

## CONTRACT Nr.8/2026

de achiziționare a serviciilor de valoare mică privind deservirea rețelei de calculatoare

### I PARTEA GENERALĂ (OBLIGATORIU)

Obiectul achiziției **deservirea rețelei de calculatoare**

Cod CPV: **50300000-8**

„26”ianuarie 2026

Chisinau  
(localitatea)

| PRESTATORUL DE SERVICII                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | AUTORITATEA CONTRACTANTĂ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Instituția publică „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”,</b><br><br>reprezentată prin dl Iurii PETCU, șef al Direcției servicii publice,<br>(funcția, numele, prenumele)<br>care acționează în baza Ordinului nr. 123-G din 20.07.2023,<br>(statut, regulament, hotărîre etc.)<br>denumit(ă) în continuare <i>Prestator de servicii</i> ,<br>înregistrat la ASP la data de 01.08.2018,<br>IDNO 1005600036924,<br>(se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat)<br>pe de o parte, | <b>IP Gimnaziul Olișcani</b><br><i>denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației</i><br>reprezentată prin __director Boțan Vera<br>(funcția, numele, prenumele)<br>care acționează în baza statutului nr.5748 din 13.10.2016 înregistrat de Ministerul Justiției al RM<br>(statut, regulament, hotărîre etc.)<br>denumit(a) în continuare <i>Cumpărător/Beneficiar</i><br><u>C/F1012620011561 a Ministerului Justiției al RM,decizia nr.261 din 13.10.2016</u><br>(se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat)<br>pe de altă parte, |

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

A. Achiziționarea serviciilor de deservire a rețelei de calculatoare, în cadrul **abonamentului anual, care va fi plătit trimestrial**, în conformitate cu prevederile prezentului Contract, denumite în continuare Servicii, conform procedurii de achiziții publice de tip \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_, în baza deciziei grupului de lucru al Beneficiarului din \_\_\_\_\_.

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

- Specificația tehnică;
- Specificația de preț;
- alte documente componente conform necesității, de exemplu: desene, grafice, formulare, protocolul de recepționare provizorie și finală, etc.

C. Lista serviciilor de deservire a rețelei de calculatoare în cadrul abonamentului anual, care va fi plătit trimestrial în conformitate cu prevederile prezentului Contract (anexa nr. 2) .

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

E. 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.

F. 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 *anexei nr. 1, anexei nr. 2 și anexei nr. 3*, care sunt părți integrante ale prezentului Contract.

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

1.3. Componentele rețelei de calculatoare a Beneficiarului deservite de Prestator sunt indicate în anexa nr. 1 la prezentul Contract.

1.4. Serviciile de deservire a rețelei de calculatoare prestate în cadrul abonamentului sunt indicate în anexa nr. 2 la prezentul Contract.

## 2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Serviciile vor fi prestate în perioada: **01.01.2026 – 31.12.2026**.

2.2. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator conform *anexei nr. 1, anexei nr. 2 și anexei nr. 3*).

2.3. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

d) **factura fiscală electronică (e-Factura);**

e) **actul de predare-primire a serviciilor.**

2.4. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.3 se vor prezenta Beneficiarului **trimestrial**.

2.5. 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 Specificația prezentului Contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: 4000.00 lei (patru mii lei, 00 bani) lei MD.

(suma cu cifre și litere)

3.3. Plata anuală de abonament constituie 4000,00 care **va fi plătit trimestrial** în mărime de **500 lei**, pentru o unitate (calculator, imprimantă).

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

3.5. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar: serviciile vor fi achitate **trimestrial** în baza facturilor fiscale electronice (e-Factura), în decurs de 15 (cincisprezece) zile din data prezentării facturii fiscale și a Actului de predare-primire a serviciilor.

3.6. 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: Cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în *anexa nr. 1 și anexa nr. 2* și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului factura fiscală 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 3.5. corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 10.2.

4.3. Beneficiarul are dreptul să monitorizeze mersul și calitatea serviciilor prestate de Prestator și să apeleze reprezentantul Prestatorului în cazul când situația necesită și sunt epuizate alte mijloace de restabilire a funcționării rețelei de calculatoare.

## 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;
  - e) să colaboreze cu reprezentanții împuterniciți ai Beneficiarului privind toate problemele curente, ce apar pe parcursul prestării serviciilor.
- 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;
  - c) să prezinte, la solicitarea Prestatorului informația necesară pentru asigurarea prestării serviciilor prevăzute în prezentul Contract și să execute întocmai instrucțiunile primite de la Prestator privind utilizarea rețelei de calculatoare.

## **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 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 termenelor de executare, în cazul unei executări ulterioare a contractului. Când se execută pct. 7.1. și pct. 7.3., Părțile modifică contractul prin acord adițional, privind neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor, inclusiv modificarea termenelor 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 află, 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 necesită 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 inițitoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 30 (treizeci) de zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.5. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 10 (zece) 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 sunt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

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

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

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

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

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

## **10. Sancțiuni**

10.1. 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 plata despăgubirei 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.

