

„03” 07 2012

mun. Chișinău

Întreprinderea cu Capital Străin „QSystems” S.R.L., înregistrată la Camera Înregistrării de Stat la 25 octombrie 2001, IDNO – cod fiscal 1002600023541 în persoana Directorului Andriy Aydov, care acționează în baza Statutului, numită în continuare „Prestator”, pe de o parte și

Întreprinderea de Stat „Posta Moldovei”, numită în continuare „Beneficiar”, IDNO - cod fiscal nr.1002600023242, în persoana Directorului General Ștefan Munteanu, care acționează în baza Statutului, pe de altă parte,

au semnat prezentul contract cu privire la următoarele:

## 1. OBIECTUL CONTRACTULUI

- 1.1. Prestatorul se obligă să presteze Beneficiarului servicii de suport și dezvoltare a Produselor Software (PS) stipulate în Anexa nr.2, iar Beneficiarul se obligă să plătească costul lor, stabilit prin prezentul contract.
- 1.2. Regulile și procedura aplicabilă de Prestator la oferirea serviciilor de suport și dezvoltare a produselor software sunt reglementate de legislația Republicii Moldova în vigoare, prezentul Contract, precum și de Regulamentul serviciilor de suport și dezvoltare oferite de Prestator („Regulamentul Serviciilor”), care este anexat la prezentul Contract.
- 1.3. Regulamentul Serviciilor este aprobat și poate fi modificat periodic, dar nu mai des de o dată pe an de Prestator, preavizînd Beneficiarul în termenii indicați în pct. 1.4., și reglementează regulile uniforme aplicate de Prestator la prestarea serviciilor de suport și/sau de dezvoltare oferite clienților săi. Prevederile Regulamentului Serviciilor sunt obligatorii pentru ambele părți. Prin semnarea prezentului Contract, Beneficiarul acceptă regulile stabilite de Regulamentul Serviciilor, contrasemnând în acest scop exemplarul Regulamentului anexat la Contract.
- 1.4. Prestatorul își rezervă dreptul de a modifica Regulamentul Serviciilor având totodată obligația de a notifica în scris despre aceasta Beneficiarul cu cel puțin 45 zile până la data preconizată pentru intrarea în vigoare a modificării. În cazul în care Beneficiarul nu va fi de acord cu modificările propuse de Prestator, Beneficiarul este în drept să notifice în scris dezacordul său Prestatorului și să solicite rezilierea prezentului Contract în termen de 15 zile de la data recepționării notificării privind modificarea Regulamentului Serviciilor. Se va considera că Beneficiarul a acceptat în mod tacit modificările efectuate de Prestator în textul Regulamentului Serviciilor dacă Beneficiarul nu a notificat Prestatorul despre dezacordul său și nu a expediat notificarea argumentată de reziliere în termenele stabilite de acest articol. Termenul de 45 de zile începe a curge de la data recepționării de către Beneficiar a notificării.
- 1.5. Termenii utilizați în prezentul Contract vor fi interpretați de Părți în felul în care acestea sunt definite de Regulamentul Serviciilor.

## 2. NIVELUL SERVICIILOR

- 2.1. Categoriile serviciilor oferite de Prestator și clasificarea acestora în dependență de importanța lor sunt reglementate și determinate de Părți în conformitate cu Regulamentul Serviciilor.
- 2.2. Nivelul serviciilor solicitate de Beneficiar este indicat în solicitarea de serviciu a acestuia și se stabilește de persoana responsabilă a Beneficiarului, desemnată de acesta și inclusă în Lista persoanelor autorizate a Beneficiarului, prezentată în Anexa 1 la Contract. În cazul în care Prestatorul nu este de acord cu nivelul stabilit, poate fi solicitată revizuirea respectivului nivel de către un manager al Beneficiarului. Solicitarea de revizuire a nivelului serviciului, cu argumentele de rigoare, trebuie să fie făcută în perioada timpului de reacție, stabilit pentru serviciile de nivelul inițial indicat de către Beneficiar.

VOLUMUL SERVICIILOR



- 3.1. Prestatorul garantează disponibilitatea sa de a înlătura orice eroare aferentă PS și de a oferi suport în exploatarea PS, în termenii și conform condițiilor stabilite în prezentul contract, precum și în conformitate cu Regulamentul Serviciilor.
- 3.2. Pentru fiecare solicitare de servicii de dezvoltare din parte Beneficiarului, Prestatorul va evalua și va stabili manopera necesară pentru satisfacerea solicitării. La cererea Beneficiarului, Prestatorul va justifica evaluarea dată, prezentând detalii privind structura lucrărilor necesare de a fi efectuate.
- 3.3. Serviciile în volum suplimentar pot fi oferite la solicitarea Beneficiarului, fiind subiectul unei plăți adiționale, conform prezentului contract.

