



A C H I Z I Ţ I I P U B L I C E

CONTRACT Nr. 19 (TS/111-26)

privind achiziţionarea serviciilor de valoare mică

I. PARTEA GENERALĂ

Obiectul achiziţiei: **Servicii de telefonie fixă (IP)**

Cod CPV: **64215000-6**

„09” februarie 2026

mun. Chişinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Instituţia Publică „Serviciul Tehnologia Informaţiei şi Securitate Cibernetică”, reprezentată prin Directorul interimar, dl Sergiu MANIC , care acţionează în baza Statutului, denumită în continuare Prestator , nr. de înregistrare 1003600096694, pe de o parte, şi	Agenţia de Stat pentru Proprietatea Intelectuală (AGEPI) , reprezentată prin Directoarea generală adjunctă, dna Natalia MOGOL , care acţionează în baza Dispoziţiei Guvernului nr. 22-d din 22.01.2026, denumită în continuare Beneficiar , IDNO 1016601000164, pe de altă parte,

ambii denumiţi în continuare „Părţi”, au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

1. Achiziţionarea Serviciilor de telefonie fixă (IP), conform necesităţilor Agenţiei de Stat pentru Proprietatea Intelectuală, denumite în continuare Servicii, prin procedura de achiziţii publice de valoare mică.

2. Următoarele documente vor fi considerate părţi componente şi integrale ale Contractului:

- Condiţiile de prestare a Serviciilor, în continuare „Condiţiile” (Anexa nr. 1);
- Tarifele de prestare a Serviciilor, în continuare „Tarifele” (Anexa nr. 2);
- Lista numerelor de telefoane (Anexa nr. 3);
- Mijloacele băneşti planificate pentru achitarea Serviciilor (Anexa nr. 4).

3. În cazul unor discrepanţe sau inconsecvenţe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.

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

5. Beneficiarul se obligă prin prezentul Contract să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, preţul Contractului în termenele şi modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul contractului

1.1. Prin prezentul Contract, Prestatorul se obligă, în conformitate cu Condiţiile privind prestarea Serviciilor (în continuare, Condiţiile), Tarifele de prestare a Serviciilor (în continuare, Tarifele), să presteze serviciile de telefonie fixă, iar Beneficiarul se obligă să achite preţul pentru aceste Servicii. Serviciile de telefonie fixă vor fi prestate prin intermediul echipamentului specializat oferit de către Prestator.

1.2. Beneficiarul achită Serviciile Prestatorului în ordinea stabilită de Capitolul 3 din prezentul Contract.

1.3. Echipamentul specializat utilizat în procesul prestării Serviciilor reprezintă proprietatea Prestatorului și trebuie să fie returnat Prestatorului, după încetarea efectelor prezentului Contract.

2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea serviciilor se efectuează de către Prestator pe parcursul anului 2026, în termenele prevăzute în Anexa nr. 4.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- *Actul de predare-primire a Serviciilor – în format electronic;*

- *Factura fiscală – prin Sistemul Informațional „e-Factura”.*

2.3. Originalele documentelor prevăzute în pct. 2.2. se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul prestării serviciilor. Prestarea serviciilor se consideră încheiată în momentul în care sunt prezentate documentele de mai sus.

3. Prețul și condițiile de plată

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit prin tarifele, indicate în Anexa nr. 2 la prezentul Contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract, se stabilește în lei moldovenești și constituie: **30 000,00 MDL (treizeci mii lei, 00 bani), fără TVA.**

3.3. Achitarea plăților pentru Serviciile prestate se va efectua în lei moldovenești.

3.4. Factura fiscală se eliberează Beneficiarului nu mai târziu de data de 15 a lunii ce urmează după luna de calcul.

3.5. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar: plata va fi efectuată în baza Facturii fiscale *prin Sistemul Informațional „e-Factura”*, emisă în baza actului de predare-primire a serviciilor prestate.