10.3. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă plata despăgubirei 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.

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

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

## **11. Drepturi de proprietate intelectuală**

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricăror:

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

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. Părțile recunosc, că pe parcursul executării Contractului, vor avea acces la informația confidențială sau cu regim special de acces. Prin noțiunea de informație confidențială sau cu regim special de acces se înțelege orice informație de natură juridică, financiară, comercială, sau orice altă informație care, conform legii, constituie secret de stat sau comercial.

12.2. Asigurarea securității informației/ informaționale va fi efectuată în baza cadrului normativ.

12.3. 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.

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

12.5. 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.

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

12.7. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data înregistrării la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor, în cazul în care sursele financiare se alocă din bugetul de stat/bugetul local, sau la data semnării sau la o altă dată ulterioară indicată în acest Contract în cazul în care gestionarea surselor financiare nu se efectuează prin intermediul sistemului trezorerial.

12.8. Prezentul Contract este valabil până la **31.12.2026**.

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

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

## **II. CONDIȚIILE SPECIALE A CONTRACTULUI** (LA NECESITATE)

### **13. Prelucrarea datelor cu caracter personal**

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

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

13.3. În cazul încetării Contractului, termenul de păstrare a datelor cu caracter personal deținute de Prestator în scopul executării Contractului nu poate depăși 6 luni de la data încetării Contractului, cu excepția datelor și informațiilor necesare conform legii pentru evidențierea activității, ținând cont și de obligațiile de arhivare și de raportare.

13.4. Categoriile de date cu caracter personal cu care Prestatorul poate intra în contact, pentru îndeplinirea obiectului Contractului, sunt următoarele: numele, prenumele și patronimicul, numărul personal de identificare de stat (IDNP), data nașterii și domiciliul, codul personal de asigurări sociale (CPAS), codul personal de asigurări medicale (CPAM), datele privind locul de muncă și funcția ocupată, mărimea salariului brut și alte premii, sporuri, stimulări, suplimente, datele privind situația familială, numele, prenumele (după caz, patronimicul) persoanelor care se află la întreținerea persoanei respective (membrii familiei, alte rude și persoane, după caz), datele pentru transferul pe contul bancar a plăților salariale și a altor sume datorate cu titlu de indemnizații, compensații sau alte beneficii, datele din certificatele de concediu medical acordate, necesare pentru calcularea indemnizației corespunzătoare, mărimea concretă a drepturilor salariale calculate, taxele și impozitele aferente, inclusiv contribuțiile de asigurări sociale obligatorii de asistență medicală și socială, și alte sume datorate în virtutea legii sau contractului.

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

13.6. Prestatorul declară și garantează că oferă suficiente garanții în ceea ce privește măsurile de securitate tehnice și organizatorice referitoare la operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter

personal și respectă normele de securitate, astfel încât prelucrarea datelor cu caracter personal ale persoanelor vizate să respecte cerințele prevăzute de legislația în vigoare.

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

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

13.9. În termen de 6 luni de la data încetării efectelor juridice ale Contractului, Prestatorul se obligă:

a) să înapoieze sau să șteargă toate datele cu caracter personal furnizate de Beneficiar sau pe care Prestatorul le posedă în scopul executării Contractului;

b) să distrugă sau să anonimizeze toate copiile și înregistrările datelor cu caracter personal, cu excepția autorizării exprese din partea Beneficiarului sau a cazurilor când legea sau reglementările interne permite și/sau obligă la păstrarea acestora.

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

#### **14. Clauza de divizibilitate și renegociere**

14.1. Dacă orice prevedere a prezentului Contract va fi declarată sau recunoscută ca fiind nevalabilă sau inefficientă, valabilitatea și eficacitatea celorlalte clauze ale prezentului Contract nu va fi afectată, iar Părțile, în măsura în care este posibil în dependență de circumstanțe, vor negocia cu bună-credință pentru ca să înlocuiască prevederea nevalabilă sau inefficientă cu o altă prevedere similară, care va fi valabilă și va satisface scopurile Părților.