#### **4. CALITATEA SERVICIILOR**

- 4.1. Prestatorul garantează alocarea resurselor de înaltă calificare și cunoașterea a PS-ului, pentru prestarea serviciilor Beneficiarului.
- 4.2. Prestatorul garantează testarea calitativă a tuturor modificărilor ce vor fi efectuate în contextul satisfacerii solicitărilor Beneficiarului, astfel încât să asigure buna funcționare a PS-ului instalat la Beneficiar.
- 4.3. Prestatorul garantează că orice problemă aferentă calității serviciilor prestate, raportată de Beneficiar, va fi minuțios analizată, vor fi identificate și implementate măsurile posibile de soluționare și prevenire a repetării ei, iar Beneficiarul va fi notificat despre acest fapt.
- 4.4. Toate modificările în PS efectuate de către Prestator, vor fi documentate în modul stabilit de Regulamentul Serviciilor.
- 4.5. Prestatorul nu poartă responsabilitate pentru calitatea serviciilor prestate și funcționarea corectă a PS, dacă se adevărește faptul modificării de către Beneficiar a PS, fără consimțământul Prestatorului.
- 4.6. Beneficiarul garantează efectuarea calitativă a diagnosticării și descrierii problemelor în exploatarea PS, în conformitate cu procedura descrisă în Regulamentul Serviciilor.

#### **5. ORDINEA DE PRESTARE A SERVICIILOR**

- 5.1. Serviciile sunt solicitate conform procedurilor stabilite de Regulamentul Serviciilor, prin intermediul persoanelor autorizate ale Beneficiarului și sunt prestate prin intermediul persoanelor autorizate ale Prestatorului (anexa nr.1). Lista persoanelor autorizate și a managerilor părților poate fi modificată în baza scrisorilor oficiale ale părților.
- 5.2. Interacțiunea formală între Beneficiar și Prestator, din momentul formulării solicitării pentru servicii, pe tot parcursul ciclului de viață și până în momentul închiderii solicitării, se va efectua în modul stabilit de Regulamentul Serviciilor.
- 5.3. Beneficiarul are dreptul de a utiliza funcționalitatea transmisă lui în exploatare industrială, doar după achitarea integrală a prețului (prețul tuturor solicitărilor de dezvoltare, prezentate în legătura cu aceasta funcționalitate).

#### **6. COSTUL SERVICIILOR ȘI ORDINEA DE ACHITARE A ACESTORA**

- 6.1. Costul serviciilor oferite de Prestator se determină în dependență de Pachetul Tarifar agreat de părți. Tarifele aplicate de Prestator față de clienții săi pentru fiecare pachet tarifar, precum și regulile de aplicare a acestora sunt stabilite în Anexa 2 la prezentul Contract. Beneficiarul va indica pachetul tarifar la care se abonează în solicitarea sa de serviciu înaintată Prestatorului. Beneficiarul poate avea posibilitatea de a schimba Pachetul Tarifar nu mai des de o dată pe trimestru prin încheierea acordului adițional la prezentul contract.
- 6.2. Achitarea serviciilor Prestatorului se efectuează de către Beneficiar trimestrial, nu mai târziu de a cincea zi a lunii următoare, pe baza actului prezentat de către Prestator cu privire la serviciile prestate, cu detalii privind volumul și structura lor pentru perioada de plată.
- 6.3. Achitarea costului pentru servicii se face în lei moldovenești, la cursul de schimb oficial stabilit de BNM la data plății.

#### **7. RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR ȘI SANCTIUNILE PECUNIARE**



- 10.2. Partea care invocă evenimentul sus-menționat este obligată să aducă la cunoștința celeilalte părți imediat producerea acestuia și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor respectivului eveniment.
- 10.3. Toate litigiile prezentului contract părțile le vor soluționa pe cale amiabilă, iar dacă aceasta nu va fi posibil, în instanțele judiciare în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

## 11. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

- 11.1. Părțile vor depune toate eforturile pentru soluționarea amiabilă a tuturor litigiilor rezultate din sau legate de executarea prevederilor prezentului Contract.
- 11.2. Oricare litigiu, care nu va fi soluționat de către Părți pe cale amiabilă va fi transmis spre examinare în instanța judecătorească competentă conform legislației în vigoare Republicii Moldova.

