



A C H I Z I Ţ I I P U B L I C E

CONTRACT Nr. 40/198

de achiziționare a serviciilor

Cod CPV: 72510000-3

14 februarie 2019

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Societatea Comercială „Daac System Integrator” S.R.L. , reprezentată de Director general, dl Sergiu GHINCUI , care acționează în baza Statutului, denumită în continuare <i>Prestator</i> , IDNO 1006600054871 , pe de o parte,	Instituția Publică „Agenția Servicii Publice” , reprezentată de Director dl Serghei RAILEAN , care acționează în baza Statutului, denumită în continuare <i>Beneficiar</i> , IDNO 1002600024700 , pe de altă parte,

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

a. Achiziționarea serviciilor de mentenanță SIA „Arhiva Stare Civilă”, denumite în continuare Servicii, conform procedurii de achiziție licitație deschisă din 09.01.2019, în baza decizie de atribuire a contractului de achiziții publice (*nr. 37 din 21.01.2019*).

b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:

a) Specificația de preț și tehnică (anexa nr. 1).

c. 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.

d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezenta să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

e. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătitibilă conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

E
DIRECȚIA
UMA
Șel

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform Specificației din anexa nr.1 la prezentul Contract.

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

2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator pe parcursul a 10 (zece) luni consecutive, în perioada 01 martie 2019 - 31 decembrie 2019.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- Factura fiscală;
- Act de prestare a serviciilor.

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului lunar, pentru luna precedentă de prestare a serviciilor. Prestarea serviciilor se consideră efectuată corespunzător în momentul în care sunt prezentate documentele de mai sus, acceptate de Beneficiar fără obiecții.

2.4. Locul de prestare a Serviciilor: mun. Chișinău, str. A. Pușkin, nr.42.

3. Prețul și condiții de plată

3.1 Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Anexa nr. 1 la prezentul Contract..

3.2 Suma ofertei Prestatorului pentru prestarea Serviciilor constituie: **432 000,00 lei (patru sute treizeci și două mii de lei 00 bani), fără TVA.** Suma limită a prezentului Contract pentru Serviciile prestate în perioada indicată la pct. 2.1. al prezentului Contract, constituie: **432 000,00 lei (patru sute treizeci și două de mii de lei, 00 bani), inclusiv TVA.**

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

3.4 Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi: lunar, pentru luna precedentă de prestare a Serviciilor, prin transfer bancar, în termen 10 (zece) zile după prezentarea documentelor enumerate la pct. 2.2. și acceptarea acestora de către Beneficiar fără obiecții.

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

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 Specificația din anexa nr.1 a prezentului Contract, iar calitatea corespunde normelor actelor normative în vigoare referitoare la prestarea Serviciilor.

4.2 Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii lunar, pentru luna precedentă de prestare a 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 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerate de achitarea penalității stabilite în punctul 10.3.

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta cerințele stabilite de actele normative în vigoare.

5.2. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta



standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a Serviciilor.

6. Obligațiile părților

6.1 În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, 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 valabilității Contractului.

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 comandate și prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Forța majoră

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 forță majoră (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, 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 târziu 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:

- 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. Partea inițitoare a rezilierii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare va iniția rezilierea.

9. Reclamații

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

Prestatorului.

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

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

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să presteze suplimentar Beneficiarului cantitatea serviciilor neprestate, 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. Forma de garanție de bună execuție a contractului agreată de către Beneficiar este scrisoare bancară sau ordin de plată, în cuantum de 5% din valoarea prezentului Contract.

10.2. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția Prestatorului de bună executare a contractului, în cazul în care ea a fost constituită, 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. În cazul în care întârzierea depășește 10 (zece) zile, se consideră ca fiind refuz de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract.

10.4. 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.

10.5. Prestatorul este eliberat de răspundere pentru orice posibilă pierdere a datelor sau altor informații din SIA „Arhiva Stare Civilă” și/sau staționare a SIA nominalizat, în perioada prestării Serviciilor, având ca urmare cauzarea prejudiciului de evenimentele nominalizate, inclusiv persoanelor terțe, dacă aceste s-au produs din cauza neexecutării de către Beneficiar a obligațiilor sale, sau în legătură cu acțiunile sau inacțiunile persoanelor terțe (inclusiv dacă persoanele terțe nu sunt identificate) sau în cazul imposibilității restabilirii datelor (informației) dacă Beneficiarul avea posibilitatea să facă copii (arhive) necesare a datelor (informației), dar nu le-a făcut.

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 pentru sau în legătură cu Serviciile 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.



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

12.3. 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 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.

12.4. 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.

12.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare, în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Beneficiar și Prestator.