#### **RECHIZITELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR**

| <b>Prestatorul de servicii</b>                                              | <b>Beneficiarul</b>                        |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Instituția publică „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”</b> | <b>IP Gimnaziul Olișcani</b>               |
| Adresa poștală: MD-2005, mun. Chișinău, str. Constantin Tănase, 7           | Adresa poștală: s.Olișcani, r-l Șoldănești |
| Telefon: 022-26-28-81 / 0-8000-1525                                         | Telefon: 027244235                         |
| Cod fiscal: 1005600036924                                                   | Cod fiscal: 1012620011561                  |
| Cod TVA: 0605372                                                            | Cod TVA:                                   |
| Banca: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat                           | Banca: MF-TREZORERIA DE STAT               |
| Cod bancar: TREZMD2X                                                        | Cod bancar: TREZMD2X                       |
| IBAN: MD86TRPCCC518430A01338AA                                              | IBAN: MD80TRPDBC222210A15164AB             |

#### **Semnăturile părților**

##### **PRESTATOR DE SERVICII**

##### **BENEFICIAR**

\_\_\_\_\_  
L.Ș. (semnătura)

\_\_\_\_\_  
L.Ș. (semnătura)

### Specificația tehnică

Numărul procedurii de achiziție \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

Obiectul achiziției: **deservirea rețelei de calculatoare**

| Denumirea serviciilor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Denumirea modelului serviciului | Țara de origine | Producătorul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2                               | 3               | 4            | 5                                                                         | 6                                                      | 7                      |
| <b>Servicii de deservire a rețelei de calculatoare</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                 |                 |              |                                                                           |                                                        |                        |
| 1) Diagnostica funcționalității stațiilor de lucru și serverelor;<br>2) Diagnostica funcționării rețelei de calculatoare;<br>3) Diagnostica funcționării imprimantelor, echipamentelor active de rețea (modem, switch, router) și cabluri de conexiune;<br>4) Efectuarea lucrărilor de profilaxie a stațiilor de lucru și serverelor, și anume:<br>5) verificarea sectoarelor defecte ale Discurilor Hard (HDD);<br>6) curățarea stațiilor de lucru și serverelor de viruși;<br>7) optimizarea fluxului de date a rețelei de calculatoare;<br>8) curățarea tehnicii de calcul (partea internă a echipamentului).<br>9) Efectuarea lucrărilor de profilaxie a imprimantelor, și anume:<br>- curățarea echipamentului (partea internă).<br>10) Instalarea și reînnoirea Sistemelor de Operare și aplicațiilor software, inclusiv programe de protecție;<br>11) Securizarea datelor prin configurarea în Sistemele de Operare a nivelurilor de acces corespunzătoare cu stabilirea parolelor de acces pentru utilizatorii stațiilor de lucru și serverelor;<br>12) Asigurarea protecției antivirus pentru stații de lucru;<br>13) Salvarea periodică a datelor pe suport oferit de „Beneficiar” (la solicitarea „Beneficiarului”);<br>14) Acordarea consultațiilor utilizatorilor „Beneficiarului” privind utilizarea tehnicii de calcul prin telefon sau e-mail. |                                 |                 |              |                                                                           |                                                        |                        |
| <b>TOTAL, lei cu TVA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                 |                 |              |                                                                           |                                                        |                        |

**Notă:**

Administrarea echipamentelor de rețea indicate în Anexa nr. 1 (și anume: switch, router) este inclusă în prețul abonamentului oferit de către „Prestator”.

Produse soft, funcționarea cărora este asigurată de „Prestator”:

- a) Sistemele de operare;
- b) Pachetele Office;
- c) Sisteme de protecție;
- d) Alte programe necesare pentru desfășurarea activității (Arhivator, Manager de fișiere și Vizualizator pentru fișiere pdf).

Responsabilitatea pentru respectarea condițiilor de licențiere și drepturilor de autor o poartă „Beneficiarul”. La solicitarea „Beneficiarului” „Prestatorul” poate propune soluții de substituire a programelor comerciale cu echivalente „Freeware” (cu excepția sistemelor de operare).

1 În cazul în care „Beneficiarul” procură echipament nou, se întocmesc modificările respective la prezentul contract cu acordul ambelor părți.

2 Efectuarea de către „Prestator” a lucrărilor de modernizare (upgrade) a tehnicii de calcul și echipamentului de rețea al „Beneficiarului” nu este inclusă în abonament și urmează a fi negociată cu „Prestatorul” separat, în afara prezentului contract.

3 Proiectarea/re-proiectarea și instalarea rețelei locale a „Beneficiarului” (inclusiv lucrările de înlocuire/pozare a cablurilor/conectoarelor de rețea, echipamentului activ de rețea cu configurarea acestuia și a serverului) nu sunt incluse în costul abonamentului.

4 În cazul în care „Beneficiarul” se conectează la rețeaua Internet după semnarea prezentului contract, el în mod obligatoriu, înainte efectuării conectării la rețeaua Internet, înștiințează în scris „Prestatorul” despre intenția sa de a efectua de sine stătător asemenea conectare. În caz de neînștiințare în prealabil, „Prestatorul” nu va purta nici o responsabilitate privitor la integritatea și securitatea datelor „Beneficiarului”.