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

4. Condiții de predare-primire

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

a) cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Anexe și documentele de însoțire conform pct. 2.2. din prezentul Contract;

b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Anexe.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului factura fiscală odată cu prestarea Serviciilor, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în pct. 13.6. corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în pct. 10.2.

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza Contractului vor respecta standardele prezentate de către Prestator în propunerea sa tehnică.

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

6. Obligațiile Părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

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

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

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

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

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- b) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Circumstanțe care justifică neexecutarea obligațiunilor contractuale

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

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

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

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

8. Rezoluțiunea

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

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

- a) Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
- c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
- d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

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

- a) contractantul se afla, la momentul atribuirii lui, în una dintre situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art. 19 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- b) Contractul a făcut obiectul unei modificări substanțiale care necesita o nouă procedură de achiziție publică în conformitate cu art. 76 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- c) Contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit contractantului respectiv, având în vedere o încălcare gravă a obligațiilor ce rezultă din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice și/sau tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, care a fost constatată printr-o decizie a unei instanțe judecătorești naționale sau, după caz, internaționale.

8.4. Partea inițitoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 20 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.5. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 20 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare va iniția rezoluțiunea.

9. Reclamații

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

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului în termen de 30 zile de la depistarea deficiențelor de calitate, și trebuie confirmate printr-un certificat eliberat de o organizație independentă neutră și autorizată în acest sens.

9.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 30 zile de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 10 zile, să presteze suplimentar Beneficiarului cantitatea neprestată de servicii, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

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

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

10. Sancțiuni

10.1. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă plata despăgubirii în valoare de 0,1 % din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 2% din suma totală a prezentului Contract. În cazul în care întârzierea depășește 20 de zile, Prestatorul prezintă Beneficiarului o explicație în formă scrisă.

10.2. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă plata despăgubirii în valoare de 0,1 % din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 2% din suma totală a prezentului contract.

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

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

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricărui:

- a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate, obiecte ale dreptului de autor etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, și
- b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către Beneficiar.

12. Dispoziții finale

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

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

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

- 12.4. Prezentul Contract în cazul în care este semnat electronic, de către ambele părți, acesta este remis în mod automat prin mijloacele electronice, dar în cazul când Contractul este semnat olograf se întocmește în două exemplare în limba română, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.
- 12.5. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data înregistrării la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor, în cazul în care sursele financiare se alocă din bugetul de stat/bugetul local, sau la data semnării sau la o altă dată ulterioară indicată în acest Contract în cazul în care gestionarea surselor financiare nu se efectuează prin intermediul sistemului trezorerial.
- 12.6. Prezentul Contract este valabil până la 31 decembrie 2026.
- 12.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din părți.
- 12.8. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

II. CONDIȚII SPECIALE

13. Achitarea serviciilor

- 13.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Anexa nr. 2 a prezentului Contract.
- 13.2. Prețul Serviciilor prestate – se stabilește prin Tarife. Unitatea de tarifare a Serviciilor și plata pentru unitatea incompletă de tarifare se stabilește prin Tarife.
- 13.3. În caz de intrare în vigoare a Legilor Republicii Moldova, Hotărârilor Guvernului sau altor acte normative, care vor stabili noile tarife sau vor schimba tarifele deja existente la serviciile de telecomunicații, pentru care se aplică reglementările de stat a prețurilor, sau decizii care schimbă ordinea de achitare între operatorii rețelei de telecomunicații, Prestatorul are dreptul unilateral de a revizui conținutul contractului, condițiilor și tarifelor în partea ce ține de aceste modificări cu avizarea în mod obligatoriu a Beneficiarului în nu mai puțin de 5 zile.
- 13.4. Contul de plată și factura fiscală se eliberează Beneficiarului nu mai târziu de data de 15 a lunii ce urmează după luna de calcul.
- 13.5. Achitarea plăților pentru Serviciile prestate se va efectua în lei moldovenești, în baza facturii fiscale și actului de predare-primire a serviciilor.
- 13.6. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul de decontare al Prestatorului, indicat în prezentul Contract, în decurs de 15 zile lucrătoare din momentul semnării de către părți a facturii fiscale și a Actului de predare-primire a Serviciilor.
- 13.7. Achitarea se consideră efectuată din momentul încasării mijloacelor bănești în contul Prestatorului.