12.6. Prezentul Contract se consideră încheiat și intră în vigoare la data semnării, fiind valabil până la data de 31 decembrie 2019.

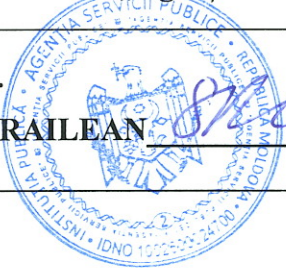
12.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, “ ” 2019.

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

13. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

Prestator Societatea Comercială „Daac System Integrator” S.R.L	Beneficiar Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Adresa juridică: mun. Chișinău, sec. Buiucani, str. Calea Ieșilor, 10 Telefon: 0-22-509-709 BC ”Moldova-Agroindbank” S.A Adresa poștală a băncii: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 182, Sucursala Chișinău Centru IBAN MD68AG000000002251762402 Codul băncii: AGRNMD2X Cod fiscal: 1006600054871 Cod TVA: 0504876	Adresa juridică: mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin, nr. 42. Telefon: 0-22-50-44-20 BC “Victoriabank” S.A. Adresa poștală a băncii: mun. Chișinău, Filiala nr.12, bd, Moscova, nr. 3 IBAN MD97VI0000002224212555 Codul băncii: VICBMD2X884 Cod fiscal: 1002600024700

14. Semnăturile Părților

Prestator Societatea Comercială „Daac System Integrator” S.R.L	Beneficiar Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Director general Sergiu GHINCU 	Director Serghei RAILEAN 

Specificația tehnică și de preț

Nr. d/o	Denumirea Serviciilor	Cantitatea (luni)	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma, lei fără TVA	Suma, lei cu TVA
1	Servicii de mentenanță SIA „Arhiva Stare Civilă”,	10	36 000,00	43 200,00	360 000,00	432 000,00
TOTAL:					360 000,00	432 000,00

Formele de prestare a serviciilor de mentenanță

Serviciul de mentenanță va fi asigurat pe perioada 01 martie 2019 – 31 decembrie 2019 și va include următoarea formă:

- **mentenanța corectivă**- constă în totalitatea activităților orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informațional în caz de incident. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat;
- **mentenanța adaptivă** - constă în modificarea sistemului informațional aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței și performanței acestuia în condițiile de modificare a mediului.

Specificația serviciilor de mentenanță a SIA „Arhiva Stării Civile”

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1.	Servicii de mentenanță corectivă include următoarele servicii:
1.1.	Monitorizare continuă și mentenanță permanentă a sistemului;
1.2.	Actualizarea certificatelor de autentificare și SSL la nivel de notificarea Beneficiarului despre necesitatea prelungirii lor și instalarea certificatelor actualizate pe mediu de producere.
1.3.	Asigurarea înlocuirii applet-ului de semnătură digitală (anual) utilizat în cadrul sistemului cu cel prezentat de către Beneficiar.
1.4.	Asigurarea cu un sistem eficient de raportare a problemelor identificate de către DGSC în SI „Arhiva Stării Civile” prin intermediul helpdesk-ului al Furnizorului.
1.5.	Crearea copiilor de rezervă a sistemului în regim regulat.
1.6.	Restabilirea funcționării sistemului în regim de urgență în limitele competențelor sale și după caz interacțiunea cu administratorul platformei mCloud și a serviciilor mSign/mPass din numele Beneficiarului sistemului.
1.7.	Asigurarea securității informației și transmiterea ei în conformitate cu drepturile de acces atribuite utilizatorilor din cadrul DGSC și subdiviziunile teritoriale.
2.	Servicii de mentenanță adaptivă include următoarele servicii:
2.1.	Asigurarea garanției privind rezultatele completării sistemului prin reîncărcarea repetată a registrelor scanate, care nu au trecut validarea semnăturii electronice aplicate(circa 8000 de registre).



Serviciile de mentenanță a sistemului se va presta în intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00, 5 zile lucrătoare pe săptămână și vor cuprinde:

- Recepționarea incidentelor prin telefon, e-mail sau fax (help-desk);
- Evaluarea incidentelor;
- Soluționarea incidentelor;
- Actualizarea jurnalului de incidente.

Termenii de reacție în cazul parvenirii solicitărilor de suport este prezentată în tabelul de mai jos.

Neconcordanță	Descriere	Timp max. de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)
Critică	Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem.	Timp max. de restabilire a funcționalității - 4 ore.
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.	Timp max. de restabilire a funcționalității - 8 ore.
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp max. de restabilire a funcționalității - 2 zile.
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului.	Timp max. de restabilire a funcționalității - 3 zile.

Semnăturile Părților

Prestator Societatea Comercială „Daac System Integrator” S.R.L	Beneficiar Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Semnătura autorizată: Director general Sergiu GHINCU	Semnătura autorizată: Director Serghei RAILEAN



[Handwritten signature]



ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT № 997

de achiziționare a serviciilor

Cod CPV: 72222300-0

„13” iunie 2018



mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.R.L. "DAAC System Integrator" reprezentată prin directorul general dl Sergiu GHINCU, care activează în baza Statutului, denumit în continuare <i>Prestator</i> , IDNO 1006600054871, pe de o parte, ei	Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”, reprezentată prin Director, dl Serghei RAILEAN, care acționează în baza Statutului, denumit în continuare <i>Beneficiar</i> , IDNO 1002600024700, pe de altă parte,

1. Achiziționarea Serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă pentru SIA „Arhiva Stării Civile”, denumite în continuare Servicii, conform procedurii cererii ofertelor de prețuri cu publicare nr. 18/01402 din 04.05.2018, în baza deciziei Grupului de lucru al Beneficiarului nr. 18/01402/001 din 21.05.2018.

2. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:

- a) Specificația de preț - Anexa nr. 1;
- b) Specificația tehnică - Anexa nr. 2.

3. Prezentul Contract va predomină 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.

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

5. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătitibilă conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

BO
DIRECȚIA G
UMANE
ȘI S

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile de mentenanță corectivă și adaptivă pentru SIA „Arhiva Stării Civile” conform specificațiilor, care sunt părți integrante ale prezentului contract.

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

2. Termenele și condițiile de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator în perioada 01.06.2018 – 31.12.2018.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- a) originalele facturilor fiscale;
- b) actul de prestare a serviciilor;
- c) documentele prevăzute în Reglementarea tehnică "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, aprobată prin Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr. 78 din 01.06.2006 (după caz).

2.3. Termenele de garanție a Serviciilor constituie: 12 luni din momentul semnării facturii și actului de prestare a serviciilor.

3. Prețul și condițiile de plată

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Anexa nr. 1 la prezentul Contract.

3.2. Suma limită a prezentului Contract, conform ofertei Prestatorului pentru 8 luni, constituie **440 400,00 (patru sute patruzeci mii patru sute lei, 00 bani) lei MD, inclusiv TVA**, plata lunară pentru Serviciile de mentenanță corectivă prestate constituie suma de 40 800,00 (patruzeci mii opt sute lei, 00 bani) lei cu TVA, iar plata unică pentru Serviciile de mentenanță adaptivă prestate constituie suma de 114 000,00 (una sută paisprezece mii opt sute lei, 00 bani) lei cu TVA.

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

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi: prin transfer, în termen de 10 (zece) zile lucrătoare după prestarea serviciilor, prezentarea documentelor enumerate la pct. 2.2. și acceptarea acestora de către Beneficiar fără obiecții.

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

4. Condițiile de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Anexele la prezentul Contract, iar calitatea corespunde normelor actelor normative în vigoare referitoare la prestarea Serviciilor.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte 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 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerate de achitarea penalității stabilite în punctul 10.3.

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta cerințele stabilite de actele normative în vigoare.

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

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
- c) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.
- d) să prezinte Beneficiarului, în decurs de 5 zile din ziua semnării prezentului Contract, lista inginerilor autorizați ai companiei, delegați pentru a îndeplini Serviciile. Modificarea acestei liste trebuie să fie însoțită de un aviz adresat Beneficiarului cu 5 zile în avans până la aprobarea listei modificate.

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

f) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada termenului de garanție.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;

b) să prezinte, la timp, la cererea Executorului, informația, documentele și materialele, necesare pentru prestarea Serviciilor și să asigure la timp, la cererea Executorului acces în încăperile, la mijloacele tehnice și Sistemele Informaționale necesare pentru prestarea Serviciilor.

c) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

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 pământ, 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 târziu 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 Contractului

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

8.2. Contractul poate fi reziliat 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. Partea inițitoare a rezilierii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare are dreptul

Obichy

[Signature]

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, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

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

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

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să presteze suplimentar Beneficiarului serviciile neprestate, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – 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 întârzieresînt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

10.1. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5 % din suma totală a contractului.

10.2. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă 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.

10.3 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. Furnizorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricăror:

a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, 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. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

12.3 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.

Chirby

[Signature]

12.4. 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.

12.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

12.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data semnării, fiind valabil până la 31 decembrie 2018.

12.7. Responsabil pentru executarea prezentului contract din partea Beneficiarului este numit dl. Alexandr GUȚAL, Inginer – Biroul mentenanță a complexului tehnico-aplicativ, DT; tel. 022 26-72-05, iar din partea Prestatorului dl. Oleg Sirbu, manager de proiect,
tel. 022-509764

12.8. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, “ ” 2018.

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

13. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.R.L. "DAAC System Integrator" mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor, nr. 10 c/f 1006600054871, Cod TVA: 0504876 B.C. "Moldindconbank" S.A. fil. Zorile MOLDMD2X330 IBAN MD25ML000000002251430212 Tel: 022 509-750; 509-760.	Instituția Publică „Agenția Servicii Publice” mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin, 42 Telefon: 0-22-50-44-20 BC “Victoriabank” S.A. Filiala nr. 12, Chișinău VICBMD2X884 IBAN MD97VI0000002224212555MDL Cod fiscal: 1002600024700

14. Semnăturile Părților

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: Director general Sergiu GHINCU 	Semnătura autorizată: Director Serghei RAILEAN 

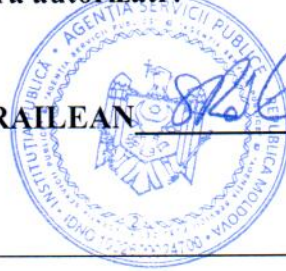
Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page.

URSE
IA

Anexa nr. 1
la contractul nr. _____
din _____ 2018

SPECIFICAȚIA DE PREȚ

Nr.	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar, fără TVA	Preț unitar, cu TVA	Suma, lei fără TVA	Suma, lei cu TVA
1	Servicii de mentenanță corectivă	luni	8	34000	40800	272 000	326 400,00
2	Servicii de mentenanță adaptivă	Set	1	95000	114000	95 000	114 000,00
TOTAL Servicii de mentenanță pentru SIA „Arhiva Stării Civile”							440 400,00

Prestatorul de servicii S.R.L. "DAAC System Integrator"	Autoritatea contractantă Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Semnătura autorizată: Director general Sergiu GHINCU 	Semnătura autorizată: Director Serghei RAILEAN 

Oficiu

Specificația tehnică**Formele de prestare a serviciilor de mentenanță**

Serviciul de mentenanță include următoarea formă:

- **mentenanță de corecție** –constă în totalitatea activităților orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informațional în caz de incident. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat
- **mentenanță adaptivă** – constă în modificarea sistemului informațional aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței și performanței acestuia în condițiile de modificare a mediului.

Specificația tehnică a serviciilor de mentenanță

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1.	Servicii de mentenanță corectivă include următoarele servicii:
1.1.	Monitorizare continuă și mentenanța permanentă a sistemului
1.2.	Actualizarea certificatelor de autentificare și SSL la nivel de notificarea Beneficiarului despre necesitatea prelungirii lor și instalarea certificatelor actualizate pe mediu de producere
1.3.	Asigurarea înlocuirii applet-ului de semnătură digitală (anual) utilizat n cadrul sistemului cu cel prezentat de către Beneficiar
1.4.	Asigurarea cu un sistem eficient de raportare a problemelor identificate decătrec DGSC în SIA „Arhiva Stării Civile” prin intermediul helpdesk-ului al Furnizorului
1.5.	crearea copiilor de rezervă a sistemului în regim regulat
1.6.	Restabilirea funcționării sistemului în regim de urgență în limitele competențelor sale și după caz interacțiunea cu administratorul platformei mCloud și a serviciilor mSign/mPass din numele Beneficiarului sistemului.
1.7.	Asigurarea securității informației și transmiterea ei ă conformitate u drepturile de acces atribuite utilizatorului din cadrul DGSC și subdiviziunile teritoriale
2	Servicii de mentenanță adaptivă include următoarele servicii:
2.1.	Asigurarea completării sistemului prin încărcarea repetată a registrelor scanate, care nu au trecut validarea semnăturii electronice aplicate (circa 8000 de registre))



Serviciile de mentenanță se va presta în intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00, 5 zile lucrătoare pe săptămână și vor fi executate în raport cu implicările indicatorului om/oră aferent acțiunilor necesare privind mentenanță corectivă pe parcursul perioadei de prestare a serviciilor.

Serviciile de mentenanță de corecție vor cuprinde:

- Recepționarea incidentelor prin telefon, e-mail sau fax (help-desk);
- Evaluarea incidentelor;
- Soluționarea incidentelor;
- Actualizarea jurnalului de incidente.

Termenii de reacție în cazul parvenirii solicitărilor de suport este prezentată în tabelul de mai jos.

Neconcordanță	Descriere	Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă (ore de lucru,
Critică	Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.	Timp max. de restabilire a funcționalității – 4 ore
Înaltă	Probleme, ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de neconcordanțe pot conduce la restricționarea utilizării a unei părți a sistemului.	Timp max. de restabilire a funcționalității - 8 ore.
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp max. de restabilire a funcționalității: 2 zile.
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	Timp max. de restabilire a funcționalității - 3 zile.

Prestatorul de servicii S.R.L. "DAAC System Integrator"	Autoritatea contractantă Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Semnrtura autorizat: Director general Sergiu GHINCU	Semnrtura autorizat: Director Serghei RAILEAN

Chibky



ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT № 227

de achiziționare a serviciilor privind mentenanța și dezvoltarea SIA Registrul de Stat al actelor de stare civilă

Cod CPV: 72222300-0

„19” ianie 2017

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.R.L. "DAAC System Integrator" reprezentată prin directorul general dl Sergiu GHINCUI , care activează în baza statutului, denumit în continuare <i>Prestator</i> , IDNO 1006600054871, pe de o parte, și	Serviciul Stare Civilă , reprezentată prin directorul dna Lucia CIOBANU , care acționează în baza regulamentului cu privire la Serviciul Stare Civilă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 82 din 31.01.2008, denumit în continuare <i>Beneficiar</i> , IDNO 1008601000400 pe de o parte,

1. Achiziționarea serviciilor privind mentenanța și dezvoltarea SIA Registrul de Stat al actelor de stare civilă aflat la balanța Serviciului Stare Civilă, denumite în continuare Servicii, conform COP nr. 17/01463, publicat în Buletinul achizițiilor publice nr. 40 din 19.05.2017, în baza deciziei Grupului de lucru al Beneficiarului nr. 32/17 din 05.06.2017.

2. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:

- Specificația de preț (Anexa nr. 1);
- Specificația tehnică (Anexa nr. 2).

3. 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.

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

5. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătilă conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform Specificației, care este parte integrantă a prezentului Contract (Anexa nr. 1 și nr. 2). Calitatea serviciilor este precizată în specificația din anexa nr.2 și trebuie să corespundă standardelor, și condițiilor tehnice aprobate prin reglementarea tehnică "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006

1.2. Beneficiarul se obligă, la rîndul său, să achite Serviciile prestate de Prestator (Anexa nr. 1).

1.3. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație (Anexa nr. 2).

2. Termenele și condițiile de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator din momentul notificării în scris de către Beneficiar despre disponibilitatea prestării serviciilor (urmare a înregistrării contractului la Trezoreria de Stat).

2.2 Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- a) originalele facturilor fiscale;
- b) actul de primire predare a serviciilor;
- c) documentele prevăzute în Reglementarea tehnică "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006

2.3 Termenele de garanție a calității serviciilor constituie: 12 luni din momentul prestării, confirmat prin semnarea facturii fiscale și/sau actul de primire- preluare serviciilor.

3. Prețul și condițiile de plată

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Specificația prezentului Contract (Anexa nr. 1).

3.2. Suma totală a prezentului Contract se stabilește în lei moldovenești și constituie **216495,00 lei (două sute șaisprezece mii patru sute nouăzeci și cinci lei, 00 bani) cu TVA.**

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

3.4. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul de decontare al Prestatorului indicat în prezentul Contract în termen de 14 zile bancare din momentul prezentării facturii fiscale și a actului de predare-primire.

4. Condițiile 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 Lista serviciilor (Anexa nr. 2).
- b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificație (Anexa nr. 2).;

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte 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 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 10.2.

5. Standarde

5.1 Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele prezentate de către furnizor în propunerea sa tehnică.

5.2 Cînd nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine.

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
- c) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.
- d) să prezente Beneficiarului lista inginerilor autorizați ai companiei, delegați pentru a îndeplini servicii de consultanță în decurs de 5 zile din ziua semnării prezentului Contract. Modificarea acestei liste trebuie să fie însoțită de un aviz adresat Beneficiarului cu 5 zile în avans până la aprobarea listei modificate.
- e) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- f) 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 a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- b) să prezinte, la timp, la cererea Executorului, informația, documentele și materialele, necesare pentru prestarea Serviciilor și să asigure la timp, la cererea Executorului acces în încăperile, la mijloacele tehnice, și Sistemele Informaționale necesare pentru prestarea Serviciilor.
- c) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

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 Contractului

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

8.2. Contractul poate fi reziliat 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. Partea inițitoare a rezilierii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea

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, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

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

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

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să presteze suplimentar Beneficiarui cantitatea serviciilor neprestate, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – 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 sînt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

10.1. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5 % din suma totală a contractului.

10.2. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă 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.

10.3 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. Furnizorul are obligația să despăgubească achizitorul 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 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 achizitor.

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

12.3 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.

12.4. 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.

12.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

12.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare după înregistrarea lui de către Agenția Achiziții Publice și de către Trezoreria de Stat sau de către una din trezoreriile teritoriale ale Ministerului Finanțelor, fiind valabil pînă la 31 decembrie 2017.

12.7 Responsabil pentru executarea prezentului contract din partea S.S.C. este numită dnul Alexandr GUȚAL, Șef SGETP tel. 022 26-72-05, iar din partea Prestatorului _____.

13. Datele juridica, poștale și bancare ale Părților

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.R.L. "DAAC System Integrator" mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor, nr. 10 c/f 1006600054871 B.C. "Moldindconbank" S.A. fil. Zorile MOLDMD2X330 IBAN MD25ML000000002251430212 Tel: 022 509-750; 509-760.	Serviciul Stare Civilă mun. Chișinău, str. M. Viteazul, nr. 11/1 c/f 1008601000400 Trezoreria de Stat, Ministerul Finanțelor TREZMD2X IBAN _____ Tel: 022 257-126

14. Semnăturile Părților

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: Director general   Sergiu GHINCĂ	Semnătura autorizată: Director   Lucia CIOBANU

Contabil:

Înregistrat nr.:

Trezoreria:

Data:

Anexa nr. 1

la contractul nr. 227

din 19 iunie 2017

SPECIFICAȚIA

Nr.	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar fără TVA	Suma fără TVA	Suma cu TVA
1	Servicii de mentenanță corectivă al SIA "Registrul de Stat al actelor de stare civilă" (SAIS) aflat la balanța Serviciului Stare Civilă	ore	425	424,50	180412,50	216495,00
	Suma totală:					216495,00

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: Director general Sergiu CHINCU 	Semnătura autorizată: Director Lucia CIOBANU 

Formele de prestare a serviciilor de mentenanță

Serviciul de mentenanță include următoarea formă:

- **mentenanță de corecție** - modificarea în procesul de lucru al sistemului pentru corectarea problemelor detectate (neconformități, erori de funcționare) cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție vor asigura suportul tuturor modulelor sistemului, create în conformitate cu cerințele tehnice prevăzute în Sarcina tehnică și amendamente privind elaborarea sistemului și presupun activitățile de management, logistică și servicii de înlăturare a erorilor.

Specificația tehnică a serviciilor de mentenanță

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1.	Mentenanța SIA "Registrul de Stat al actelor de stare civilă" (SAIS) aflat la balanța Serviciului Stare Civilă
1.1.	Monitorizare continuă și asigurarea bunei funcționări a SIA "Registrul de stat al actelor de stare civilă"
1.2.	Investigarea, analiza și identificarea cauzelor pentru problemele raportate de către reprezentanții Serviciului Stare Civilă în utilizarea sistemului, propunerea și elaborarea soluțiilor pentru implementare.
1.3.	Asigurarea regulată a copiilor de rezervă a SIA "Registrul de stat al actelor de stare civilă" • Crearea copiilor de rezervă la nivel de sistem de operare, codul aplicațiilor sistemelor, bazelor de date, și a aplicațiilor aferente, • Păstrarea copiilor de rezerva minim 90 zile,
1.4.	Perfectarea rapoartelor lunare de activitate pe serviciul prestat.
1.5.	Analiza și raportarea problemelor legate de erorile comunicate de către beneficiar
1.6.	Prezentarea codului sursă a versiunilor și a documentației actualizate a sistemului.

Serviciile de mentenanță vor fi executate în raport cu implicările indicatorului om/oră aferent acțiunilor necesare privind mentenanță corectivă pe parcursul perioadei de prestare a serviciilor.

Serviciile de mentenanță de corecție vor cuprinde:

- Recepționarea incidentelor prin telefon, e-mail sau fax (help-desk);
- Evaluarea incidentelor;
- Soluționarea incidentelor;
- Actualizarea jurnalului de incidente.

Termenii de reacție în cazul parvenirii solicitărilor de suport este prezentată în tabelul de mai jos.

Neconcordanță	Descriere	Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă (ore de lucru, zile)
Critică	Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.	Timp max. de recuperare: 4 ore, Timp max. pentru corectare a cauzei: 8 ore
Înaltă	Probleme, ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de neconcordanțe pot conduce la restricționarea utilizării a unei părți a sistemului.	Timp max. de recuperare: 8 ore. Timp max. pentru corectare a cauzei: 14 ore
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp max. de recuperare: 2 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 3 zile
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	Timp max. de recuperare: 3 zile. Timp max. pentru corectare a cauzei: 4 zile

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: Director general Sergiu CIOBANU 	Semnătura autorizată: Director Lucia CIOBANU 



ACHIZIȚII PUBLICE

N246 din 13.06.18

CONTRACT № 997

de achiziționare a serviciilor

Cod CPV: 72222300-0

"13" iunie 2018

I.P. "Agenția Servicii Publice"
Direcția Generală Juridică, Resurse
Umane și Organizare Internă
ÎNREGISTRAT
Nr. 997 din 13.06.18

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.R.L. "DAAC System Integrator" reprezentată prin directorul general dl Sergiu GHINCU, care activează în baza Statutului, denumit în continuare <i>Prestator</i> , IDNO 1006600054871, pe de o parte, ei	Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”, reprezentată prin Director, dl Serghei RAILEAN, care acționează în baza Statutului, denumit în continuare <i>Beneficiar</i> , IDNO 1002600024700, pe de altă parte,

1. Achiziționarea Serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă pentru SIA „Arhiva Stării Civile”, denumite în continuare Servicii, conform procedurii cererii ofertelor de prețuri cu publicare nr. 18/01402 din 04.05.2018, în baza deciziei Grupului de lucru al Beneficiarului nr. 18/01402/001 din 21.05.2018.

2. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:

a) Specificația de preț - Anexa nr. 1;

b) Specificația tehnică - Anexa nr. 2.

3. Prezentul Contract va predomină 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.

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

5. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătitibilă conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

BO
DIRECȚIA G
UMANE
ȘI S

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile de mentenanță corectivă și adaptivă pentru SIA „Arhiva Stării Civile” conform Specificațiilor, care sunt părți integrante ale prezentului contract.

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

2. Termenele și condițiile de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator în perioada 01.06.2018 – 31.12.2018.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- a) originalele facturilor fiscale;
- b) actul de prestare a serviciilor;
- c) documentele prevăzute în Reglementarea tehnică "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, aprobată prin Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr. 78 din 01.06.2006 (după caz).

2.3. Termenele de garanție a Serviciilor constituie: 12 luni din momentul semnării facturii și actului de prestare a serviciilor.

3. Prețul și condițiile de plată

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Anexa nr. 1 la prezentul Contract.

3.2. Suma limită a prezentului Contract, conform ofertei Prestatorului pentru 8 luni, constituie **440 400,00 (patru sute patruzeci mii patru sute lei, 00 bani) lei MD, inclusiv TVA**, plata lunară pentru Serviciile de mentenanță corectivă prestate constituie suma de 40 800,00 (patruzeci mii opt sute lei, 00 bani) lei cu TVA, iar plata unică pentru Serviciile de mentenanță adaptivă prestate constituie suma de 114 000,00 (una sută paisprezece mii opt sute lei, 00 bani) lei cu TVA.

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

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi: prin transfer, în termen de 10 (zece) zile lucrătoare după prestarea serviciilor, prezentarea documentelor enumerate la pct. 2.2. și acceptarea acestora de către Beneficiar fără obiecții.

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

4. Condițiile de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Anexele la prezentul Contract, iar calitatea corespunde normelor actelor normative în vigoare referitoare la prestarea Serviciilor.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte 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 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerate de achitarea penalității stabilite în punctul 10.3.

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta cerințele stabilite de actele normative în vigoare.

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

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
- c) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.
- d) să prezinte Beneficiarului, în decurs de 5 zile din ziua semnării prezentului Contract, lista inginerilor autorizați ai companiei, delegați pentru a îndeplini Serviciile. Modificarea acestei liste trebuie să fie însoțită de un aviz adresat Beneficiarului cu 5 zile în avans până la aprobarea listei modificate.

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

f) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada termenului de garanție.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;

b) să prezinte, la timp, la cererea Executorului, informația, documentele și materialele, necesare pentru prestarea Serviciilor și să asigure la timp, la cererea Executorului acces în încăperile, la mijloacele tehnice și Sistemele Informaționale necesare pentru prestarea Serviciilor.

c) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

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 pământ, 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 târziu 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 Contractului

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

8.2. Contractul poate fi reziliat 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. Partea inițitoare a rezilierii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare are dreptul

Obichy

[Signature]

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, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

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

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

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să presteze suplimentar Beneficiarului serviciile neprestate, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – 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 întârzieresînt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

10.1. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5 % din suma totală a contractului.

10.2. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă 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.

10.3 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. Furnizorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricăror:

a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, 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. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

12.3 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.

Chirby

[Signature]

12.4. 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.

12.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

12.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data semnării, fiind valabil până la 31 decembrie 2018.

12.7. Responsabil pentru executarea prezentului contract din partea Beneficiarului este numit dl. Alexandr GUȚAL, Inginer – Biroul mentenanță a complexului tehnico-aplicativ, DT; tel. 022 26-72-05, iar din partea Prestatorului dl. Oleg Sirbu, manager de proiect,
tel. 022-509764

12.8. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, “ ” 2018.

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

13. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.R.L. "DAAC System Integrator" mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor, nr. 10 c/f 1006600054871, Cod TVA: 0504876 B.C. "Moldindconbank" S.A. fil. Zorile MOLDMD2X330 IBAN MD25ML000000002251430212 Tel: 022 509-750; 509-760.	Instituția Publică „Agenția Servicii Publice” mun. Chișinău, str. Alexandr Pușkin, 42 Telefon: 0-22-50-44-20 BC “Victoriabank” S.A. Filiala nr. 12, Chișinău VICBMD2X884 IBAN MD97VI0000002224212555MDL Cod fiscal: 1002600024700

14. Semnăturile Părților

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: Director general Sergiu GHINCU 	Semnătura autorizată: Director Serghei RAILEAN 

Handwritten signatures:
Sirbu
[Signature]
[Signature]

Anexa nr. 1
la contractul nr. _____
din _____ 2018

SPECIFICAȚIA DE PREȚ

Nr.	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar, fără TVA	Preț unitar, cu TVA	Suma, lei fără TVA	Suma, lei cu TVA
1	Servicii de mentenanță corectivă	luni	8	34000	40800	272 000	326 400,00
2	Servicii de mentenanță adaptivă	Set	1	95000	114000	95 000	114 000,00
TOTAL Servicii de mentenanță pentru SIA „Arhiva Stării Civile”							440 400,00

Prestatorul de servicii S.R.L. "DAAC System Integrator"	Autoritatea contractantă Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Semnătura autorizată: Director general Sergiu GHINCU 	Semnătura autorizată: Director Serghei RAILEAN 

Oficiu

Specificația tehnică**Formele de prestare a serviciilor de mentenanță**

Serviciul de mentenanță include următoarea formă:

- **mentenanță de corecție** –constă în totalitatea activităților orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informațional în caz de incident. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat
- **mentenanță adaptivă** – constă în modificarea sistemului informațional aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței și performanței acestuia în condițiile de modificare a mediului.

Specificația tehnică a serviciilor de mentenanță

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1.	Servicii de mentenanță corectivă include următoarele servicii:
1.1.	Monitorizare continuă și mentenanța permanentă a sistemului
1.2.	Actualizarea certificatelor de autentificare și SSL la nivel de notificarea Beneficiarului despre necesitatea prelungirii lor și instalarea certificatelor actualizate pe mediu de producere
1.3.	Asigurarea înlocuirii applet-ului de semnătură digitală (anual) utilizat n cadrul sistemului cu cel prezentat de către Beneficiar
1.4.	Asigurarea cu un sistem eficient de raportare a problemelor identificate decătrec DGSC în SIA „Arhiva Stării Civile” prin intermediul helpdesk-ului al Furnizorului
1.5.	crearea copiilor de rezervă a sistemului în regim regulat
1.6.	Restabilirea funcționării sistemului în regim de urgență în limitele competențelor sale și după caz interacțiunea cu administratorul platformei mCloud și a serviciilor mSign/mPass din numele Beneficiarului sistemului.
1.7.	Asigurarea securității informației și transmiterea ei ă conformitate u drepturile de acces atribuite utilizatorului din cadrul DGSC și subdiviziunile teritoriale
2	Servicii de mentenanță adaptivă include următoarele servicii:
2.1	Asigurarea completării sistemului prin încărcarea repetată a registrelor scanate, care nu au trecut validarea semnăturii electronice aplicate (circa 8000 de registre))



Serviciile de mentenanță se va presta în intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00, 5 zile lucrătoare pe săptămână și vor fi executate în raport cu implicările indicatorului om/oră aferent acțiunilor necesare privind mentenanță corectivă pe parcursul perioadei de prestare a serviciilor.

Serviciile de mentenanță de corecție vor cuprinde:

- Recepționarea incidentelor prin telefon, e-mail sau fax (help-desk);
- Evaluarea incidentelor;
- Soluționarea incidentelor;
- Actualizarea jurnalului de incidente.

Termenii de reacție în cazul parvenirii solicitărilor de suport este prezentată în tabelul de mai jos.

Neconcordanță	Descriere	Timp max. de recuperare / timp max. pentru soluționare o singură problemă (ore de lucru,
Critică	Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale.	Timp max. de restabilire a funcționalității – 4 ore
Înaltă	Probleme, ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de neconcordanțe pot conduce la restricționarea utilizării a unei părți a sistemului.	Timp max. de restabilire a funcționalității - 8 ore.
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp max. de restabilire a funcționalității: 2 zile.
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	Timp max. de restabilire a funcționalității - 3 zile.

Prestatorul de servicii S.R.L. "DAAC System Integrator"	Autoritatea contractantă Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Semnrtura autorizat: Director general Sergiu GHINCU	Semnrtura autorizat: Director Serghei RAILEAN

Chirby