5 În cazul în care se identifică o componentă defectă a rețelei de calculatoare, de către „Prestator” va fi întocmit un „Act de examinare a stării tehnice a echipamentelor de calcul” (în continuare – Act de examinare). Actul de examinare se întocmește în două exemplare și se semnează de ambele părți la momentul întocmirii lui. Funcționalitatea normală a componentei defectate va fi restabilită după îndeplinirea de către „Beneficiar” a tuturor condițiilor indicate de către „Prestator” în „Actul de examinare”.

### **Semnăturile părților**

**PRESTATOR DE SERVICII**

**BENEFICIAR**

\_\_\_\_\_  
L.Ș. (semnătura)

\_\_\_\_\_  
L.Ș. (semnătura)



### Specificația de preț

Numărul procedurii de achiziție \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_  
Obiectul de achiziției: **deservirea rețelei de calculatoare**

| 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/prestare | Clasificație bugetară (IBAN) | Discount % |
|---------|-------------------------------------------------|--------------------|------------|------------------------|----------------------|---------------|-------------|------------------------------|------------------------------|------------|
| 1       | 2                                               | 3                  | 4          | 5                      | 6                    | 7             | 8           | 9                            | 10                           | 11         |
|         | Servicii de deservire a rețelei de calculatoare | Unități            | 2          | 1666.67                | 2000                 | 3333.33       | 4000        |                              |                              |            |
|         | <b>TOTAL, lei cu TVA</b>                        |                    |            |                        |                      |               | 4000        |                              |                              |            |

### Semnăturile părților

**PRESTATOR DE SERVICII**

**BENEFICIAR**

\_\_\_\_\_  
L.Ș. (semnătura)

\_\_\_\_\_  
L.Ș. (semnătura)

**Acord  
privind nivelul serviciilor prestate**

**I. SCOP**

Acordul privind nivelul serviciilor prestate stabilește nivelul de calitate la prestarea serviciilor informatice de deservire a rețelei de calculatoare, procesele de interacțiune a Prestatorului cu Beneficiarul în vederea prestării și utilizării Serviciilor, precum și responsabilitățile individuale în cadrul acestor procese.

Prezentul acord constituie parte integrantă a Contractului și prevederile acestuia sunt obligatorii pentru ambele Părți.

**II. TERMENI ȘI DEFINIȚII**

1. Termenii utilizați în prezentul Acord vor avea specificațiile de mai jos:

**CRM** – Customer relationship management (sistem de management al relațiilor cu clienții);

**SLA** – Service Level Agreement (Acord privind nivelul de deservire);

**IT** – Informational tehnology (tehnologii informaționale).

**III. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI**

Informație confidențială – orice informație comunicată în contextul procesului de prestare a serviciilor, devenite cunoscute prestatorului, în procesul executării Contractului, metode și procedee aplicate, produse de program și proiecte hard, echipamente, configurații ale acestora, infrastructuri de rețea, capacități și planuri de deservire, nivelul de executare ale anumitor lucrări, etc.

Orice acțiune Prestatorului cu Informația confidențială, ce nu este conformă acestui acord se consideră divulgare a informației confidențiale.

Prestatorul se obligă să utilizeze Informația confidențială exclusiv în contextul prestării serviciilor în cadrul Contractului dat, dacă altfel nu este prevăzut în acest Acord.

Prestatorul se va asigura ca colaboratorii săi nu vor dezvălui Informațiile confidențiale.

Prestatorul este obligat să păstreze secrete confidențiale pe durata Contractului, precum și pentru un termen de 4 ani după expirarea acestuia.

Orice informație în formă electronică sau pe suport de hârtie transmisă de Beneficiar Prestatorului conform prezentului Contract este și va rămâne proprietate a Beneficiarului și va fi returnată de Prestator imediat ce Beneficiarul va solicita acest fapt.

În cazul în care Prestatorul nu respectă prevederile Acordului, Beneficiarul este în drept să solicite despăgubiri în conformitate cu prejudiciul suferit și dovedit.

**IV. REPREZENTANȚI**

Beneficiarul și Prestatorul desemnează următorii reprezentanți responsabili pentru monitorizarea și menținerea Acordului privind nivelul serviciilor:

|                   | Nume/Prenume | Funcție                                                       | Nr. telefon/mobil |
|-------------------|--------------|---------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>BENEFICIAR</b> | Taban Raisa  | Contabil                                                      | 067758166         |
| <b>PRESTATOR</b>  | Bîtea Ion    | Administrator de Retea Principal<br>Direcția servicii publice | 067195626         |

În cazul schimbării persoanei responsabile din partea Beneficiarului sau Prestatorului, din motive întemeiate, Părțile sunt obligate în termen de trei zile de la desemnarea unei noi persoane responsabile să comunice prin scrisoare oficială, celeilalte părți, persoana nou desemnată și datele de contact ale acesteia.

**V. PRESTAREA SERVICIILOR**

În scopul prestării și utilizării Serviciilor, **Prestatorul** și **Beneficiarul** vor comunica exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate.