## 12. DISPOZIȚII FINALE

- 12.1. Prezentul contractul intră în vigoare din momentul semnării acestuia și este valabil pentru un an de zile din data semnării sale.
- 12.2. Contractul se consideră prelungit pentru aceeași perioadă la expirarea termenului respectiv, dacă nici una din părți nu a înștiințat în scris despre rezilierea acestuia, cu cel puțin 10 zile înaintea expirării termenului contractului.
- 12.3. Anexele și/sau completările prezentului contract sunt parte integrantă ale acestuia, cu aceeași forță juridică și intră în vigoare din momentul semnării de către ambele părți contractante.
- 12.4. În cazul în care cerințele legislative și tehnice, formulate de organele competente, vor impune părților obligații suplimentare pe lângă cele prevăzute de prezentul contract, părțile își rezervă dreptul de a revizui condițiile contractului pentru a ajunge la un acord comun.

## 13. LISTA ANEXELOR LA PREZENTUL CONTRACT

- 13.1. Anexa nr.1 – lista persoanelor responsabile.
- 13.2. Anexa nr.2 – Tarifele Prestatorului.
- 13.3. Anexa nr.3 - Regulamentul serviciilor de suport și dezvoltare a produselor software.

## 14. ADRESELE JURIDICE A PĂRȚILOR:

Î.C.S. "QSystems" S.R.L.

mun. Chișinău, str. Maior Petru, 7.

IDNO 1002600023541, Cod TVA 0204879

(+373 22) 838-425, [office@qsystems.md](mailto:office@qsystems.md)

Director

Î.C.S. "QSystems" S.R.L.



Andriy Aydov

Întreprinderea de Stat „Posta Moldovei”

mun. Chișinău, str. Ștefan cel Mare, 134

IDNO 1002600023242, Cod TVA 0200523

Tel./Fax (+373 22) 251201, [anticamera@posta.md](mailto:anticamera@posta.md)

Director General

I.S. Posta Moldovei

Stefan Munteanu



- 7.1. Prestatorul poartă responsabilitate pentru prestarea calitativă a serviciilor de suport și dezvoltare, în condițiile și volumul stabilit în prezentul contract.
- 7.2. În cazul neexecutării de Prestator a solicitărilor Beneficiarului în termenii stabiliți conform prezentului contract, Prestatorul va achita penalități în mărime de 0,5% de la costul lunar stabilit în prezentul contract al serviciilor pentru:
  - fiecare oră de întârziere în soluționarea solicitărilor de servicii de gradul 1;
  - fiecare zi de întârziere în soluționarea solicitărilor de servicii de gradul 2.
- 7.3. În cazul neachitării de către Beneficiar la timp a costului serviciilor, acesta va achita penalități în mărime de 0,5% de la suma restantă pentru fiecare zi întârziată.
- 7.4. Beneficiarul și Prestatorul vor depune toate eforturile pentru executarea cu succes a obligațiilor sale și crearea condițiilor favorabile celeilalte părți pentru executarea obligațiilor sale.
- 7.5. Beneficiarul nu poartă responsabilitate pentru obligațiunile Prestatorului față de părțile terțe.
- 7.6. Prestatorul nu poartă responsabilitate pentru obligațiunile Beneficiarului față de părțile terțe.

## 8. REZILIEREA CONTRACTULUI

- 8.1. Rezilierea contractului poate avea loc:
  - 8.1.1. Rezilierea din culpă;
  - 8.1.2. Acord reciproc de reziliere a contractului;
- 8.2. În cazul specificat la pct. 8.1.1, prezentul contract este reziliat dacă una din părți nu își îndeplinește sau își îndeplinește necorespunzător obligațiile stipulate în prezentul contract.
- 8.3. În cazul specificat la pct. 8.1.2., prezentul contract este reziliat prin semnarea acordului reciproc de încetare a contractului. Rezilierea contractului va fi efectivă din momentul semnării acordului, dacă în acord nu este specificată o altă dată.
- 8.4. Contractul poate fi reziliat la inițiativa oricărei părți, cu condiția informării în prealabil a celeilalte părți în termen de 30 de zile.
- 8.5. Nici una din părți nu are dreptul să cedeze total sau o parte din drepturile sau obligațiile sale unui terț. Cazul contrar conferă în mod automat celeilalte părți dreptul de a rezilia contractul.

