

## ANUNȚ DE PARTICIPARE

privind achiziționarea: *Serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă pentru programele aplicative ale SPAS din sistemul informațional „Protecția Socială” pentru anul 2025.*

prin procedura de achiziție: **Licitatie Publică Deschisă**

\*Procedura a fost inclusă în planul de achiziții publice a autorității contractante (Da/Nu): **Da**

Link-ul către planul de achiziții publice publicat:

<https://cnas.gov.md/doc.php?l=ro&idc=532&id=6986&t=/Achizitii-publice/Plan-de-achizitii-publice>

Denumirea autorității contractante: Casa Națională de Asigurări Sociale

1. IDNO: 1004600030235
2. Adresa: mun. Chișinău str. Gheorghe Tudor, 3.
3. Numărul de telefon/fax: 022-257-681; 022-257-840; 022-257-752;
4. Adresa de e-mail și pagina web oficială ale autorității contractante: [achizitiicnas@cnas.gov.md](mailto:achizitiicnas@cnas.gov.md) [www.cnas.gov.md](http://www.cnas.gov.md);
5. Adresa de e-mail sau pagina web oficială de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: [documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP.](#)
6. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): *Nu se aplică*
7. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind prestarea următoarelor serviciilor:

Cod CPV: **72000000-5** (*Servicii IT: consultanța, dezvoltare de software, internet și asistența*)

Specificația serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă pentru programele aplicative ale sistemului public de asigurări sociale (SPAS) și Cerințe fața de echipa de proiect.

Nr.	Specificația serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă pentru programele aplicative ale sistemului public de asigurări sociale (SPAS)	Cantitatea om/ora	Termen ani
1.1	<p>Servicii de mentenanță corectivă pentru programele aplicative ale sistemului public de asigurări sociale (SPAS) (conform Listei componentelor aplicative sistemului aplicativ SPAS, <a href="#">Anexa nr.1</a>):</p> <p>a) Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program;</p> <p>b) Actualizarea versiunii sistemului aplicativ;</p> <p>c) Întreținerea sistemului aplicativ și resursei informaționale;</p> <p>d) Restabilirea funcționalității sistemului aplicativ, în cazul apariției defecțiunilor;</p> <p>e) Eliminarea/corectarea problemelor, detectate în sistemul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor;</p> <p>f) Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori;</p> <p>g) Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software – lui aplicativ.</p>	<b>7400 om/ore</b>	<b>1 an</b> (01.01.2025 31.12.2025)

<b>1.2</b>	<p><b>Servicii de mentenanță adaptivă pentru programele aplicative ale sistemului public de asigurări sociale (SPAS) (conform Listei componentelor aplicative sistemului aplicativ SPAS, Anexa nr.1):</b></p> <p>a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurări sociale.</p> <p>b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări sociale.</p> <p>c) Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne.</p> <p>d) Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006).</p> <p>e) Consultanță privind modificările realizate.</p>	<b>11 000 om/ore</b>	<b>1 an</b> (01.01.2025 31.12.2025)
------------	--	----------------------	---

### Nivelul serviciilor:

- Existența serviciului "Hot-Line". 5/7, 8/24.
  - Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 oră.
  - Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor.
  - Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate.
- Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu (Oracle Database Specialist; Business Analitic; Programator platforme ORACLE - Oracle Database Enterprise Edition 10g, Oracle Forms, Oracle Reports, PL/SQL, tehnologiile Web Services, .Net; Project management - PMP sau echivalent; Project administrator min 5 ani experiență în proiectele similare) (cerințele în Anexa nr.2)

Termenul de realizare și implementare a serviciilor de mentenanță adaptivă, asociate cu modificările în legislație, trebuie să fie executate de către Prestator în termenele stabilite de CNAS. Încălcarea de către Prestator a termenului de implementare a modificărilor, va atrage aplicarea sancțiunilor pecuniare prevăzute în contract. Depășirea termenului de executare a clauzelor contractuale, presupune imposibilitatea obținerii în sistemul financiar a rezultatelor corecte sau stoparea sistemului financiar. În cazul în care, depășirea termenului de executare nu este rezultatul unei forțe majore (situații excepționale, calamități naturale, război etc.), CNAS își rezervă dreptul de rezoluțiune a contractului. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:

- Până la 10 zile pentru modificări minore.
- Până la 30 zile pentru modificări de volume medii.
- Până la 60 zile pentru modificări de volume mari.