Regulile de solicitare, prestare, accesare utilizare și suspendare a Serviciilor sunt stabilite după cum urmează:

**5.1. Scopul regulilor legate de prestarea serviciilor**

Prezentele reguli ale serviciilor sunt parte integrantă a acestui Acord și asigură cadrul funcțional pentru prestarea serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar. Conform Acordului, ambele Părți sunt obligate să respecte și să aplice prezentele specificații la prestarea și utilizarea Serviciilor.

**5.2. Descrierea serviciilor și nivelul de prestare**

Serviciile prestate de Prestator către Beneficiar, precum și nivelul de prestare a acestora este prezentat în Tabelul nr. 1.

**Tabelul nr. 1 Serviciile oferite și nivelul de prestare a acestora**

| Nr. d/o | Denumirea serviciilor                                                       | Descrierea serviciilor                                                                                                                                                                                                                                 | Nivelul de prestare                                                                                          |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.      | Servicii de deservire tehnică a rețelei de calculatoare și a echipamentelor | Serviciile constau dintr-o totalitate de activități complexe de întreținere, mentenanță și profilaxia infrastructurii de rețea, a echipamentelor de calcul, sistemelor calculatoarelor și a echipamentului periferic din cadrul rețelei Beneficiarului | Nivelul de disponibilitate: de luni până vineri de la ora 8-00 până la ora 17-00, pauza de masă 12:00-13:00. |

### 5.3. Documentația tehnică (după caz)

Serviciile menționate în pct. 5.2 vor fi prestate în conformitate cu actele normative și prevederile legislative în vigoare, precum și prevederile interne ale părților aprobate.

### 5.4. Continuitate și restabilire

Prestatorul implementează proceduri de continuitate menite să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Serviciilor în situații de incident.

În cazul unor incidente care au afectat integritatea datelor Serviciilor specializate de exploatarea și întreținere a sistemelor informaționale al Beneficiarului, Prestatorul va asigura restabilirea serviciului după cum urmează:

Timpul obiectiv pentru restabilire (TOR) – nu mai mult de 8 ore;

Momentul obiectiv pentru restabilire (MOR) – 24 ore.

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

### 5.5. Securitatea informației

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

Obiecte ale asigurării securității informațiilor în cadrul serviciilor se consideră:

- Masivele informaționale, indiferent de formele păstrării, bazele de date, suporturile materiale care conțin informații prelucrate în cadrul serviciilor;
- Sistemele informaționale automatizate, sistemele operaționale, sistemele de gestionare a bazelor de date și alte aplicații care asigură funcționalitatea acestora;
- Sistemele de telecomunicații/rețelele și alte mijloace tehnice de prelucrare a informațiilor prelucrate în cadrul serviciilor.

Pentru asigurarea securității informațiilor, inclusiv datelor cu caracter personal, în cadrul serviciilor, Prestatorul asigură următoarele:

- Funcționarea serviciilor în conformitate cu legislația și baza normativă în vigoare;
- Accesul autorizat la datele prelucrate în cadrul serviciilor;
- Măsurile necesare privind confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea informațiilor prelucrate în cadrul serviciilor.

Prestatorul are dreptul:

- Să inițieze procedura de suspendare a drepturilor de acces la datele prelucrate în cadrul serviciului în cazurile de nerespectare a regulilor, standardelor și normelor general acceptate în domeniul securității informaționale;
- Să stabilească cerințe față de mijloacele tehnice, canalele telecomunicaționale și software la locurile automatizate de muncă ale utilizatorilor;
- Să perfecționeze și să eficientizeze funcționalitatea serviciilor.

Beneficiarul poate să modifice cele stabilite de către Prestator, în funcție de cerințele sale. Prestatorul nu poartă răspundere pentru modificările făcute de Beneficiar.

În cazul unui incident care pune în pericol securitatea informației, Partea care a constatat producerea incidentului va notifica prin apel telefonic, cealaltă parte, dacă și aceasta poate fi afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile care pot fi întreprinse pentru a diminua consecințele incidentului și pentru a le lichida, în conformitate cu procedurile interne stabilite pentru administrarea incidentelor securității informaționale. După soluționarea unui incident de securitate a informației, Părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord, Părțile vor elabora un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării unor incidente similare.

### 5.6. Centrul de apel

Prestatorul oferă suport Beneficiarului (utilizatorii sistemelor informaționale) la utilizarea Serviciilor, prin intermediul Centrului de apel. Beneficiarul va contacta Centrul de apel al Prestatorului în următoarele scopuri:

- pentru a primi asistență tehnică, consultație, informație aferent Serviciilor, legislației și a sistemelor informaționale automatizate;

- pentru a raporta un incident sau o problemă legată de utilizarea Serviciilor și a sistemelor informaționale automatizate.