## 9. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI

- 9.1. Prestatorul este obligat să păstreze confidențialitatea informației ce constituie secret comercial și Poștar la care va avea acces în procesul executării prezentului Contract. Această obligațiune este în vigoare din momentul intrării în vigoare a Contractului, pentru un termen de 5 ani de la expirarea termenului de valabilitate a Contractului. Dezvăluirea informației respective de către Prestator poate fi făcută doar cu acordul în scris din partea Beneficiarului.
- 9.2. În caz dacă persoane terțe încearcă să obțină de la Prestator informații ce constituie secret comercial și Poștar ce aparțin Beneficiarului, Prestatorul este obligat să anunțe imediat Beneficiarul despre acest fapt.
- 9.3. Beneficiarul se obligă să păstreze codul sursă transmis de Prestator și plicul cu parolă în condiții de maximă siguranță, ce să prevină sustragerea lui neautorizată și transmiterea către terțe părți.
- 9.4. Beneficiarul se obligă să păstreze confidențialitatea informației aferentă Prestatorului ce constituie secret comercial și la care va avea acces în procesul executării prezentului Contract.

## 10. FORȚA MAJORĂ

- 10.1. Nici una dintre părțile contractante nu răspunde de neexecutarea la termen sau/și de executarea în mod necorespunzător – total sau parțial, a oricărei obligații, care îi revine în baza prezentului Contract, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de apariția unei forțe majore.



**LISTA**

**persoanelor responsabile**

Din partea Prestatorului:

Manager	Victor Tucan	838-611 069642123	<a href="mailto:victor.tucan@qsystems.md">victor.tucan@qsystems.md</a>
QSystems.Bank-online	Liubov Levinta	838-612	<a href="mailto:liubovi.levinta@qsystems.md">liubovi.levinta@qsystems.md</a>
QSystems.Retail	Veaceslav Bindiu	838-613	<a href="mailto:veaceslav.bindiu@qsystems.md">veaceslav.bindiu@qsystems.md</a>

Din partea Beneficiarului:

Manager principal			
Persoană autorizată	Bugacova Tatiana	022 251 212 0799 24 036	<a href="mailto:tatiana.bugacova@posta.md">tatiana.bugacova@posta.md</a>
Persoană autorizată	Merciuc Alina	022 54 34 64	<a href="mailto:alina.merciuc@posta.md">alina.merciuc@posta.md</a>
Persoană autorizată			

Director

Î.C.S. "QSystems" S.R.L.

Andriy Aydox



Director General

I.S. Posta Moldovei

Ștefan Munteanu



**TARIFELE**  
**stabilite de compania QSystems pentru prestarea serviciilor de suport și dezvoltare**  
**a produselor software**

1. Tarifele aplicate la determinarea costului pentru serviciile oferite de Prestator, care urmează a fi achitat de Beneficiar conform Pachetului Tarifar indicat de Beneficiar în solicitarea de serviciu, sunt determinate conform tabelului de mai jos:

Produs Software	Pachet tarifar lunar		
	Econom	Standard	Progresiv
<b>АРМРО, Автоматизированное ведение дневника Ф.130</b>	<b>8,000MDL</b>	<b>14,000MDL</b>	<b>30,000MDL</b>
Numărul orelor pentru consultații	10	30	70
Numărul orelor pentru dezvoltare	10	30	100
Costul 1 ore-om extra Pachet Tarifar	600 MDL	500MDL	400MDL
Numărul versiuni la solicitarea	0.5	1	3
Discount pentru produsele si servicii QSystems	5%	15%	30%

2. Numărul orelor rămase din luna trecută nu se transferă pentru lunile viitoare.
3. Tarifele indicate în prezenta Anexă nu includ TVA.
4. Regulile speciale de tarificare, care nu sunt prevăzute de această anexă, vor fi aplicate în conformitate cu prevederile Contractului și Regulamentului Serviciilor de Suport.
5. Tarifele indicate în prezenta Anexă pot fi modificate unilateral de către Prestator, cu condiția notificării în scris obligatorie de către aceasta a Beneficiarului cu cel puțin 45 zile până la data preconizată de intrare în vigoare a noilor tarife, dar nu mai des de o dată pe an, în cazul majorării acestora. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu modificările propuse de Prestator, Beneficiarul este în drept să notifice în scris Prestatorul cu privire la dezacordul său față de modificările preconizate și să solicite rezilierea Contractului cu cel puțin 30 zile până la data preconizată de intrare în vigoare a modificărilor. Se va considera acceptare tacită de către Beneficiar a modificărilor propuse de Prestator dacă în termenul stabilit de acest punct Beneficiarul nu a transmis Prestatorului notificarea în formă scrisă privind dezacordul său față de aceste modificări.

