentar Beneficiarului cantitatea neprestată de servicii, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.

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

10. Sancțiuni

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

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

10.3. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă plata despăgubirii 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 25 zile, Prestatorul prezintă Beneficiarului o explicație în formă scrisă. Dacă Beneficiarul acceptă, Prestatorul prelungește termenul de valabilitate a garanției de bună executare, în caz contrar se consideră ca fiind refuz de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract și Prestatorului i se va reține garanția de bună executare a Contractului, în cazul în care a fost constituită în conformitate cu prevederile pct.10.1.

10.4. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă plata despăgubirii în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului contract.

10.5. Prima zi lucrătoare ulterioară datei ce constituie termenul limită de prestare, precum și, termenul limită de achitare se consideră zi lucrătoare de întârziere.

10.6. Suma penalității calculate Prestatorului conform prezentului Contract poate fi dedusă (reținută) de către Beneficiar din suma plății pentru Serviciile prestate.

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească achizitorul 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 produsele achiziționate, și

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

12. Dispoziții finale

12.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

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

12.3. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte părți.

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

12.5. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data de **01.01.2025**.

12.6. Prezentul Contract este valabil până la **31.12.2025**.

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

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

II. CONDIȚIILE SPECIALE A CONTRACTULUI

Completare la Capitolul 6. Obligațiile părților

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

c) să ofere Prestatorului spațiu de muncă pe parcursul a unei zile de lucru, pentru prestarea Serviciilor prevăzute de prezentul Contract.

Completare la Capitolul 10. Sancțiuni

10.1.1. Termenul de valabilitate al garanției de bună executare a Contractului va fi egal cu termenul de valabilitate a Contractului.

10.3.1. Cu derogare de la pct. 10.3., pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor specificate la poziția 1 din Anexele Contractului, Prestatorul va plăti o penalitate în mărime de 3% din costul Serviciilor prestate cu întârziere pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere.

Capitolul 13. Confidențialitate

13.1. Toată informația furnizată de către o Parte către cealaltă Parte în vederea executării prezentului Contract se consideră a fi confidențială, dacă nu este stabilit expres de către Partea care dezvăluie că informația dată este publică.

13.2. Niciuna dintre Părți nu are dreptul să utilizeze sau să facă publică nici o informație confidențială aferentă serviciilor prestate, activității celeilalte Părți, primite de la cealaltă Parte sau din alte surse prevăzute în prezentul Contract, cu excepția informației asupra căreia cealaltă Parte își dă acordul scris în vederea divulgării acesteia.

13.3. Fiecare Parte își asumă responsabilitatea ca fiecare persoană implicată în prestarea Serviciilor prevăzute în prezentul Contract să respecte obligatoriu următoarele condiții de păstrare a confidențialității informației:

- a) să nu divulge, transmită sau să utilizeze în interesul oricărei alte persoane în afară de cealaltă Parte sau persoanele împuternicite de aceasta, nici o informație cu caracter confidențial sau material pe care el sau ea îl va primi de la cealaltă Parte, cu excepția materialelor sau informației aflate anterior în evidența acestei persoane sau care s-ar putea să fi fost obținută înaintea unei astfel de divulgări, transmiteri sau utilizări de la persoane terțe sau din sectorul public;
- b) să respecte toate politicile sau indicațiile date de cealaltă Parte în ceea ce privește asigurarea securității informației, clasificarea, utilizarea sau dispunerea oricărei informații cu acces limitat sau cu caracter confidențial prin semnarea în acest sens a unui angajament de respectare a cerințelor de securitate de către fiecare reprezentant delegat al acestei Părți;
- c) să nu folosească nici o informație cu acces limitat sau cu caracter confidențial pentru obținerea unui beneficiu personal.

13.4. Fiecare Parte este obligată să respecte confidențialitatea privind metodologiile/ instrumentele/ tehnicile aplicate de cealaltă Parte în livrarea Bunurilor, cu excepția celor publice.

13.5. Părțile nu vor dezvălui, publica și răspândi informațiile confidențiale nimănui altcuiva decât angajaților proprii care au nevoie să cunoască aceste informații. Dacă este necesară implicarea unei terțe părți (companii de consultanță sau subcontractori), aceasta se va face cu acordul celeilalte Părți și urmând a fi încheiate acorduri de confidențialitate înaintea autorizării oricărei terțe Părți.