Prestatorul oferă suport consultativ 5 zile pe săptămână de la orele 08.00 până la 12:00 și de la 13:00 până la 17.00.

Prestatorul nu va oferi suport în afara orarului standard pentru toate serviciile prestate. Suport în afara orarului standard va fi oferit doar pentru incidentele critice, apelând responsabilul de comunicare din partea Prestatorului.

Incidentele de securitate a informațiilor vor primi întotdeauna răspuns în afara intervalului standard de oferire a suportului.

În cazul în care, Beneficiarul întâmpină dificultăți de orice natură la utilizarea Serviciilor, acesta va întreprinde, în ordinea indicată următoarele:

- va consulta ghidurile utilizatorului pentru a fi sigur de corectitudinea acțiunilor sale și va identifica posibilele soluții;
- va consulta altă informație pusă la dispoziție de Prestator;
- va apela Centrul de apel al Prestatorului.

Modalitatea de contactare a Prestatorului este selectată de către Beneficiar, precum este stabilit în metodele anterior menționate.

Toate interelările Beneficiarului vor fi înregistrate în Sistemul CRM, iar Prestatorul va oferi numărul tichetului înregistrat. Tichetul va fi considerat soluționat și închis de către Prestator din moment ce Beneficiarul va confirma acest fapt.

Prestatorul va monitoriza executarea tichetelor în termen, iar în caz de depășirea considerabilă a acestuia, va informa repetat responsabilul de executare și va înainta Beneficiarului propuneri de ajustare și îmbunătățire a sistemelor, întru neadmiterea cumulării tichetelor aferent problemelor similare.

### 5.7.1. Clasificarea incidentelor

În cazul unui incident care pune în pericol securitatea informației, partea care a constatat producerea incidentului, va notifica imediat cealaltă parte, dacă și aceasta poate fi afectată de incident, și vor coordona măsurile ce pot fi întreprinse pentru a diminua consecințele incidentului și pentru a le lichida.

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra în vederea prevenirii incidentelor și soluționării operative a acestora, pentru a minimiza impactul lor asupra complexului tehnologic și de program.

Orice incident este privit sub două aspecte, după cum urmează:

- a) *nivelul impactului incidentului* caracterizează consecințele produse asupra disponibilității și performanței site-ului;
- b) *gradul de urgență al incidentului* indică operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul lui asupra Clientului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a unui incident va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este prezentat în tabelele nr. 2, 3 și 4.

**Tabelul 2. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor**

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

**Tabelul nr. 3. Evaluarea urgenței incidentului**

| Gradul de urgență | Descrierea gradului de urgență                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Înalt             | Un incident este calificat ca având gradul de urgență <i>Înalt</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"><li>– pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;</li><li>– există activități și operațiuni absolut necesare, care trebuie efectuate imediat;</li><li>– reacția imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației</li></ul> |
| Mediu             | Un incident este calificat ca având gradul de urgență <i>Mediu</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"><li>– pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;</li><li>– există activități și operațiuni importante, care trebuie să fie efectuate imediat;</li><li>– reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației</li></ul>    |
| Redus             | Un incident este calificat ca având gradul de urgență <i>Redus</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"><li>– pagubele provocate de incident cresc relativ încet în timp;</li><li>– nu există activități și operațiuni afectate care trebuie efectuate imediat;</li></ul>                                                                                                           |

|  |                                                                         |
|--|-------------------------------------------------------------------------|
|  | – nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative |
|--|-------------------------------------------------------------------------|

**Tabelul nr. 4. Evaluarea impactului incidentului:**

| Nivelul impactului | Descrierea nivelului impactului                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Înalt              | Un incident este calificat ca având nivelul impactului <i>Înalt</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> <li>– activitățile-cheie sunt întrerupte;</li> <li>– incidentul este vizibil din exterior și afectează utilizatorii externi, reputația și imaginea Părților;</li> <li>– există riscuri legale și financiare majore pentru Părți;</li> <li>– s-au produs pierderi semnificative de informație foarte importantă din sistemele Părților</li> </ul>                                                       |
| Mediu              | Un incident este calificat ca având nivelul impactului <i>Mediu</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> <li>– activitățile importante sunt întrerupte sau activitățile-cheie sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>– incidentul a afectat o parte din utilizatorii interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi;</li> <li>– există riscuri legale și financiare semnificative pentru Părți;</li> <li>– s-au produs pierderi nesemnificative de informație de pe sistemele Părților</li> </ul> |
| Redus              | Un incident este calificat ca având nivelul impactului <i>Redus</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> <li>– activitățile interne nesemnificative sunt întrerupte sau activitățile importante se desfășoară cu dificultate;</li> <li>– incidentul a afectat doar o parte din utilizatorii interni ai Părților</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |

#### 5.7.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent complexului tehnologic de program este raportat de Beneficiar către Centrul de apel al Prestatorului, în conformitate cu procedurile stabilite la pct. 5.6. Centrul de apel.