Efortul total preconizat, reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:

Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemul aplicativ constituie 7400 om/ore;  
Servicii de mentenanță adaptivă în sistemul aplicativ constituie 11000 om/ore.

\*Efortul este estimat reieșind din media costului unui om/oră pe ultimii 3 ani, conform contractelor încheiate și constituie 222.6 lei om/oră fără TVA sau 267.1 lei om/oră cu TVA.

Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/ore, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.

Prestatorul va prezenta, în temeiul Ordinului MDI nr.78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procese ciclului de viață al software-ului” după finisarea exploatării experimentale a produsului software se prezintă următoarele documente prevăzute de ordinul respectiv (specificate în anexa nr.8 și anexa nr.9):

- a) Concepția de mentenanță - urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective: asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; optimizarea performanței și eficienței sistemului; protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor; asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.
- b) Planul de mentenanță - urmează să cuprindă: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).

<b>Valoare estimativă a achiziției lei fără TVA</b>	<b>4 095 840,00</b>
<b>Pasul minim de licitare (lei)</b>	<b>40 000,00</b>

### **Cerințele de calificare:**

3. Certificat pentru confirmarea capacității executării calitative a contractului de achiziție - eliberat de Participant, care confirmă nivelul serviciilor propuse și reflectă următoarea informație:
  - a) experiența acumulată, performanțele în realizarea lucrărilor de elaborare și dezvoltare SIA integrate; experiența în integrare și întreținere a Sistemelor Informaționale; Document ce confirmă experiența în prestarea serviciilor de complexitate asemănătoare demonstrată prin descrierea proiectelor de mentenanță s SI complexe bazate pe tehnologiile relevante componentelor SII CNAS (Anexa 1);
  - b) copie de contracte experiența în executare lucrărilor relevante;
  - c) capacitatea tehnică (existența resurselor tehnice: Call Center, transport, etc.);
  - d) capacitățile profesionale în domeniile serviciilor analogic;
  - e) Document ce confirmă existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor relevante.
  - f) Prezentarea CV-urilor specialiștilor. Prezentarea obligatorie a certificatelor privind specialiști eliberate de către o companie autorizată – copie confirmată prin semnătura și ștampila participantului.

*Anexa nr. 1*

### **Lista componentelor aplicative sistemului aplicativ SPAS**

1.	Modul Pensii: acordarea și achitarea pensiilor (toate tipurile), componenta SPAS
2.	Modul Indemnizații: acordarea și achitarea indemnizațiilor (toate tipurile), componenta SPAS
3.	Statistici și raportare pentru pensii și indemnizații, componenta SPAS
4.	Interfețe externe și web-service, schimb de date între componentele sistemului informațional
5.	Modul Contribuții, componenta SPAS
6.	Registrul persoanelor asigurate, componenta SPAS
7.	Registrul Angajatorilor, componenta SPAS
8.	E-Cerere - Sistema pentru prelucrarea cererilor online, componenta SPAS
9.	Modul Securitate, componenta SPAS
10.	Modulul MIS

## Cerințe față de echipa de proiect

Echipa de proiect trebuie să includă specialiști de înaltă calificare și experiență în domeniile respective. Cerințele minime față de specialiștii propuși sunt următoarele:

Rol	Cerințe minime
<b>Project Manager</b>	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare în domeniul tehnologiilor informaționale sau tehnice, confirmate prin diploma de absolvire. Deținerea certificatului Project Manager sau documentului analogic de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor și/sau emis de o instituție publică sau privată competentă cu recunoaștere generală.
<i>Experiența Profesională</i>	Minim 5 ani experiență în managementul proiectelor în domeniul Tehnologii Informaționale. Minim 3 proiecte de nivel național în domeniul Tehnologii Informaționale realizate în calitate de Manager de proiect.
<i>Experiența Profesională specifică</i>	Minim 5 ani experiența în utilizarea metodologiilor de management de proiecte recunoscute pe plan internațional. Experiență specifică de Manager de Proiect în cel puțin 1 proiect de complexitate similară, pe toată durata proiectului, realizate cu succes (se justifică prin documente, ex: scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a avut rol de manager de proiect).
<b>Programator ORACLE PL/SQL</b>	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare în domeniile tehnice sau IT&C, completate cu diploma de absolvire. Certificare Oracle în următoarele domenii: ORACLE PL/SQL Developer
<i>Experiența Profesională</i>	Cel puțin 5 ani de experiență profesională generală
<i>Experiența Profesională specifică</i>	Cel puțin 5 ani de experiență în Oracle PL/SQL Oracle Forms, Oracle Reports Experiență profesională ca PL/SQL Developer în cel puțin 3 proiecte finalizate de implementare a unui sistem informatic integrat similar, unde valoarea proiectului a fost cel puțin egală cu valoarea estimată a acestui contract
<b>.Net Certified Developer</b>	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare în domeniile tehnice sau IT, confirmate prin diploma de absolvire. Cunoștințe avansate în .Net Development confirmate prin certificarea
<i>Experiență profesională generală</i>	Cel puțin 5 ani de experiență profesională generală
<i>Experiență profesională generală</i>	Cel puțin 5 ani de experiență în .Net Development Experiență profesională ca .Net Developer în cel puțin 3 proiecte finalizate de elaborarea și implementare web-serviciile pentru schimb de date volum mari
<b>Business Analitic Principal</b>	
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare în domeniul ingineriei, completate cu diploma de absolvire

	Cunoștințe avansate în tehnologii și instrumente CASE Cunoștințe în modelarea business-proceselor a conținutului sistemelor IT
<b>Experiență profesională generală</b>	Cel puțin 5 ani de experiență în domeniul IT
<b>Experiență profesională specifică</b>	Cel puțin 5 ani de experiență în domeniul Analiza Business-ului Experiență profesională specifică, confirmată prin participarea în cel puțin trei proiecte similare de implementare a unui sistem informatic integrat similar, în care el/ea s-a poziționat ca Business Analitic Principal

8. În cazul procedurilor de preselecție se indică numărul minim al candidaților și, dacă este cazul, numărul maxim al acestora. Nu se aplică
9. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta :
- 1) Pentru mai multe loturi.
10. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: Nu se admite  
(indicați se admite sau nu se admite)
11. Termenii și condițiile de prestare solicitate pe parcursul anului 2025 începând cu 01.01.2025 și până la 31.12.2025, îndeplinind cerințele din caietul de sarcini.
12. Termenul de valabilitate a contractului: 31.12.2025
13. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): Nu se aplică  
(indicați da sau nu)
14. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor legi sau al unor acte administrative (după caz): Nu se aplică
15. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):

Nr. d/o	Criteriile de calificare și de selecție (Descrierea criteriului/cerinței)	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Prezentarea Cererii de participare conform <u>Anexei nr.7 din Ordinul MF 115/2021.</u>	Cerere de participare confirmată prin semnătura electronică	<i>Obligativiu</i>
2.	Prezentarea Declarației privind valabilitatea ofertei conform <u>Anexei nr.8 din Ordinul MF 115/2021</u>	Declarația privind valabilitatea ofertei confirmată prin semnătura electronică	<i>Obligativiu</i>
3.	Prezentarea Specificației de preț conform <u>Anexei nr.23 din Ordinul MF 115/2021</u>	Specificații de preț, confirmat prin semnătura electronică	<i>Obligativiu</i>
4.	Prezentarea Specificației tehnice conform <u>Anexei nr.22 din Ordinul MF 115/2021</u>	Specificații tehnice, confirmată prin semnătura electronică .	<i>Obligativiu</i>
5.	Garanția pentru oferta 1% conform <u>Anexei nr.9 din Ordinul MF 115/2021</u>	Garanția pentru oferta 1% confirmată prin semnătura electronică.	<i>Obligativiu</i>
6	Prezentarea Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European completat	Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European confirmat prin semnătura electronică	<i>Obligativiu</i>

