



ACHIZIȚII PUBLICE



CONTRACT Nr. 36/16

**Privind Prestarea serviciilor de implementare, mentenanță și suport pentru
Sistemul Informațional Automatizat Asistența Medicală Spitalicească**

Cod CPV: 72000000-5

“06” decembrie 2016

mun. Chișinău

Prestatorul	Autoritatea contractantă
„BASS SYSTEMS” SRL , reprezentată de dnul Director General Onisim POPESCU , care acționează în baza Statutului, în calitate de Lider al Asocierii formate din BASS Systems SRL și Genius IT Solutions SRL denumită în continuare Prestator , Număr de înregistrare în Registrul de Stat - MD 0112686 din 03.03.2008, cod fiscal: 1008600013575 pe de o parte,	Ministerul Sănătății al RM , reprezentat prin Ministrul Ruxanda GLAVAN , care acționează în baza Regulamentului, denumit în continuare Autoritate contractantă , Cod fiscal: 1006601000093 pe de altă parte, și
	Instituția Medico-Sanitară Publică Spitalul Clinic de Boli Infecțioase “Toma Ciorbă” , reprezentată prin Directorul Victor DEATISEN , care acționează în baza statutului, denumită în continuare Beneficiar , Cod fiscal: <u>1003600132121</u> de cealaltă parte,

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

Achiziționarea serviciilor de implementare și suport pentru Sistemul Informațional Automatizat Asistența Medicală Spitalicească (SIA AMS), denumite în continuare **Servicii**, conform LP nr.

- a. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:
 - a) Specificația tehnică – Oferta tehnică (conform Anexei nr.1);
 - b) Specificația de preț (conform Anexei nr.2);
 - c) Actul cu privire la Acceptanța sistemului (darea în exploatare) (Anexa nr.3);
 - d) Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) (Anexa nr.4);
 - e) Cererea cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.5)
 - f) Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (Anexa nr. 6)
 - g) Condițiile de prestare (Anexa nr. 7)
 - h) Acord de confidențialitate (Anexa nr. 8)
- b. Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.
- c. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezenta să presteze Beneficiarului Serviciile în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.
- d. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării Serviciilor, taxa Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătită conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul Contractului

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

1.2. Beneficiarul se obligă, la rîndul său, să achite și să recepționeze serviciile prestate de Prestator.

2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează la distanță sau la oficiul Beneficiarului.

2.2. Documentația de prestare a serviciilor de implementare și suport din prezentul Contract include:

- 1) Originalele facturilor fiscale - 2 exemplare;
- 2) Act cu privire la serviciile prestate (de suport) (Anexa nr.4) - 2 exemplare;
- 3) Raport cu lista incidentelor /defectelor remediate - 2 exemplare.

2.3. Prestarea serviciilor se efectuează în următorii termeni:

2.3.1. serviciile de implementare personalizată vor fi prestate începând cu 01.01.2017 și până la 31.12.2017 cel târziu;

2.3.2. serviciile de suport pentru aplicație vor fi prestate începând cu data semnării Actului de Acceptanță a sistemului (darea în exploatare)

2.4. Documentația de însoțire a Serviciilor include originalul facturii fiscale , Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) si raport cu lista incidentelor/defectelor remediate pentru luna respectivă;

2.5. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.4 se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul prestării serviciilor. Serviciile se consideră prestate în momentul în care sînt prezentate documentele de mai sus.

3. Taxa și condițiile de plată

3.1. Taxa pentru Serviciile prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Specificația de preț a prezentului Contract.

3.2. Valoarea totală a prezentului Contract, se stabilește în lei moldovenești și constituie:

3.2.1. **2,511,360 lei (două milioane cinci sute unsprezece mii trei sute șaiszeci lei 00 bani) MD, inclusiv TVA – pentru serviciile de suport.**

3.3. Achitarea plăților pentru Serviciile prestate se va efectua în lei moldovenești, reiesind din cuantumul 1/48 din valoarea totală a contractului

3.4. Serviciile de suport vor fi facturate lunar reiesind din cuantumul 1/48 din valoarea totală a contractului .

3.5. Plățile se vor efectua de către Beneficiar lunar, conform facturilor prezentate, prin transfer bancar pe contul de decontare al Prestatorului, indicat în prezentul Contract în termen de 30 zile de la prezentarea facturii și actelor corespunzătoare.