În momentul raportării unui incident utilizatorii Beneficiarului trebuie să specifice datele sale de contact pentru a putea fi informat referitor la statutul executării incidentului raportat.

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar în corespundere cu regulile prezentate în tabelele de mai jos.

**Tabelul nr. 5. Soluționarea incidentelor în funcție de prioritatea lor pentru serviciile specializate de exploatare și întreținere a sistemelor informaționale**

| Prioritatea incidentului | Suport consultativ                |                       | Incident                          |                       | Modalitate de solicitare către Centrul de apel |
|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------|
|                          | Timpul de reacție a Prestatorului | Timpul de soluționare | Timpul de reacție a Prestatorului | Timpul de soluționare |                                                |
| Critică                  | 30 minute                         | 1 oră                 | 30 minute                         | 2 ore                 | - Telefonic;<br>- Skype;<br>- E-mail.          |
| Înaltă                   | 45 minute                         | 2 ore                 | 45 min                            | 4 ore                 | - Skype;<br>- E-mail.                          |
| Medie                    | 1 oră                             | 4 ore                 | 1 oră                             | 8 ore                 | - SKype;<br>- E-mail.                          |
| Redusă                   | 2 ore                             | 8 ore                 | 2 ore                             | 24 ore                | - Skype;<br>- E-mail.                          |
| Neglijabilă              | 6 ore                             | 24 ore                | 6 ore                             | 72 ore                | - Skype;<br>- E-mail.                          |

*Notă: Nu se calculează timpul de deplasare la locul incidentului*

**Tabelul nr. 6. Soluționarea incidentelor în funcție de prioritatea lor pentru serviciile de conectare a utilizatorilor la sistemele informaționale**

| Prioritatea incidentului | Suport consultativ                |                       | Incident                          |                       | Modalitate de solicitare către Centrul de apel |
|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------|
|                          | Timpul de reacție a Prestatorului | Timpul de soluționare | Timpul de reacție a Prestatorului | Timpul de soluționare |                                                |
| Critică                  | 30 minute                         | 1 oră                 | 30 minute                         | 2 ore                 | - Telefonic;<br>- Skype;<br>- E-mail.          |
| Înaltă                   | 45 minute                         | 2 ore                 | 45 minute                         | 4 ore                 | - Skype;                                       |

|             |       |        |       |        |                       |
|-------------|-------|--------|-------|--------|-----------------------|
|             |       |        |       |        | - E-mail.             |
| Medie       | 1 oră | 4 ore  | 1 oră | 8 ore  | - SKype;<br>- E-mail. |
| Redusă      | 2 ore | 8 ore  | 2 ore | 24 ore | - Skype;<br>- E-mail. |
| Neglijabilă | 6 ore | 24 ore | 6 ore | 72 ore | - Skype;<br>- E-mail. |

*Notă: Nu se calculează timpul de deplasare la locul incidentului*

**Tabelul nr. 7. Soluționarea incidentelor în funcție de prioritatea lor pentru serviciile de consultare și asistență a utilizatorilor, privind legislația și utilizarea sistemelor informaționale**

| Prioritatea incidentului | Suport consultativ                |                       | Incident                          |                       | Modalitate de solicitare către Centrul de apel |
|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------|
|                          | Timpul de reacție a Prestatorului | Timpul de soluționare | Timpul de reacție a Prestatorului | Timpul de soluționare |                                                |
| Critică                  | 15 minute                         | 2 ore                 | 15 minute                         | 4 ore                 | - Telefonice;<br>- Skype;<br>- E-mail.         |
| Înaltă                   | 30 minute                         | 4 ore                 | 30 minute                         | 8 ore                 | - Skype;<br>- E-mail.                          |
| Medie                    | 1 oră                             | 8 ore                 | 1 oră                             | 24 ore                | - Skype;<br>- E-mail.                          |
| Redusă                   | 2 ore                             | 72 ore                | 2 ore                             | 96 ore                | - Skype;<br>- E-mail.                          |
| Neglijabilă              | 4 ore                             | 168 ore               | 4 ore                             | 240 ore               | - Skype;<br>- E-mail.                          |

*Notă: Nu se calculează timpul de deplasare la locul incidentului*

La raportarea unui incident, Beneficiarul evaluează nivelul impactului incidentului și gradul de urgență în soluționarea acestuia, conform celor specificate în tabelul nr. 3 și 4.

Ulterior este determinată prioritatea de soluționare a incidentului în conformitate cu prevederile tabelului nr. 2.

Centrul de apel al Prestatorului poate contacta persoana care a raportat incidentul prin telefon/e-mail pentru a preciza informația transmisă de Beneficiar. Astfel, de comun acord cu acesta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului incidentului și gradul de urgență în soluționarea lui.