Director

Î.C.S. "QSystems" S.R.L.

Director General

I.S. Posta Moldovei

Andriy Aydov



Ștefan Munteanu



## ACORD ADIȚIONAL nr. 2

la **CONTRACTUL de suport și dezvoltare a produselor software Nr. 3/7 din 3 ianuarie 2013**

Prezentul Acord este semnat astăzi „31” martie 2017, în mun. Chișinău, de către:

**Întreprinderea cu Capital Străin „QSystems” SRL**, numită în continuare **Prestator**, înregistrată la Camera Înregistrării de Stat cu nr. 1777025630 din 25 octombrie 2001, reprezentată de către Director **Andriy Aydov**, care acționează în baza Statutului, pe de o parte și

**IS “Poșta Moldovei”**, numită în continuare **Beneficiar**, c/f 1002600023242, reprezentată de către Directorul General **Serghei Nastas**, care activează în baza Statutului, pe de altă parte, cu privire la următoarele:

1. Anexa nr. 2.1 la Contractul de suport și dezvoltare a produselor software Nr. 3/7 din 03.01.2015 se modifică și se substituie cu Anexa 2.2.
2. Prezentul acord intră în vigoare începând cu data de 1 aprilie 2017.
3. Celelalte puncte al Contractului Nr. 3/7 din 03.01.2015 și Acordului Adițional nr.1 din 30.06.2015. rămân fără schimbări.
4. Prezentul Acord Adițional este întocmit în două exemplare, în limba de stat, fiecare având aceeași putere și constituie parte integrantă a contractului.

### RECHIZITELE PĂRȚILOR:

#### Prestator:

**ÎCS QSystems SRL**  
Mun. Chișinău, str. Bernardazzi 66,  
c/f 1002600023541  
IBAN MD86ML000000002224309466  
BC “Moldindconbank” SA fil. Centru  
BIC MOLDMD2X309  
Tel. (+373 22) 838-425  
[office@qsystems.md](mailto:office@qsystems.md)

#### Beneficiar:

**Întreprinderea de Stat „Poșta Moldovei”**  
MD-2012, or. Chișinău, Bd. Ștefan cel Mare  
și Sfânt, 134  
c/f 1002600023242  
IBAN MD61VI000000022513175MDL  
BC „Victoriabank” SA filiala 17 Chișinău,  
VICBMD2X457  
Tel. (+373 22) 251-201, Fax (+373 22) 224-290

Director



Aydov Andriy

Director General



Nastas Serghei

**TARIFELE**  
**stabilite de compania QSystems pentru prestarea serviciilor de suport și dezvoltare**  
**a produselor software**

1. Tarifele aplicate la determinarea costului pentru serviciile oferite de Prestator, care urmează a fi achitate de Beneficiar, sunt determinate conform tabelului de mai jos:

Produse soft	Costul lunar, lei	Numărul orelor pentru consultații, ore	Numărul orelor pentru dezvoltare, ore	Numărul versiunilor la solicitarea Beneficiarului, per luna	Costul 1 ore-om extra, lei
ARMPO, Автоматизированное ведение дневника Ф.130	3,000.00	20	-	-	600
QS.Finance	15,000.00		20	0.5	
Module pentru platforma ghișeului unic "QSG.FrontOffice"					
„Plăți"	5,000.00				
„Pensia"	4,000.00				
„Eliberări Plăți"	3000.00				
„Abonarea"	2000.00				
„Vânzarea bunurilor"	2000.00				
„AML"	2000.00				

2. Numărul orelor rămase din luna trecută nu se transferă pentru lunile viitoare.  
 3. Tarifele indicate în prezenta Anexă nu includ TVA.  
 4. Regulile speciale de tarifare, care nu sunt prevăzute de această anexă, vor fi aplicate în conformitate cu prevederile Contractului și Regulamentului Serviciilor de Suport.  
 5. Modificarea Tarifelor, prevăzute de acest contract, se va efectua cu acordul scris al ambelor părți, prin semnarea unor anexe , care vor fi parte componentă a prezentului contract.



Prestator  
Director

Aydov Andriy



Beneficiar  
Director General

Nastas Serghei