13.6. Părțile vor limita accesul la asemenea informații confidențiale pentru angajații, funcționarii și managerii lor care au nevoie să le cunoască, și vor informa aceste persoane asupra obligațiilor asumate prin acest Contract.

13.7. Fiecare Parte va păstra în deplină securitate toate suporturile materiale de stocare transmise și care conțin informațiile ce aparțin celeilalte Părți, oricare ar fi forma de păstrare sau înregistrare a acestora.

13.8. Orice pierdere sau suspiciune de pierdere a oricărui document ce conține informații confidențiale va fi anunțată imediat de către Partea care a depistat pierderea respectivă.

13.9. La cererea uneia dintre Părți, cealaltă Parte este obligată să-i înapoieze acesteia toate suporturile materiale (de stocare) ce conțin informații confidențiale, inclusiv orice copie făcută după acestea, iar orice informație ce se află pe suportul ce nu poate fi distrusă va fi ștearsă.

13.10. Toate obligațiile create prin acest capitol vor continua și după schimbarea sau terminarea relației de afaceri dintre Părți pe o perioadă nelimitată.

RECHIZITELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR

Prestator:

**ÎNTRERINDERE CU CAPITAL STRĂIN
„RELIABLE SOLUTIONS DISTRIBUTOR”
SOCIETATE CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ**

Adresa poștală: MD-2012, mun. Chișinău,
str. Alexandru cel Bun, 85

Beneficiar:

BANCA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI

Adresa poștală: MD-2005, mun.
Chișinău, bd. Grigore Vieru, 1

Telefon: 022 210 208

E-mail: office@rsd.md

Banca: BC „EXIMBANK” S.A., sucursala nr.
9, Chișinău

Cod bancar: EXMMMD22422

IBAN: MD31EX0000002251697722MD

Cod fiscal: 1010600010328

Cod TVA: 0207778

Telefon: 022 822 615

Email: official@bnm.md

Cod bancar: NBMDMD2X

Cod fiscal: 79592

Semnăturile Părților

Prestator:

Vitalie BÎRSAN
Administrator

(semnat electronic)

Beneficiar:

Constantin ȘCHENDRA
Viceguvernator

(semnat electronic)

SPECIFICAȚIA DE PREȚ

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Termenul de prestare	Preț, fără TVA, (MDL)	Preț, inclusiv TVA (MDL)	Suma, fără TVA, (MDL)	Suma, inclusiv TVA (MDL)
<i>Servicii de menținere și deservire a echipamentelor soluției de autentificare multifactorială</i>									
1	50610 000-4	Servicii de deservire tehnică și control a stării tehnice a echipamentelor privind accesul fizic în sediu și zone critice	trimestru	4	În perioada 01.01.2025 - 31.12.2025, în formă de revizii trimestriale	3 700,00	4 440,00	14 800,00	17 760,00
2	50610 000-4	Servicii prestate în baza solicitărilor neplanificate	serv.	4	La necesitate în perioada 01.01.2025 - 31.12.2025, conform solicitării scrise (e-mail) a Beneficiarului	900,00	1 080,00	3 600,00	4 320,00
TOTAL:								18 400,00	22 080,00

Semnăturile părților:

Prestator:

ÎNTREPRINDEREA CU CAPITAL STRĂIN
 „RELIABLE SOLUTIONS DISTRIBUTOR”
 SOCIETATE CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ

Vitalie BÎRSAN
 Administrator
(semnat electronic)

Beneficiar:

BANCA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI

Constantin ȘCHENDRA
 Viceguvernator
(semnat electronic)