7	Vor fi excluși operatorii economici care nu și-au îndeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale în conformitate cu prevederile legale în vigoare în Republica Moldova sau în țara în care este stabilit.	Accesarea informației privind îndeplinirea obligațiilor de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale de către candidatul sau ofertantul la procedura de atribuire a contractului de achiziții publice se va efectua nemijlocit de către autoritatea contractantă prin accesarea de către autoritățile contractante de pe platforma de interoperabilitate (MConnect), precum și de pe Portalul guvernamental de date, accesând următorul link: <a href="https://date.gov.md/open/company-details">https://date.gov.md/open/company-details</a> .	<b>Obligatoriu lipsa datoriilor la data deschiderii ofertelor</b>
8	Vor fi excluși operatorii economici care nu dispun de capacitatea economică și financiară ofertantului – minimum 3 ani de experiență similară; Cifra de afaceri în activitatea similară în ultimii 3 ani minimum 4 000 000,00 lei pentru fiecare an.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE/ la evaluare Declarații privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului (prestarea serviciilor similare) conform <b>Anexei nr.12</b> din Ordinul MF 115/2021 într-o perioadă anterioară care vizează activitatea pentru ultimii 3 ani - <u>a câte min 4 000 000,00 lei pentru fiecare din ultimii 3 ani</u> original confirmat prin semnătura electronică a participantului. la solicitare se va prezintă documente primare de confirmare nivelului serviciilor propuse: •copie de contracte cu experiența în executare serviciilor relevante;	<b>Obligatoriu - (documente primare în cazul existenței datelor cu caracter personal sau informațiilor care prezintă secret comercial informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică <a href="mailto:achizitiicnas@cn.as.gov.md">achizitiicnas@cn.as.gov.md</a> )</b>
9	Vor fi excluși operatorii economici care nu dispun de capacitatea tehnică și profesională - existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor relevante conform <b>Anexei 2</b> din Anunțul de participare și specificației tehnice depline. - minimum 3 ani de experiență similară.	- Declarația de proprie răspundere conform <b>Anexei nr.14</b> din Ordinul MF 115/2021 privind: - dispunerea grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor relevante conform Anexei 1 din Anunțul de participare. - Prezentarea CV-urilor specialiștilor. Prezentarea obligatorie a certificatelor privind specialiști eliberate de către o companie autorizată – copie confirmată prin semnătura și ștampila participantului ; - capacitățile profesionale în domeniile serviciilor analogic. - existența resurselor tehnice: Call Center, transport, ets - minimum 3 ani de experiență similară, lista principalelor prestări de servicii similare efectuate în ultimii 3 ani, conținând valori, perioade de livrare, beneficiari, indiferent dacă aceștia din urmă sînt autorități contractante sau clienți privați. Prestări de servicii se confirmă prin prezentarea unor contracte/certificate/documente emise sau contrasemnate de o autoritate ori de către clientul privat beneficiar. În cazul în care beneficiarul este un client privat și, din motive obiective, operatorul economic nu are posibilitatea obținerii unei certificări/confirmări din partea acestuia, demonstrarea prestării serviciilor se realizează printr-o declarație a operatorului economic.	<b>Obligatoriu - (CV diplome în cazul existenței datelor cu caracter personal sau informațiilor care prezintă secret comercial informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică <a href="mailto:achizitiicnas@cn.as.gov.md">achizitiicnas@cn.as.gov.md</a> )</b>
10	Va fi exclus din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care are cunoștință că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărîrea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE/la evaluare la solicitarea AC	<b>Obligatoriu</b>