14. Alte drepturi și obligații ale Părților

14.1. Prestatorul se obligă:

- 14.1.1. Să asigure Beneficiarului, în conformitate cu Condițiile și Tarifele prezentului Contract, prestarea serviciilor de convorbire telefonică în condițiile tehnice favorabile, 24 din 24, 7 zile pe săptămână, cu excepția cazurilor prevăzute în Capitolul 7.
- 14.1.2. Să presteze servicii de telefonie fixă pentru stația telefonică oferind SIP Trunk.
- 14.1.3. Să presteze serviciile de telefonie fixă până la echipamentul de comutare a Beneficiarului la care este conectată rețeaua internă de telefonie fixă a Beneficiarului. Prestatorul garantează disponibilitatea serviciilor de 99.8% mediu lunar.
- 14.1.4. Să achite o recompensă Beneficiarului/Utilizatorului în valoare de 10% din suma totală a contractului, în cazul rezoluției prealabile a contractului la solicitarea Prestatorului.

14.1.5. Să asigure confidențialitatea datelor și altor mesaje (informații) ce țin de Beneficiar, confidențialitatea convorbirilor prin intermediul telefoniei protejate a Autorităților Publice. Datele ce țin de Beneficiar, echipamentul terminal, serviciile oferite, precum și posibilele modificări, pot fi acordate doar proprietarului liniei telefonice și doar în cazurile prevăzute de lege aceste date sunt oferite organelor împuternicite.

14.1.6. Să înlăture defecțiunile tehnice de funcționare, restabilind serviciul de telefonie în decurs de 30 minute, maximum - 60 minute, din momentul informării Prestatorului de către Beneficiarul serviciului corespunzător despre defecțiunile apărute.

14.1.7. În cazul apariției unor defecțiuni majore, ce afectează grupuri de abonați, să informeze Beneficiarul despre termenele de restabilire a funcționării liniei telefonice.

14.1.8. Să notifice Beneficiarul despre lucrările de deservire planificate sau de rutină, nu mai târziu de 24 de ore până la începerea lucrărilor, prin poșta electronică/telefon.

14.1.9. Să expedieze facturile pentru serviciile de telefonie cu minimum 10 zile înainte de data achitării, stabilită în factura de plată.

14.1.10. Să realizeze taxarea convorbirilor, realizate de Beneficiar, din momentul ridicării receptorului de către destinatarul apelului și până la încetarea conectării, când una din părți a pus receptorul.

14.2. **Beneficiarul se obligă:**

14.2.1. Să facă cunoștință cu conținutul Contractului, Condițiile și Tarifele, oferite de Prestator, până la momentul încheierii Contractului.

14.2.2. Să utilizeze serviciile telefonice și să achite echivalentul facturilor pentru serviciile de telefonie.

14.2.3. Să utilizeze doar echipamentul terminal, ce corespunde standardelor și este certificat, fără producerea schimbărilor în echipamentul terminal oferit, asigurându-i utilizarea prudentă pe parcursul acțiunii Contractului.

14.2.4. Să asigure accesul colaboratorilor Prestatorului în locurile instalării echipamentului terminal, conectat la liniile arendate și liniile abonaților, în scopul realizării controlului și reparației echipamentului.

14.2.5. Să anunțe serviciul Call Centru despre fiecare defecțiune depistată;

14.2.6. Să achite o recompensă Prestatorului în valoare de 10% din suma totală a contractului, în cazul rezoluțiunii prealabile a contractului la solicitarea Beneficiarului.

14.2.7. Să semneze actele de predare-primire a serviciilor, în termen de cel mult 5 zile din momentul recepționării acestora. Dacă actele de predare-primire a serviciilor nu sunt semnate în termenul stabilit, acestea se consideră acceptate în mod tacit;

14.2.8. Să returneze Prestatorului, după încetarea efectelor prezentului contract, echipamentul specializat al Prestatorului, utilizat în procesul prestării serviciilor de telefonie fixă.