4. Condiții de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificație și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte lunar Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale odată cu prestarea serviciilor, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.5 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 10.4.

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele prezentate de către Prestator în oferta sa tehnică.

5.2. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări naționale.

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a. de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract (conform Anexei nr.1 –Oferta tehnica) în baza legislației existente, know-how existent, recomandărilor și cerințelor software-lui de sistem;
- b. să asigure funcționarea Sistemul Informational Automatizat Asistența Medicală Spitalicească;
- c. în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;
- d. să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță;
- e. să asigure elaborarea/ajustarea instrucțiunilor de exploatare necesare în conformitate cu standardele;
- f. să respecte procedura de înregistrare a defectelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestora;
- g. după rezultatele de soluționare a defectelor să prezinte recomandările pentru anihilarea acestora și instrucțiunile necesare pentru soluționarea defectelor similare pe viitor;
- h. să prezinte Beneficiarului lista persoanelor autorizate din partea Prestatorului în grupul de proiect calificat;
- i. să asigure integritatea și calitatea serviciilor prestate în termenele stabilite de prezentul Contract.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a. să informeze Prestatorul referitor la orice observație/defecțiune a funcționării aplicației software și să prezinte Prestatorului orice informație utilă pentru determinarea defecțiunii;
- b. în cazul defecțiunii aplicațiilor software Beneficiarul este obligat să plaseze cererea de apel

- a specialistului Prestatorului; să prezinte Prestatorului lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului, responsabile pentru perfectarea apelurilor și semnarea documentelor de lucru;
- c. să primească și să achite costul serviciilor în ordinea și termenele, prevăzute în prezentul Contract și anexele lui.

6.3. În baza prezentului Contract, Autoritatea contractantă se obligă:

- a. să semneze Actul cu privire la Acceptanța sistemului (darea în exploatare) ;
- b. să asigure disponibilitatea fizică și tehnică a Beneficiarului pe perioada prestării serviciilor de către Prestator;
- c. în cazul imposibilității Beneficiarului de a-și onora obligațiile de plată asumate în baza prezentului contract pe un termen mai mare de 6 luni, Autoritatea contractantă va prelua datoria de la Beneficiar și va efectua plățile respective.

7. Forța majoră

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

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

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

8. Rezilierea

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

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

- 8.2.1. Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- 8.2.2. Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare;
- 8.2.3. Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a solicitărilor de plată a serviciilor;
- 8.2.4. Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

8.3. Partea inițitoare a rezilierii Contractului este obligată să comunice în termen de 10 (cinci) zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 (cinci) zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare are dreptul să prezinte documentele corespunzătoare Agenției Achiziții Publice pentru înregistrarea declarației de reziliere.

9. Reclamații

9.1. Reclamațiile privind cantitatea serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor.

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate.

9.3. Prestatorul este obligat să examineze și să lichideze pretențiile înaintate în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii acestora.

9.4. Prestatorul este obligat, în termen de 5 (cinci) zile, să presteze suplimentar Beneficiarului serviciile neprestate, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le

presteze în conformitate cu cerințele Contractului.

9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea serviciilor prestate în limitele stabilite, inclusiv pentru defectele ascunse.

10. Sancțiuni

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Beneficiar este Garanția de bună execuție emisă de o bancă comercială, în cuantum de 5% din valoarea Contractului.

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

10.3. Pentru prestarea cu întârziere a serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului Contract.

10.4. În cazul în care neexecutarea sau executarea tardivă a obligațiilor de dare în exploatare a aplicației și prestare a Serviciilor este cauzată de către Beneficiar, Prestatorul va fi exonerat de răspundere și penalități, iar termenul de prestare a serviciilor va fi prelungit cu respectiva perioadă.

10.5. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului Contract.

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricărui:

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

b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Ofertei tehnice întocmite de către Prestator

11.2. Prestatorul acordă Beneficiarului dreptul personal, exclusiv și netransferabil de folosire a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Spitalicească (Sistemul). Beneficiarul nu poate efectua nici direct și nici indirect transmiterea sau cesionarea sistemului unor terți, indiferent dacă este cu titlu gratuit sau oneros. Beneficiarul nu are permisiunea să copieze sistemul în alte scopuri, altele decât cele de salvare și arhivare a exemplarului original. Beneficiarul se obligă să folosească sistemul potrivit specificațiilor avute în vedere în Oferta Tehnică (Anexa nr. 1), parte integrantă a prezentului contract. Beneficiarul se obligă să nu comercializeze sistemul care face obiectul prezentului contract, sau produse susceptibile să îl concureze. Beneficiarul nu are voie să adapteze, să aranjeze, să modifice sau să unifice, nici măcar parțial, sistemul care face obiectul prezentului contract.