11	Va fi exclus orice operator economic care se află în proces de insolvență ca urmare a hotărârii judecătorești.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE	<b>Obligatoriu</b>
12	DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani	Declarație în conformitate cu <b>Anexa nr. 3</b> autentificată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului – depunere obligatorie după desemnare în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător;	<b>Da – depunere obligatorie după desemnare în calitate de câștigător</b>

### Anexa nr. 3

APROBAT  
prin Ordinul  
Ministrului Finanțelor  
nr. 145 din 24 noiembrie 2020

### DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Subsemnatul, \_\_\_\_\_ reprezentant împuternicit al \_\_\_\_\_  
(denumirea operatorului economic) în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător  
în cadrul procedurii de achiziție publică nr. \_\_\_\_\_ din data \_\_/\_\_/\_\_, declar  
pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că  
beneficiarul/beneficiarii efectivi ai operatorului economic în ultimii 5 ani nu au fost  
condamnați prin hotărâre judecătorească definitivă pentru participarea la activități ale unei  
organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Numele și prenumele beneficiarului efectiv	IDNP al beneficiarului efectiv

Data completării: \_\_\_\_\_  
Semnat: \_\_\_\_\_  
Nume/prenume: \_\_\_\_\_  
Funcția: \_\_\_\_\_  
Denumirea operatorului economic \_\_\_\_\_  
IDNO al operatorului economic \_\_\_\_\_

**16. Garanția pentru ofertă, obligatoriu, cuantumul; 1% din suma ofertei fără TVA. !  
forma garanției:**

a) *Oferta va fi însoțită de o Garanție pentru ofertă (emisă de o bancă comercială)*

*sau*

b) *Garanția pentru ofertă prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:*

*Beneficiarul plății: Casa Națională de Asigurări Sociale*

*Denumirea Băncii: Trezoreria de stat*

*Codul fiscal: 1004600030235*

IBAN : MD84TRPFAH518710A01691AA

Cod: TREZMD2X

cu nota "Pentru garanția pentru ofertă la licitația publică ID . \_\_\_\_ din \_\_\_\_"

**17. Garanția de bună execuție a contractului, *obligatoriu*, cuantumul; 5% din suma contractată cu TVA.**

**forma garanției de bună execuție:**

a) *Garanția de buna execuție (emisă de o bancă comercială)*

*sau*

b) *Garanția de buna execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:*

*Beneficiarul plății: Casa Națională de Asigurări Sociale*

*Denumirea Băncii: Trezoreria de stat*

*Codul fiscal: 1004600030235*

*IBAN : MD84TRPFAH518710A01691AA*

*Cod: TREZMD2X*

*cu nota "Garanția de bună execuție" sau "Pentru garanția de bună execuție la licitația publică nr. \_\_\_\_ din \_\_\_\_"*

**18. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și al procedurii negociate), după caz: *Nu se aplică***

**19. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): *licitația electronică, 3 runde , pasul minim pentru întreaga ofertă 40 000.00 lei.***

**20. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz):**

**1. Obligațiile Prestatorului**

- a) Să furnizeze serviciile în conformitate cu obligațiile asumate prin Contract, respectând legislația în vigoare, know-how-ul actual, precum și recomandările și cerințele software-ului de sistem;
- b) Să asigure funcționarea continuă și fără întreruperi a sistemelor aplicative;
- c) Să soluționeze rapid la distanță problemele minore pentru a economisi timpul Beneficiarului;
- d) Să se deplaseze la sediul Beneficiarului și la birourile teritoriale în cazul în care incidentul nu poate fi rezolvat la distanță;
- e) Să elaboreze sau ajusteze instrucțiunile de utilizare necesare, în conformitate cu standardele aplicabile;
- f) Să respecte procedura de înregistrare a defecțiunilor și ordinea de soluționare a acestora, conform prevederilor Contractului;
- g) După soluționarea defecțiunilor, să ofere recomandări pentru prevenirea acestora și instrucțiuni pentru gestionarea situațiilor similare în viitor;
- h) Să prezinte Beneficiarului lista persoanelor autorizate din partea Prestatorului, incluse în grupul de proiect, conform criteriilor și cerințelor de calificare stabilite în documentația achiziției publice;
- i) Să asigure integritatea și calitatea serviciilor prestate.