14.2.9. În timpul acțiunii prezentului Contract, Părțile se obligă să îndeplinească conștiincios condițiile prezentului Contract și să respecte Legislația Republicii Moldova ce reglementează relațiile de drept între Părți, apărute prin prezentul Contract.

15. **Responsabilitatea părților**

15.1. Părțile poartă răspundere pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor prevăzute în prezentul Contract, în conformitate cu legislația.

15.2. **Beneficiarul poartă răspundere:**

15.2.1. Pentru corectitudinea utilizării serviciului de telefonie în așa mod încât comportamentul său să nu deregleze buna funcționare a rețelei.

15.2.2. Pentru efectuarea corectă și la timp a achitărilor.

15.2.3. Pentru echipamentul utilizat în scopul asigurării accesului la Servicii.

15.3. **Prestatorul poartă răspundere:**

15.3.1. Pentru prestarea serviciilor de telefonie fixă până la punctul de frontieră. Punctul de frontieră reprezintă prima interfață a ultimului echipament activ al Prestatorului la care este conectat canalul de telecomunicații al Beneficiarului.

15.3.2. Pentru informarea la timp a Beneficiarului despre oricare modificări și suplimente la conținutul Contractului, Condițiilor și Tarifelor (cu cel puțin 5 zile până la începutul acțiunilor lor).

15.4. Prestatorul nu poartă răspundere:

15.4.1. Pentru răspândirea oricărui tip de informație și pentru oricare daune cauzate de către Beneficiar Persoanelor terțe prin intermediul Serviciilor.

15.4.2. Pentru calitatea și funcționarea liniilor de comunicații, organizate de alți operatori de comunicații (stații de comunicații locale, etc.).

15.4.3. Pentru deranjamentele cauzate din culpa Beneficiarului sau persoanelor terțe. Cheltuielile suportate de către Prestator pentru remedierea acestor deranjamente vor fi achitate în întregime de către Beneficiar.

15.4.4. Prestatorul nu rambursează plata de abonament pentru nefuncționarea serviciului de telefonie fixă dacă deranjamentul și/sau deteriorarea au fost provocate de abonat sau de situațiile descrise la pct. 7.

Rechizitele juridice, poștale și de plăți ale părților

Prestatorul:	Beneficiarul
Instituția Publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică” MF-TR Chișinău bugetul de stat MD 2012, mun. Chișinău Piața Marii Adunări Naționale 1 Telefon: 022 820-900 Cod fiscal: 1003600096694 Cod bancar: TREZMD2X Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat IBAN: MD21TRPCCC518430A01371AA	Agencia de Stat pentru Proprietatea Intelectuală Adresa juridică: Republica Moldova, MD-2024, mun. Chișinău, str. Andrei Doga nr. 24, bloc 1. Tel./Fax: (022) 400 508/ 440 119 e-mail: office@agepi.gov.md Cod fiscal: 1015601000112 Banca beneficiară: Ministerul Finanțelor - Trezoreria Chișinău, Bugetul de Stat Codul băncii: TREZMD2X Contul IBAN: MD24TRPBAA222220A16995AB

Semnăturile Părților

Prestatorul de servicii	Beneficiarul
Semnătura autorizată: Director interimar Sergiu MANIC/ _____	Semnătura autorizată: Directoare generală adjunctă Natalia MOGOL/ _____

Contabil:

Condițiile de prestare a Serviciilor

1. Lista serviciilor, prestate Beneficiarului

Alte servicii în domeniu TIC – servicii de telefonie fixă.

2. Asistența Serviciilor prestate

Prestatorul asigură supravegherea rețelei de transport date, supravegherea și administrarea cu drept exclusiv a echipamentului de telecomunicații utilizat în cadru rețelei telefonice locale pentru realizarea serviciului de telefonie fixă, înregistrarea și înlăturarea deranjamentelor, întreținerea resurselor timp de 24 ore din 24. Reclamațiile privind deranjamentele resursului vor fi înregistrate de către Prestator prin apel telefonic la Serviciul Call Centru, telefonul multi-canal: (022) 820-911 (în perioada orelor de muncă: de luni până vineri, de la 08:00 până la 17:00) sau prin e-mail: service-desk@gov.md.

Clasificarea deranjamentelor este stabilită în 3 tipuri ce urmează, fiecare având proceduri de înlăturare:

1. Deranjamente critice: întreruperea traficului intrare-ieșire, din cauza deteriorării echipamentului de transmisie, echipamentului de centrală sau surse de alimentare.
2. Deranjamente majore: afectarea semnificativă a traficului într-o direcție 50%, afectarea echipamentului de transmisiuni și de centrală cu pierderi de trafic 50%, probleme se semnalizare.
3. Deranjamente minore: afectarea parțială a traficului, defectarea circuitelor ș.a.

Deranjamentele sunt înregistrate cu alocarea numărului de referință, numele centralei, timpul, data alarmei și caracteristică. Partea care a sesizat deranjamentul, informează cealaltă parte prin telefon, e-mail sau Service desk. După ce a fost înregistrată alarma, partea în cauză va iniția înlăturarea deranjamentului și la restabilirea serviciului, se anunță Beneficiarul.

Timpul de avizare a deranjamentului:

- Deranjamente critice – 3-5 min;
- Deranjamente majore – 1 oră;
- Deranjamente minore – 2 ore.

Timpul mediu de remediere a unui deranjament, care a apărut din partea Prestatorului, în funcție de gravitatea deranjamentului, poate fi:

- Deranjamente critice – urgent după posibilități;
- Deranjamente majore – 2 ore;
- Deranjamente minore – 4 ore.

Noțiune: Timpul mediu de remediere a unui deranjament reprezintă media timpului de închidere a tichetelor, iar obiectivele de mai sus reprezintă jumătate din valoarea obiectivelor stabilite pentru timpul de închidere a tichetelor.

Rata deranjamentelor repetate în rețeaua Prestatorului este mai mică de 0,01% lunar.

Noțiune: Se consideră că există un deranjament repetat în cazul când un element de rețea/modul/resursul este raportat ca fiind deranjat de 2 (două) sau mai multe ori într-un interval de 30 de zile calendaristice sau de 5 (cinci) sau mai multe ori în 3 (trei) luni calendaristice și pentru care se poate demonstra că deranjamentul repetat nu se datorează unei greșeli de proiectare a produsului/resursului sau unui deranjament în bucla de abonat.

Orice tip de lucrări suplimentare solicitate de către Beneficiar, care nu sunt stipulate în contract, vor fi efectuate de către Prestator contra plată.

Asistența tehnică pentru serviciul contractat se acordă permanent prin telefon: (022) 820-911, în perioada orelor de muncă: de luni până vineri, de la 08:00 până la 17:00.

Semnăturile Părților:

Prestatorul de servicii	Beneficiarul
Semnătura autorizată: Director interimar Sergiu MANIC _____	Semnătura autorizată: Directoare generală adjunctă Natalia MOGOL / _____

Tarifele de prestare a Serviciilor

Tarifele determină sistemul de achitare, unitățile de tarificare a Serviciilor, limita conectărilor gratuite, prețul Serviciilor prestate Beneficiarului.

1. Tarifele pentru servicii în domeniu TIC - Servicii de telefonie fixă.
- 1.1. Sistemul de achitare a Serviciilor - pe unitate de timp.
- 1.2. Unitatea de tarificare pentru utilizarea Serviciilor este 1 secundă.
- 1.3. Durata fiecărei legături este evaluată în volumul real de timp, exactitatea fiind de 1 secundă.
- 1.4. Prețul unui Abonament lunar constituie: 500,00 lei MDL (Cod - 501.1c), fără TVA, pentru SIP Trunk (flux de numere).

Abonamentul lunar include convorbiri gratuite și nelimitate în cadrul rețelei corporative. Prin rețea corporativă se subînțelege rețeaua de telefonie fixă al I.P. „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”.

- 1.5. Costul Abonamentului lunar pentru serviciul Virtual PBX (2xCPU, 2GB RAM, 50GB HDD) constituie 339,60 (MDL), fără TVA
- 1.6. Lucrările telecomunicaționale (trasferarea numerelor de telefon, instalarea rețelei locale de telefonie, permutarea numerelor de telefon, etc.) se achită adițional, în baza acordului comun al ambelor Părți.
- 1.7. Prețul 1 minut de utilizare a Serviciului (Cod – 501.2) constituie:

Denumirea serviciului	Tarif**, MDL
Convorbiri locale, 1 minut	0,144
Convorbiri interurbane, 1 minut	0,30
Convorbiri mobile, 1 minut	0,80
Servicii de rețea inteligentă prestate de CI al S.A. „Moldtelecom” (118x, 118xx), 1 minut	0,50
Servicii de rețea inteligentă prestate de centrul informațional al SA „Moldtelecom” (1189), 1 apel	10,00
Comunicări în cadrul rețelei proprii a operatorului (CUG) corporative, 1 minut *	0,00
Convorbiri internaționale, 1 minut	de la 0,30 MDL până la 21,60 MDL/min.

* - prin CUG se subînțelege comunicarea nelimitată și gratuită cu toate numerele rețelei telefonice fixe ale I.P. “Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică în baza Licențelor eliberate de ARCOM și numerele portate în rețeaua STISC. Tarifele sunt calculate în MDL, fără TVA.

** - Tarifele sunt calculate în MDL, fără TVA.

Semnăturile Părților:

Prestatorul de servicii	Beneficiarul
Semnătura autorizată: Director interimar Sergiu MANIC _____	Semnătura autorizată: Directoare generală adjunctă Natalia MOGOL/ _____

Lista numerelor de telefoane

ale Agenției de Stat pentru Proprietatea Intelectuală
(mun. Chișinău, str. A. Doga, 24, bl. 1)

(022) 188 500 - 188 699, 400 500, 400 505, 400 508

În total: 203 numere de telefon.

Semnăturile Părților

Prestatorul de servicii	Beneficiarul
Semnătura autorizată: Director interimar Sergiu MANIC _____	Semnătura autorizată: Directoare generală adjunctă Natalia MOGOL / _____

Mijloacele bănești planificate pentru achitarea Serviciilor

1. Obligațiile organizației bugetare

Având în vedere limitele financiare prevăzute în buget pe anul 2026 pentru prestarea serviciilor de telecomunicații, Agenția de Stat pentru Proprietate Intelectuală este obligată să prevadă în contract cheltuielile curente în suma de **30 000,00 MDL (treizeci mii lei 00 bani), fără TVA** și să recepționeze serviciile de telefonie fixă în mărimea limitei stabilite, după cum urmează:

Anul 2026	Total (MDL), fără TVA	Inclusiv	
		bugetare (MDL)	nebugetare (MDL)
Ianuarie	2 500,00	2 500,00	---
Februarie	2 500,00	2 500,00	---
Martie	2 500,00	2 500,00	---
Aprilie	2 500,00	2 500,00	---
Mai	2 500,00	2 500,00	---
Iunie	2 500,00	2 500,00	---
Iulie	2 500,00	2 500,00	---
August	2 500,00	2 500,00	---
Septembrie	2 500,00	2 500,00	---
Octombrie	2 500,00	2 500,00	---
Noiembrie	2 500,00	2 500,00	---
Decembrie	2 500,00	2 500,00	---
TOTAL anul 2026	30 000,00	30 000,00	---

Semnăturile Părților

Prestatorul de servicii	Beneficiarul
Semnătura autorizată:	Semnătura autorizată:
Director interimar	Directoare generală adjunctă
Sergiu MANIC _____	Natalia MOGOL / _____