12. Confidențialitate

12.1. Părțile confirmă că în timpul executării prezentului Contract vor avea acces la informații cu caracter confidențial, date cu caracter personal și informații cu condiții speciale de acces.

12.2. Asigurarea securității informațiilor se va face în conformitate cu prevederile contractuale și cu respectarea legislației în vigoare.

12.3. Pe parcursul executării obligațiilor contractuale, Părțile vor respecta Acordul de confidențialitate, încheiat de Părți (Anexa nr.8).

13. Dispoziții finale

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

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

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

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

13.5. Prezentul Contract este întocmit în patru exemplare care se remit către:

1. Prestator – un exemplar;
2. Autoritatea Contractantă – un exemplar;
3. Beneficiar – un exemplar;
4. Agenția Achiziții Publice - un exemplar;

13.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare după înregistrarea lui de către Agenția Achiziții Publice, fiind valabil pînă la 31 decembrie 2021.

13.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor Părți și este semnat astăzi, “06” decembrie 2016.

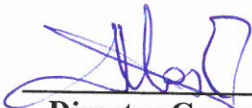
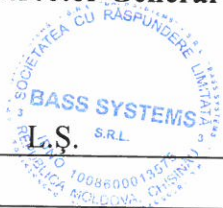
13.8. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova, la data și anul indicate mai sus.

14. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

Prestatorul de Servicii „BASS SYSTEMS” SRL	Autoritatea contractantă Ministerul Sănătății
Adresa poștală: <i>mun. Chișinău, str. Constituției, 8 of. 41</i> Telefon: 022 837 960 Cont de decontare: <i>VICBMD2X416</i> Banca: <i>BC „Victoriabank” SA</i> Adresa poștală a băncii: <i>mun. Chișinău fil. nr. 3</i> IBAN: <i>MD18VI000002251003167MDL</i> Cod fiscal: <i>1008600013575</i>	Adresa poștală: <i>mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 2</i> Telefon: 022 268842 268819 Fax: 022 268842 Cont de decontare: <i>TREZMD2X</i> Banca: <i>Trezorăria de Stat</i> Adresa poștală a băncii: <i>Ministerul Finanțelor</i> IBAN: <i>MD03TRPBAA142310D003</i> Cod fiscal: <i>1006601000093</i>
	Beneficiarul Instituția Medico-Sanitară Publică Spitalul Clinic de Boli Infecțioase “Toma Ciorbă”

	Adresa postală: <u>bd. Stefan cel Mare,</u> <u>163, MD-2005, Chisinau</u> Telefon: + 373 22 242177 Fax: IBAN: <u>MD77TRPCCC5184301300005AA</u> Banca: MF – Trezoreria de Stat BIC: TREZMD2X Cod fiscal: <u>1003600132121</u>
--	---

15. Semnăturile părților

Prestatorul de servicii:	Autoritatea contractantă:
 Onisim POPESCU Director General 	 Ruxanda GLAVAN Ministru  Beneficiar
	 Victor DEATISEN Director 

Înregistrat Nr.:

Trezoreria:

Data:

Anexa nr.2
la contractul nr. 36116
din 06 decembrie 2016

Specificația de preț

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitate a de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA
1	2	3	4	5	6	7	8
720000 00-5	Servicii de suport al Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Spitalicească	lună	48	43,600.00	52,320.00	2,092,800.00	2,511,360.00

Prestatorul de servicii:	Autoritatea contractantă:
 Onisim POPESCU Director General 	 Ruxanda GLAVAN Ministru  L.S. Beneficiar
	 Victor DEATIȘEN Director  L.S.