Prestatorul va înregistra în sistem incidentul raportat de Beneficiar, îi va atribui categoria necesară în conformitate cu reglementările interne, precum și va stabili prioritatea incidentului în conformitate cu prevederile prezentului Acord.

Prestatorul va stabili cauza incidentului și va identifica măsurile necesare pentru soluționarea lui. Pe parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi Beneficiarului, informații cu privire la progresele în acest sens. În cazul în care pe parcursul soluționării incidentului se constată că timpul conform SLA nu este suficient pentru remediere, Prestatorul va informa persoanele responsabile ale Beneficiarului și vor agree de comun acord noul timp de soluționare, necesitatea de implicare a persoanelor terțe și abordarea în soluționarea incidentului.

Persoanele responsabile ale Prestatorului pot solicita implicarea în gestiunea incidentului a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării cât mai operative a acestuia.

Părțile pot stabili, după caz, de comun acord, formarea grupurilor mixte de lucru și componența nominală a acestora, pentru a interveni în soluționarea operativă a incidentului.

Părțile acceptă de comun acord să coopereze în vederea identificării și soluționării, în termen proxim, a erorilor și neconformităților identificate în procesul de utilizare a sistemelor informaționale ale Beneficiarului, întru îmbunătățirea și perfecționarea acestora, precum și întru neadmiterea afectării imaginii Părților.

Un incident se consideră soluționat atunci când Serviciile pentru Beneficiar sunt restabilite, la nivelul prevăzut în prezentul Acord. În cazul în care Beneficiarul este nemulțumit de calitatea soluționării incidentului, poate solicita lucrări repetate în vederea soluționării optime a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră rezolvat.

Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea nivelului Serviciilor.

### 5.7.3. Escaladarea incidentelor

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreeat sau de către persoanele responsabile din cadrul Centrului de apel, Prestatorul va escalada incidentul la un nivel mai înalt de autoritate (escaladare ierarhică) sau unei echipe cu un nivel de expertiză superior (escaladare funcțională), în funcție de tipul serviciului afectat de către incident.

## 5.8. Modificarea serviciilor

Beneficiarul poate solicita modificarea accesului la Servicii. Modificările solicitate trebuie să corespundă regulilor stabilite în pct. 5.2.

În scopul modificării accesului la Servicii, Beneficiarul va plasa o solicitare oficială către Prestator, în care va indica parametrii tehnici necesari. Prestatorul va examina solicitarea Beneficiarului și, în termen de 5 zile lucrătoare, va confirma sau infirma posibilitatea operării modificărilor solicitate. Prestatorul poate contacta Beneficiarul pentru a afla informații relevante cu privire la modificările solicitate.

Termenul de implementare a modificărilor este agreat între Părți, după acceptarea operării modificărilor de către Prestator, cu semnarea actelor adiționale.

#### **5.9. Solicitarea de servicii suplimentare**

În cazul solicitării serviciilor suplimentare față de cele utilizate până atunci de Beneficiar, acesta va înainta o solicitare oficială de prestare a serviciilor în adresa Prestatorului.

Prestatorul va examina solicitarea Beneficiarului și în termen de 5 zile lucrătoare, va confirma sau infirma posibilitatea acordării serviciilor suplimentare.

În cazul confirmării prestării serviciilor, Prestatorul va înainta oferta de preț aferent serviciilor solicitate pentru examinare și, în cazul acceptării, inițierea modificării Contractului existent.

#### **5.10. Raportarea privind nivelul serviciilor**

Prestatorul va asigura raportarea către beneficiar a rezultatelor nivelurilor de prestare a serviciilor în conformitate cu termenii agreeți conform Contractului.

#### **5.11. Suspendarea prestării Serviciilor**

Prestarea serviciilor poate fi suspendată temporar la solicitarea Beneficiarului, care adresează în acest sens o cerere oficială către Prestator.

Serviciile pot fi suspendate de către Prestator din oficiu, cu notificarea prealabilă a Beneficiarului:

- 1) în caz de incidente de proporții sau situații de criză, în scopul remedierii situației și repunerii sistemului în funcțiune;
- 2) în cazul în care continuarea prestării serviciilor implică riscuri semnificative de securitate pentru resursele informaționale de importanță publică;
- 3) în cazul în care Beneficiarul nu-și îndeplinește obligațiile sale conform Acordului semnat.

Suspendarea prestării Serviciilor poate viza doar serviciile pentru care Beneficiarul nu și-a onorat obligațiile stipulate în Acord, sau toate serviciile prestate în baza Acordului, în caz de necesitate.

### **Semnăturile părților**

**PRESTATOR DE SERVICII**

**BENEFICIAR**

\_\_\_\_\_  
L.Ș. (semnătura)

\_\_\_\_\_  
L.Ș. (semnătura)