SPECIFICAȚIA TEHNICĂ

Nr. d/o	Denumirea serviciilor	Producătorul, Țara de origine	Specificația tehnică	Standarde de referință
<i>Servicii de mentinere și deservire a echipamentelor soluției de autentificare multifactorială</i>				
1	Servicii de deservire tehnică și control a stării tehnice a echipamentelor privind accesul fizic în sediu și zone critice	ÎCS „RELIABLE SOLUTIONS DISTRIBUTOR” S.R.L., Republica Moldova	Tip: Deservirea tehnică și control a stării tehnice a echipamentelor privind accesul fizic în sediu și zone critice cu frecvență trimestrială, în scopul asigurării funcționării echipamentului la parametri nominali în conformitate cu performanțele definite de producător. Cerințe de prestare a serviciilor: 1. Serviciile se prestează în formă de revizii trimestriale conform solicitării scrise a Beneficiarului. Solicitățile Beneficiarului pot fi transmise prin telefon sau email. 2. Efectuarea verificărilor nu trebuie să depășească 5 zile lucrătoare din ziua solicitării Beneficiarului. 3. Toate lucrările aferente activităților de întreținere și deservire se efectuează de către Prestator din contul său. Echipamentele deservite sunt: - BioEntry P2 - 14 echipamente; - BioEntry W2 - 19 echipamente; - BioStation 3 - 2 echipamente; - Facestation F2 - 3 echipamente. Deservirea este făcută inclusiv și pentru lacătele și butoanele de ieșire conectate la echipamentele sus-menționate. Toate serviciile de deservire tehnică și control a stării tehnice a echipamentelor privind accesul fizic în sediu și zone critice se execută la sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului. 4. Urmare a verificării trimestriale, Prestatorul informează Beneficiarul în cazul depistării unor defecte a echipamentelor sau funcționării cu devieri de la normă. Totodată, în cazul	ISO 22301:2020; ISO 22301:2019; ISO: 27001:2018; ISO/IEC 27001:2017; ISO/IEC 20000-1:2018

Nr. d/o	Denumirea serviciilor	Producătorul, Țara de origine	Specificația tehnică	Standarde de referință
<i>Servicii de mentinere și deservire a echipamentelor soluției de autentificare multifactorială</i>				
			ieșirii din funcțiune a unor componente a echipamentelor Prestatorul se obligă să înainteze Beneficiarului specificația deplină a componentelor pentru a fi achiziționate de Beneficiar. 5. În cazul defectării echipamentului deservit din vina Prestatorului, toate cheltuielile de reparație sau de schimbare a unor dispozitive sau piese, inclusiv prețul pieselor sau dispozitivelor se efectuează din contul Prestatorului.	
2	Servicii prestate în baza solicitărilor neplanificate	ÎCS „RELIABLE SOLUTIONS DISTRIBUTOR” S.R.L., Republica Moldova	Tip: Servicii de deservire tehnică și control a stării tehnice a echipamentelor privind accesul fizic (în sediu și zone critice) la cerere, în scopul asigurării funcționării echipamentului la parametri nominali în conformitate cu performanțele definite de producător. Cerințe de prestare a serviciilor includ minim următoarele: - Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la utilizarea echipamentului sub formă de intervenție conform solicitării Beneficiarului. Solicitățile Beneficiarului pot fi transmise prin telefon sau email. - Timpul de reacție al Prestatorului nu trebuie să depășească o zi lucrătoare, iar timpul de rezolvare a solicitării, înlăturarea problemei nu trebuie să depășească 3 (trei) zile lucrătoare, din momentul solicitării Beneficiarului, în cazul în care nu sunt necesare schimbul pieselor. - Înlăturarea problemei include repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. În cazul ieșirii din funcțiune a unor componente a echipamentelor, Prestatorul se obligă să înainteze Beneficiarului specificația deplină a componentelor pentru a fi achiziționate de Beneficiar. Toate lucrările de reparație a	ISO/IEC 27001:2017; ISO 9001:2015; ISO/IEC 20000-1:2018

Nr. d/o	Denumirea serviciilor	Producătorul, Țara de origine	Specificația tehnică	Standarde de referință
<i>Servicii de mentinere și deservire a echipamentelor soluției de autentificare multifactorială</i>				
			echipamentului se execută la sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de către Beneficiar.	

Semnăturile părților:

Prestator:

ÎNȚREPRINDEREA CU CAPITAL STRĂIN
„RELIABLE SOLUTIONS DISTRIBUTOR”
SOCIETATE CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ

Vitalie BÎRSAN
Administrator

(semnat electronic)

Beneficiar:

BANCA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI

Constantin ȘCHENDRA
Viceguvernator

(semnat electronic)