Inregistrat Nr.:

Trezoreria:

Data:

ACT Nr. _____
cu privire la dare în exploatare a Sistemului (serviciile de implementare)
conform Contractului nr. _____

_____, care activează în baza Statutului, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. _____, cu sediul în str. _____, mun. Chişinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de _____, în calitate de Preşedinte, pe de o parte, Ministerul Sănătăţii, care activează în baza _____, cu sediul în str. _____, mun. Chişinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Autoritate contractantă"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de _____, în calitate de _____, pe de altă parte, şi

SRL "BASS SYSTEMS", care activează în conformitate cu legislaţia Republicii Moldova, cu sediul str. Constituţiei, 8, ap.41, mun. Chişinău, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **dl Onisim POPESCU**, Director General, de cealaltă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de implimentare a Sistemului , iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menţionată.
2. Prezentul ACT este întocmit în 3 exemplare, cîte unul pentru fiecare parte.

Prestator:

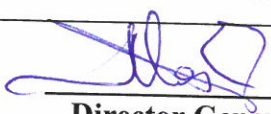
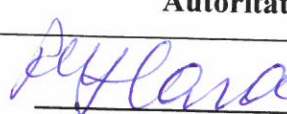
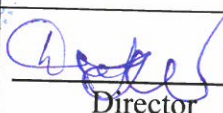
L.Ş.

Autoritate contractantă:

L.Ş.

Beneficiar:

L.Ş.

Prestatorul de servicii:	Autoritatea contractantă:
 Onisim POPESCU Director General L.Ş.	 Ruxanda GLAVAN Ministru L.Ş.
	Beneficiar
	 Victor DEATISEN Director L.Ş.

Înregistrat Nr.:

Trezoreria:

Data:

**ACTUL Nr. _____ cu privire la serviciile prestate (de suport)
conform Contractului nr. _____**

_____, care activează în baza Statutului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. _____, cu sediul în str. _____, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de **dna** _____, în calitate de _____, pe de o parte și

SRL "BASS SYSTEMS", care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul str. Constituției, 8, ap.41, mun. Chișinău, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **dl Onisim POPESCU**, Director General, pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

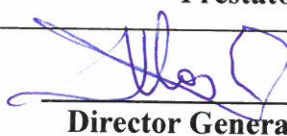
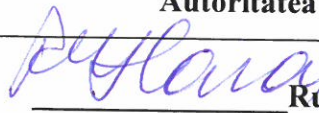
3. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de mentenanță și suport tehnic de remediere a incidentelor/ defectelor pentru perioada de la _____ până la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
4. Taxa lunară a serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: _____ lei MD, cu TVA.
5. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator:

Beneficiar:

L.Ș.

L.Ș.

Prestatorul de servicii:	Autoritatea contractantă:
 Onisim POPESCU Director General L.Ș.	 Ruxanda GLAVAN Ministru
	
	 Victor DEATISEN Director L.Ș.

Înregistrat Nr.:

Trezoreria:

Data:

Anexa nr.5
la contractul nr. 36116
din 06 decembrie 2016

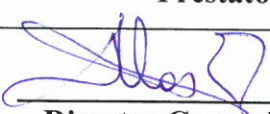
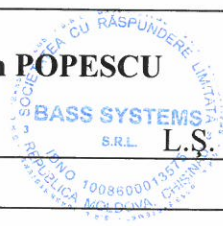
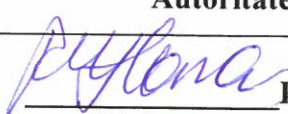
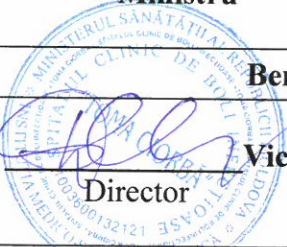
Cererea cu privire la notificarea defectului

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A DEFECTULUI			
SUBSISTEMUL			
		Autor:	
		Data:	
Categoria problemei	Software ☐ Procese ☐ Date ☐		
Prioritate	Înaltă ☐ Medie ☐ Joasă ☐		
Descrierea problemei:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			

Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestator:
L.Ș.

Beneficiar:
L.Ș.

Prestatorul de servicii:	Autoritatea contractantă:
 Onisim POPESCU Director General  L.Ș.	 Ruxanda GLAVAN Ministru  L.Ș.
	Beneficiar
	 Victor DEATIȘEN Director  L.Ș.

Înregistrat Nr.:

Trezoreria:

Data:

Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate

Nr.d/o	Descrierea incidentului/defectului	Data înaintării	Persoana, care a înaintat defectul	Statutul rezolvării	Data rezolvării

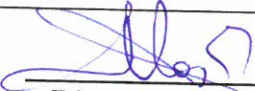
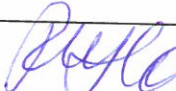
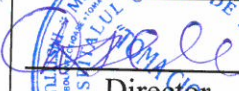
Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestatorului:

Beneficiarului:

L.Ş.