**2. Obligațiile Beneficiarului**

- a) Să informeze Prestatorul despre orice observație sau defecțiune în funcționarea aplicațiilor software și să furnizeze toate informațiile utile pentru identificarea defecțiunii;
- b) În termen de 5 zile calendaristice, să pună la dispoziția Prestatorului toate informațiile, documentele și materialele necesare pentru prestarea serviciilor și să asigure acces securizat la serverele CNAS, de la data semnării prezentului Contract;
- c) În cazul defecțiunii aplicațiilor software, să solicite intervenția specialistului Prestatorului și să prezinte lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului, responsabile pentru solicitarea intervențiilor și semnarea documentelor de lucru;
- d) Să primească și să achite costul serviciilor conform ordinii și termenelor prevăzute în Contract;

**3. Condițiile de prestare**

1. Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor



## 1.1. Noțiuni generale

**Defect** – incident, problemă, eroare de programă (sau un set de erori) ce duc la necorespunderea rezultatelor așteptate de la funcționarea produsului software și care determină stoparea/întreruperea/reducerea calității funcționalității softului aplicativ.

**Mentenanță sistemului informațional** – adică activitatea care include: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; întreținerea sistemului și resursei informaționale; restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.

**Mentenanță adaptivă** - modificarea produsului software, care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică (modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurării sociale, adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurării sociale, inclusiv, modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne).

**Mentenanța corectivă** reprezintă depistarea, localizarea și remedierea operativă a defecțiunii în vederea restabilirii funcționării normale a sistemului (asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program, actualizarea versiunii sistemului informațional, întreținerea sistemului și resursei informaționale, restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor, inclusiv eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor).

## 1.2. Interacțiunea între Părți

Interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul persoanelor responsabile, desemnate de ambele Părți.

În scopul clasificării și optimizării procesului de gestiune a solicitărilor, apelurile referitoare la defectele de utilizare a sistemului și doleanțele utilizatorilor vor fi preluate de persoanele responsabile din partea Beneficiarului care, după examinarea și prioritizarea acestora, vor decide care necesită a fi redirecționate către echipa Prestatorului prin întocmirea Cererii cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.4 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6 la Contract).

## 1.3. Persoane responsabile

Prestatorul desemnează persoane responsabile de relația cu Beneficiarul (Managerul Suport Client). Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Beneficiarul desemnează persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul. Beneficiarul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

## 1.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

Supportul operațional la utilizarea serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului de Suport Client “Hot-Line” (în continuare SSC). Beneficiarul va contacta SSC, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:

- pentru soluționarea defectelor;
- pentru solicitarea modificărilor funcționalităților existente;
- pentru solicitarea informației și consultanței în vederea soluționării defectelor legate de utilizarea sistemului;
- pentru solicitarea realizării anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului;
- pentru solicitarea analizei unei solicitări de modificare.

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

- expedierea unui e-mail la adresa SSC \_\_\_\_\_;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: \_\_\_\_\_.

Programul de lucru al SSC este de la 08:00 la 17:00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova. Toate interpellările Beneficiarului vor fi înregistrate în SSC.

Orice defect sau necesitate apărută la utilizarea serviciilor, Beneficiarul o va adresa inițial către SSC. În caz de necesitate, chestiunea poate fi ulterior escaladată către Managerul Suport Client sau conducătorul Prestatorului. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

## 1.5. Reguli față de procesul de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare)

Fiecare acțiune de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul.

Pentru fiecare modificare va fi pregătit setul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Pachetul de instalare a modificărilor.
2. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
3. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenelor, consecutivității, acțiunilor și persoanelor responsabile.

Aceste modificări necesită testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica despre disponibilitatea de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă pentru efectuarea testelor în mediul de testare și va coordona Planul de testare cu Beneficiarul. Beneficiarul participă la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

## 2. Reguli privind prestarea serviciilor de mentenanță corectivă (de suport)

Serviciile de mentenanță corectivă sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a softului aplicativ prin: analiza defectelor, introducerea corectărilor, documentarea corectărilor și actualizarea documentelor pentru softul aplicativ.

### 2.1. Clasificarea incidentelor

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței softului aplicativ. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

**Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor**

PRIORITATE		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

**Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului**

URGENȚĂ	Descriere
<b>Înaltă</b>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
<b>Medie</b>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: -pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; -există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; -reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
<b>Joasă</b>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

**Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului**

IMPACT	Descriere
<b>Înalt</b>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 1. activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; 2. incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; 3. există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
<b>Mediu</b>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:

	<p>4. activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate;</p> <p>5. incidentul a afectat utilizatori interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi;</p> <p>6. există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;</p>
<b>Jos</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <p>7. activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;</p> <p>8. incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.</p>

## 2.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 1., „Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor”.

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

<b>Prioritate incident</b>	<b>Timpul de reacție</b>	<b>Timpul de soluționare</b>	<b>Timp maxim pentru corectare a cauzei*</b>	<b>Raportare primară</b>
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	până la 3 ore	8 ore	SSC
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute	8 ore	ora 12 a zilei următoare	SSC
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore	24 ore	5 zile	SSC
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort	-	SSC

\*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.

## 3. Reguli privind prestare a serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare)

Serviciile de modificare sunt orientate spre asigurarea efectuării modificărilor privind problemele apărute, îmbunătățirii formelor de raportare, modificărilor/adăugărilor funcționalităților ca urmare al modificării cadrului legal sau îmbunătățirii esențiale a business proceselor, documentării și instruirii pentru noile funcționalități și consultanței la întrebările privind softul aplicativ.

### 3.1. Solicitarea Serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare)

Solicitarea serviciilor de modificare se efectuează de grupul de lucru responsabil din partea Beneficiarului în baza unei Cereri cu privire la propunerea de servicii de mentenanță adaptivă (Anexa nr.7 al Contractului).

În rezultatul analizei solicitării, Prestatorul va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului și a costului estimativ conform tarifelor.

### 3.2. Prestarea Serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare)

Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare) se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

a) Prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea serviciilor. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.

b) Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.

c) Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.

d) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.

e) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv.

f) Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.

g) Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

h) Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:

- i. Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
  - ii. Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
  - iii. Ghidul utilizatorului (în limba română);
  - iv. Codul sursă actualizat (pe suport detașabil) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
  - v. Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).
- j) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

#### 4. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

##### 4.1. Soluționarea divergențelor

Orice divergențe apărute între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

- Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți.
- La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.
- Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.
- Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

##### 4.2. Raportarea privind nivelul serviciilor

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor acordate.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

<b>Tip raport</b>	<b>Conținut</b>	<b>Regularitatea</b>
Raport cu lista serviciilor prestate de mentenanță corectivă	Descrierea defectului, data înaintării și rezolvării, persoana care a înaintat defectul, statutul rezolvării, om/ore.	Lunar, pe suport de hârtie
Raport privind implementarea serviciilor de mentenanță adaptivă	Descrierea modificării, data înaintării și rezolvării, persoana care a înaintat, statutul rezolvării.	În luna când a avut loc implementarea și acceptarea modificării

##### 4.3. Securitatea informației

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a softului aplicativ în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

În cazul unui incident de securitate a informației, Partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă Parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesar a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

Prestatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, Prestatorul, va efectua:

- 1) Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- 2) Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- 3) Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- 4) Menținerea formalizată a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

5) După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.

#### 5. Mediul de dezvoltare și a mediului de testare

Pentru prestarea serviciilor conform contractului Prestatorul utilizează mediul de dezvoltare a Beneficiarului.

Pentru efectuarea testărilor funcționale a softului aplicativ și a integrării sistemelor Beneficiarului, Beneficiarul pune la dispoziția Prestătorului un mediu de test pentru softul aplicativ. Mediul de test este utilizat de ambele Părți în următoarele cazuri:

- 1) La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție pentru simularea situațiilor problematice;
- 2) La implementarea modificărilor importante pentru sistemul informațional și testarea lor prealabilă;
- 3) La efectuarea recalculărilor necesare pentru corectarea datelor.

Accesarea softului aplicativ în mediul de testare se face în bază de canale securizate.

Prestatorul este responsabil de procesul de testare a serviciului realizat, cu utilizarea tuturor tipurilor de testări și verificări, la corespunderea caracteristicilor și funcționalității produsului elaborat / modificat cu cerințele înaintate de Beneficiar. După fiecare modificare de Soft se inițiază procesul de aprobare și Prestatorul prezintă dovezii obiective despre faptul că serviciile prestate de produsul software elaborat / modificat sau de orice element software, corespund cerințelor și necesităților înaintate de Beneficiar. Procesul de aprobare se finalizează cu Proces verbal de aprobare prezentat de Prestator Beneficiarului și se inițiază de Beneficiar exploatarea experimentală a produsului. Exploatarea experimentală a produsului software acordă informație despre comportamentul sistemului în mediul real de exploatare, cu utilizarea datelor reale. În procesul exploatării experimentale, toate devierile în funcționare și observațiile, detectate, se înlătură de către Prestator pînă la finisarea exploatării experimentale.

Procedura de colaborare, accesul și utilizarea mediului de dezvoltare, mediului de testare și instalarea oricărui modificări este elaborată și aprobată de părți în termen de 10 zile de la semnarea Contractului.

#### 6. Livrabile

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă softului aplicativ. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

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

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile:

- Codul sursă.
- Documentația tehnică.
- Ghidul utilizatorilor.
- Ghidul administratorului.

#### **4. Operatorul economic în momentul întocmirii ofertelor trebuie să țină cont de următoarelor acte normative:**

- a) Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal
- b) Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de casa națională de asigurări sociale aprobată prin ordinul președintelui CNAS 195-a din 07.10.2016.
- c) Cod nr.154/2003, Codul Muncii din Republica Moldova
- d) Legea nr.186/2008 cu privire la securitatea și sănătatea în muncă

21. **Ofertele se prezintă în valuta:** - lei moldovenești.

22. **Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului:** Cel mai mic preț fără TVA pentru întreaga ofertă.

23. **Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor:** Nu se aplică

Nr. d/o	Denumirea factorului de evaluare	Ponderea%
	Nu se aplică	

24. **Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:**

- Conform informației în SIA RSAP.

25. **Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:**

Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP.

26. **Termenul de valabilitate a ofertelor:** 60 zile
27. **Locul deschiderii ofertelor:** SIA RSAP ,  
Ofertele întârziate vor fi respinse.
28. **Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:**  
Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA RSAP.
29. **Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare:** Limba de stat.
30. **Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene:** Nu se aplică
31. **Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:**  
Agencia Națională pentru Soluționarea Contestațiilor  
Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;  
Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md
32. **Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respective (dacă este cazul):** Nu se aplică
33. **În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare:**  
Nu se aplică
34. **Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț:** BAP nr.87 din 01.11.2024.
35. **Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare:** Conform informației în SIA RSAP.
36. **În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:**
- | Denumirea instrumentului electronic                              | Se va utiliza/accepta sau nu |
|--|------------------------------|
| depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare | Se acceptă                   |
| sistemul de comenzi electronice                                  | Nu se acceptă                |
| facturarea electronică   | Nu se acceptă                |
| plățile electronice  | Se acceptă                   |
37. **Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene):** DA
38. **Alte informații relevante:**

**Președinta grupului de lucru:** \_\_\_\_\_ **Maia Moraru**

L.Ș.