L.Ş.

Prestatorul de servicii:	Autoritatea contractantă:
 Onisim POPESCU Director General	 Ruxanda GLAVAN Ministru
L.Ş.	L.Ş.
	Beneficiar
	 Victor DEATIŞEN Director
	L.Ş.

Inregistrat Nr.:

Trezoreria:

Data:

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 defecte/erori) ce duc la necorespunderea rezultatelor așteptate de la funcționarea produsului software și care determină stoparea/întreruperea/reducerea calității funcționalității softului aplicativ.

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.5 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.10 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 Prestatorul 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”

Suportul 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 interpelările 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 modificărilor

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

Pentru fiecare 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 modificărilor 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 prestare a serviciilor de suport

Serviciile de suport 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
Înaltă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
Medie	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului

	ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
Înalt	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

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”.

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	pînă 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 cînd soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.

3. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

3.1. 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:

- 1) 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.
- 2) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- 3) 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.
- 4) 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.

3.2. 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.

Tip raport	Conținut	Regularitatea
Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate	Descrierea incidentului/defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării.	Lunar, pe suport de hârtie

3.3. 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 necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

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

- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;

- Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- Menținerea formalizată a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

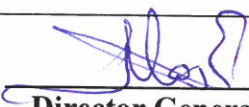
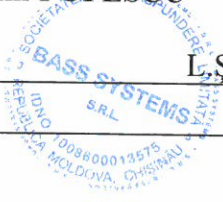
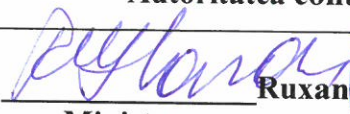
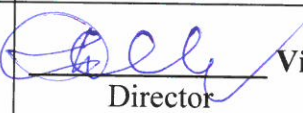
După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.

Prestator

Beneficiar

L.Ș.

L.Ș.

Prestatorul de servicii:	Autoritatea contractantă:
 Onisim POPESCU Director General 	 Ruxanda GLAVAN Ministru 
	Beneficiar
	 Victor DEATISEN Director 

Înregistrat Nr.:

Trezoreria:

Data:

ACORD DE CONFIDENȚIALITATE

Prezentul Acord este încheiat astăzi, ____ 2016, între:

„BASS Systems” SRL, IDNO 1008600013575, cu sediul: str. Constituției, 8, of. 41, MD-2069, Chișinău, Republica Moldova, c/d 2251003167 BC VICTORIABANK SA, Filiala nr. 3, c/b: VICBMD2X416, reprezentată de Dl. **Onisim Popescu**, Director General, denumită în continuare „Prestator”,

și

Instituția Medico-Sanitară Publică _____, reprezentată de Dl. _____, Director General, denumit în continuare „Beneficiar”, împreună denumite „Părți”, iar individual „Parte”, au încheiat prezentul Acord (în continuare **Acord**) stabilind următoarele:

I Clauze Generale

- 1.1. Scopul prezentului Acord este asigurarea confidențialității informației, ce urmează a fi cunoscută de către Prestator în legătură cu executarea Contractului Nr. ____ din ____ de prestare de servicii, încheiat între Părți (în continuare – „**Contract de prestări servicii**”).
- 1.2. În sensul prezentului Acord, confidențialitatea reprezintă nedivulgarea sub nici o formă a informației primite de către Prestator de la Beneficiar unei terțe persoane. O astfel de transmitere poate avea loc doar cu acordul prealabil în formă scrisă din partea Beneficiarului.
- 1.3. În sensul prezentului Acord, informația transmisă reprezintă: orice informație verbală, scrisă, electronică, telefonică, conținutul actelor (denumite în continuare date) transmise de către Beneficiar către Prestator.
- 1.4. Prin divulgarea datelor se va înțelege orice procedeu, metodă sau operațiune scrisă, verbală, prin mijloace electronice și nu doar, care permite trecerea datelor de la Prestator (inclusiv angajații sau mandatarii acesteia) către un terț voluntar și/sau involuntar, fără acordul prealabil în scris din partea Beneficiarului.
- 1.5. Confidențialitatea în sensul prezentului Acord vizează inclusiv discuțiile și/sau schimburile de opinii (prin orice mijloc de comunicare) ce se referă la obiectul Contractului de prestare a serviciilor și rezultatele serviciilor prestate de Prestator.
- 1.6. În cazul în care oricare din datele confidențiale ale Beneficiarului vor fi solicitate de către terți în baza unui hotărâri judecătorești sau demers legal ai unei autorități, Prestatorul va informa imediat în scris Beneficiarul despre caracterul și volumul datelor și autoritatea care a solicitat să le fie transmise datele.

II. Durata

- 2.1. Prezentul Acord se încheie pe o durată nedeterminată de timp și nu are vre-o limitare teritorială. Pe durata valabilității prezentului Acord, precum și în circumstanțele încetării

relațiilor contractuale, din oricare motiv, în baza Contractului de prestări servicii, Prestatorul se obligă să nu divulge nimănui fără permisiunea scrisă a Beneficiarului informația conținută în actele și datele primite de la Beneficiar.

2.2. Acordul produce efecte juridice pentru părți din momentul semnării lui.

III Obligațiile Părților

3.1. Obligațiile Beneficiarului

- 3.1.1.** Beneficiarul se obligă să ofere datele deținute, necesare prestării serviciilor de către Prestator, fără a le modifica sau distorsiona în vre-un fel .
- 3.1.2.** Atunci când Beneficiarul va cunoaște despre careva date ca fiind incerte, neclare sau posibil eronate, acesta va informa imediat Prestatorul;
- 3.1.3.** Beneficiarul va prezenta datele spre transmitere la momentul încheierii Contractului de prestări servicii precum și pe parcursul executării lui.

3.2. Obligațiile Prestatorului

- 3.2.1.** Prestatorul se obligă să nu divulge terților sub nici o formă datele cu privire la informația primită și /sau rezultatele activității sale în cadrul Contractului de prestare a servicii;
- 3.2.2.** Prestatorul este răspunzătoare de orice divulgare indiferent de forma acesteia inclusiv atunci când aceasta este comisă de un angajat, reprezentant sau orice fel de mandatar;
- 3.2.3.** Prestatorul nu va folosi datele primite sau accesate de la Beneficiar în alte scopuri decât cele relevante însărcinărilor primite de la Beneficiar în baza Contractului de prestare a serviciilor.
- 3.2.4.** Prestatorul este obligată să anunțe imediat în scris Beneficiarul despre riscuri sau posibile riscuri, prezente sau eventuale, de divulgare (inclusiv accidentale) a datelor deținute către un terț. Inclusiv în acest caz Beneficiarul va depune efort maxim pentru prevenirea divulgării nesancționate a datelor către terți.
- 3.2.5.** Prestatorul se obligă să instruiască salariații sau mandatarii săi despre necesitatea asigurării confidențialității datelor transmise de către Beneficiar și va preveni persoanele nominalizate despre răspunderea și consecințele ce survin din prezentul Acord, cu posibilitatea includerii de penalități în contractele Prestatorului cu salariații sau mandatarii săi.

IV Soluționarea Litigiilor

- 4.1.** Toate litigiile decurgând din sau în legătură cu prezentul Acord, inclusiv dar fără a se limita la încheierea și executarea acestuia, încălcarea, rezilierea sau nulitatea lui, vor fi supuse, în mod obligatoriu, soluționării amiabile prin negocieri comune.
- 4.2.** În cazul în care Părțile nu vor ajunge la un consens după respectarea procedurii indicate mai sus, atunci aceste litigii urmează a fi supuse soluționării de către instanțele de judecată competente conform legislației în vigoare.

V Modificări și Completări

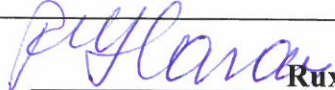
- 5.1. Orice modificare sau completare a prezentului Acord se va face în formă scrisă și se va semna corespunzător de către reprezentanții acreditați ai părților.
- 5.2. Nici una din părți nu poate modifica condițiile prezentului Acord fără acordul celeilalte Părți.

Semnăturile Părților:

Pentru și în numele **BASS Systems SRL**

Pentru și în numele _____ ”

Onisim Popescu

Prestatorul de servicii:	Autoritatea contractantă:
 Onisim POPESCU Director General  L.Ș.	 Ruxanda GLAYAN Ministru  L.Ș.
	Beneficiar
	 Victor DEATISEN Director  L.Ș.

Înregistrat Nr.:

Trezoreria:

Data: