

CONTRACT Nr. 1

de achiziționare a serviciilor de valoare mică (servicii informatice)

I PARTEA GENERALĂ (OBLIGATORIU)

Obiectul achiziției _____ servicii informatice _____
Cod CPV: _____

„06” ianuarie 2026

or.Briceni
(localitatea)

PRESTATORUL DE SERVICII	AUTORITATEA CONTRACTANTĂ
<p>Instituția publică „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”,</p> <p>reprezentată prin dl Iurii PETCU, șef al Direcției servicii publice, (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza Ordinului nr. 123-G din 20.07.2023, (statut, regulament, hotărîre etc.) denumit(ă) în continuare <i>Prestator de servicii</i>, înregistrat la ASP la data de 01.08.2018, IDNO 1005600036924, (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de o parte,</p>	<p>Consiliul raional Briceni _____, (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin <u>Presedintele raionului Briceni</u> _____, (funcția) Danilov Nicolae (numele, prenumele) care acționează în baza <u>Deciziei CR nr.6/37 din 11.11.2025</u> _____, (statut, regulament, hotărîre etc.) denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i> <u>Nr.48196 din 14.11.2025</u> _____, (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de o parte,</p>

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

A. Achiziționarea **serviciilor de menținere a Sistemului Informațional Integrat de Evidență Contabilă în Autoritățile Publice bazat pe Platforma „1C”, precum și acordarea suportului utilizatorilor privind utilizarea sistemului dat, denumite în continuare Servicii**, conform procedurii de achiziții publice de tip _____ nr. _____ din „____” _____ 20 __, în baza deciziei grupului de lucru al Beneficiarului din „____” _____ 20 __.

B. Următoarele documente vor fi considerate părți componente ale Contractului:

- Specificația tehnică;
- Specificația de preț;

c) *alte documente componente conform necesității, de exemplu: desene, grafice, formulare, protocolul de recepționare provizorie și finală, etc.*

C. 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 prezentul Contract să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

E. Beneficiarul se obligă prin prezentul Contract să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, prețul Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform Specificației (anexa nr. 1), care este parte integrantă a prezentului Contract.

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

1.3. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și în cazurile în care nu au fost solicitări sau

reclamații în scris din partea Beneficiarului.

2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea serviciilor se efectuează de către Prestator în perioada: **01.01.2026 – 31.12.2026**.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- *factura fiscală electronică (e-Factura);*
- *actul de predare-primire a serviciilor prestate.*

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 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 condiții de plată

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat Specificația prezentului Contract. Plata anuală de abonament constituie _____, care **va fi plătit trimestrial** în mărime de 1987.50 (una mie noua sute optzeci si sapte) lei, 50 bani.

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: 7 950,00 (sapte mii noua sute cincizeci) lei MD.
(suma cu cifre și litere)

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

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar: serviciile vor fi achitate în baza facturilor fiscale electronice (e-Factura), în decurs de 15 (cincisprezece) zile din data prezentării facturii fiscale și a Actului de predare-primire a serviciilor.

3.5. 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: cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în specificație și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;

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

4.3. Beneficiarul are dreptul să monitorizeze mersul și calitatea serviciilor prestate de Prestator și să apeleze reprezentantul Prestatorului în cazul când situația necesită și sunt epuizate alte mijloace de restabilire a funcționării sistemului informațional.

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 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 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;
- e) să colaboreze cu reprezentanții împuterniciți ai Beneficiarului privind toate problemele curente, ce apar pe parcursul prestării serviciilor.

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;
- c) să execute întocmai instrucțiunile primite de la Prestator privind utilizarea sistemului informațional;
- d) să prezinte, la solicitarea Prestatorului informația necesară pentru asigurarea prestării serviciilor prevăzute în prezentul Contract și să execute întocmai instrucțiunile primite de la Prestator privind utilizarea sistemului informațional.

7. Circumstanțe care justifică neexecutarea contractului

7.1. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor 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 termenelor 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 obligațiilor, inclusiv modificarea termenelor 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 află, 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 necesită 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 inițiatoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 30 (treizeci) de zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.5. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 10 (zece) zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițiatoare 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 5 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 5 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 5 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 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 plata despăgubirii 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 plata despăgubirii 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.

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

10.5. 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 etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate;

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. Părțile recunosc, că pe parcursul executării Contractului, vor avea acces la informația confidențială sau cu regim special de acces. Prin noțiunea de informație confidențială sau cu regim special de acces se înțelege orice informație de natură juridică, financiară, comercială, sau orice altă informație care, conform legii, constituie secret de stat sau comercial.

12.2. Asigurarea securității informației/ informaționale va fi efectuată în baza cadrului normativ.

12.3. 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.

12.4. 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 sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

12.5. 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.

12.6. 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 olografic se întocmește în trei exemplare în limba română, câte un exemplar pentru Prestator și două exemplare

pentru Beneficiar.

12.7. 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.

12.8. Prezentul contract este valabil până la **31.12.2026** .

12.9. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din părți.

12.10. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

II. CONDIȚIILE SPECIALE A CONTRACTULUI (LA NECESITATE)

13. Prelucrarea datelor cu caracter personal

13.1. Pentru îndeplinirea obiectului Contractului Prestatorul, va avea acces la datele cu caracter personal ale Beneficiarului: documentele, informațiile, cunoștințele, indiferent de suportul pe care se află (de exemplu: format fizic, format electronic, dischete, discuri, CD-uri, harduri).

13.2. Perioada pentru care se prelucrează datele cu caracter personal nu trebuie să depășească perioada necesară îndeplinirii scopurilor în care sunt prelucrate datele în baza Contractului.

13.3. În cazul încetării Contractului, termenul de păstrare a datelor cu caracter personal deținute de Prestator în scopul executării Contractului nu poate depăși 6 luni de la data încetării Contractului, cu excepția datelor și informațiilor necesare conform legii pentru evidențierea activității, ținând cont și de obligațiile de arhivare și de raportare.

13.4. Categoriile de date cu caracter personal cu care Prestatorul poate intra în contact, pentru îndeplinirea obiectului Contractului, sunt următoarele: numele, prenumele și patronimicul, numărul personal de identificare de stat (IDNP), data nașterii și domiciliul, codul personal de asigurări sociale (CPAS), codul personal de asigurări medicale (CPAM), datele privind locul de muncă și funcția ocupată, mărimea salariului brut și alte premii, sporuri, stimulări, suplimente, datele privind situația familială, numele, prenumele (după caz, patronimicul) persoanelor care se află la întreținerea persoanei respective (membrii familiei, alte rude și persoane, după caz), datele pentru transferul pe contul bancar a plăților salariale și a altor sume datorate cu titlu de indemnizații, compensații sau alte beneficii, datele din certificatele de concediu medical acordate, necesare pentru calcularea indemnizației corespunzătoare, mărimea concretă a drepturilor salariale calculate, taxele și impozitele aferente, inclusiv contribuțiile de asigurări sociale obligatorii de asistență medicală și socială, și alte sume datorate în virtutea legii sau contractului.

13.5. Fiecare Parte își asumă obligația ca transferul datelor cu caracter personal către cealaltă Parte să se realizeze exclusiv pentru scopul executării Contractului și respectând cadrul activităților derulate de către aceștia, răspunderea pentru un transfer neconform aparținând părții care a inițiat transferul.

13.6. Prestatorul declară și garantează că oferă suficiente garanții în ceea ce privește măsurile de securitate tehnice și organizatorice referitoare la operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal și respectă normele de securitate, astfel încât prelucrarea datelor cu caracter personal ale persoanelor vizate să respecte cerințele prevăzute de legislația în vigoare.

13.7. Prestatorul este răspunzător pentru comportamentul personalului propriu sau a terților către care a delegat sau subcontractat efectuarea serviciilor prevăzute în Contract.

13.8. La data încetării efectelor juridice ale Contractului, indiferent de motivul încetării, Prestatorul se obligă să nu mai acceseze sistemele informatice ale Beneficiarului la care a primit acces în scopul executării contractului.

13.9. În termen de 6 luni de la data încetării efectelor juridice ale Contractului, Prestatorul se obligă:

a) să înapoieze sau să șteargă toate datele cu caracter personal furnizate de Beneficiar sau pe care Prestatorul le posedă în scopul executării Contractului;

b) să distrugă sau să anonimizeze toate copiile și înregistrările datelor cu caracter personal, cu excepția autorizării exprese din partea Beneficiarului sau a cazurilor când legea sau reglementările interne permite și/sau obligă la păstrarea acestora.

13.10. La prelucrarea datelor cu caracter personal, Beneficiarul și Prestatorul sunt obligați să ia măsurile organizatorice și tehnice necesare pentru protecția datelor cu caracter personal împotriva distrugerii, modificării, copierii, răspândirii, precum și împotriva altor acțiuni ilicite, măsuri menite să asigure un nivel de securitate adecvat în ceea ce privește riscurile prezentate de prelucrare și caracterul datelor prelucrate.

14. Clauza de divizibilitate și renegociere

14.1. Dacă orice prevedere a prezentului Contract va fi declarată sau recunoscută ca fiind nevalabilă sau ineficientă, valabilitatea și eficacitatea celorlalte clauze ale prezentului Contract nu va fi afectată, iar Părțile, în măsura în care este posibil în dependență de circumstanțe, vor negocia cu bună-credință pentru ca să înlocuiască prevederea nevalabilă sau ineficientă cu o altă prevedere similară, care va fi valabilă și va satisface scopurile Părților.

RECHIZITELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR

Prestatorul de servicii	Beneficiarul
Instituția publică „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”	Consiliul raional Briceni
Adresa poștală: MD-2005, mun. Chișinău, str. Constantin Tănase, 7	Adresa poștală: or.Briceni, str. Independentei 48
Telefon: 022-26-28-81 / 0-8000-1525	Telefon: 024725411
Cod fiscal: 1005600036924	Cod fiscal:1007601010840
Cod TVA: 0605372	Cod TVA:
Banca: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat	Banca: MF-Trezoreria de Stat Nord
Cod bancar: TREZMD2X	Cod bancar: TREZMD2X
IBAN: MD86TRPCCC518430A01338AA	IBAN: MD09TRPDAX222210D11608AC

Semnăturile părților

Prestatorul de servicii

Beneficiarul

L.Ș.

L.Ș.

Specificația tehnică

Numărul procedurii de achiziție _____ din _____

Obiectul achiziției: _____

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Servicii						
Servicii de menținere a Sistemului Informațional Integrat de Evidență Contabilă în Autoritățile Publice bazat pe Platforma „IC”						
TOTAL						

Semnăturile părților

Prestatorul de servicii

Beneficiarul

L.Ș. (semnătura)

L.Ș. (semnătura)

Specificația de preț

Numărul procedurii de achiziție _____ din _____

Obiectul de achiziției: _____

Cod CPV	Denumirea bunurilor/ serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare/ prestare	Clasificație bugetară (IBAN)	Discount %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Bunuri/servicii									
	Servicii de menținere a Sistemului Informațional Integrat de Evidență Contabilă în Autoritățile Publice bazat pe Platforma „IC”	Unități	1			7950.00			222210	
	TOTAL									

Semnăturile părților

Prestatorul de servicii

Beneficiarul

L.Ș. (semnătura)

L.Ș. (semnătura)

Acord privind nivelul serviciilor prestate

I. SCOP

Acordul privind nivelul serviciilor prestate stabilește nivelul de calitate la prestarea serviciilor informaționale de deservire a rețelei de calculatoare, procesele de interacțiune a Prestatorului cu Beneficiarul în vederea prestării și utilizării serviciilor, precum și responsabilitățile individuale în cadrul acestor procese.

Prezentul Acord constituie parte integrantă a Contractului și prevederile acestuia sunt obligatorii pentru ambele Părți.

II. TERMENI ȘI DEFINIȚII

1. Termenii utilizați în prezentul Acord vor avea specificațiile de mai jos:

CRM – Customer relationship management (sistem de management al relațiilor cu clienții);

SLA – Service Level Agreement (Acord privind nivelul de deservire);

IT – Informational tehnology (tehnologii informaționale).

III. REPREZENTANȚI

Beneficiarul și Prestatorul desemnează următorii reprezentanți responsabili pentru monitorizarea și menținerea Acordului privind nivelul serviciilor, conform datelor din Tabelul 1:

**Tabelul nr. 1. Rerezentanții responsabili pentru monitorizarea și menținerea
Acordului privind nivelul serviciilor**

BENEFICIAR			
Date de contact:			
PRESTATOR			
Date de contact:			

În cazul schimbării persoanei responsabile din partea Beneficiarului sau Prestatorului, din motive întemeiate, Părțile sunt obligate în termen de trei zile de la desemnarea unei noi persoane responsabile să comunice prin scrisoare oficială, celeilalte părți, persoana nou desemnată și datele de contact ale acesteia.

IV. GESTIUNEA INCIDENTELOR

4.1. Clasificarea incidentelor

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra în vederea prevenirii incidentelor și soluționării operative a acestora, pentru a minimiza impactul lor asupra Serviciilor.

Orice incident este privit sub două aspecte: nivelul impactului și gradul de urgență. Nivelul impactului incidentului caracterizează consecințele produse asupra disponibilității și performanței Serviciilor. Gradul de urgență al incidentului indică operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul lui asupra Beneficiarului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a unui incident va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este prezentat în Tabelele nr. 2 și nr. 3.

Tabelul nr. 2. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

Gradul de urgență al incidentului		Nivelul impactului incidentului		
		<i>Înalt</i>	<i>Mediu</i>	<i>Redus</i>
Urgență	<i>Înalt</i>	Critic	Înalt	mediu
	<i>Mediu</i>	Înalt	Mediu	Redus
	<i>Redus</i>	Mediu	Redus	Neglijabil

Tabelul nr. 3. Evaluarea urgenței incidentului

Gradul de urgență	Descrierea gradului de urgență	Descrierea nivelului impactul
Înalt	Un incident este calificat ca având gradul de urgență Înalt în unul sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni absolut necesare pentru afacerea Beneficiarului care trebuie efectuate imediat; - reacția imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.	Un incident este calificat ca având nivelul impactului Înalt în unul sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile-cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatorii externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - s-au produs pierderi semnificative de informație foarte importantă din Sistemele Beneficiarului.
Mediu	Un incident este calificat ca având gradul de urgență Mediu în unul sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului care trebuie să fie efectuate imediat; - reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.	Un incident este calificat ca având nivelul impactului mediu în unul sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile-cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat o parte din utilizatorii interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar; - s-au produs pierderi ne semnificative de informație în sistemele Beneficiarului.
Redus	Un incident este calificat ca având gradul de urgență Redus în unul sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ încet în timp; - nu există activități și operațiuni care trebuie efectuate imediat; - nu există riscuri semnificative de ordin legal și de securitate a informației.	Un incident este calificat ca având nivelul impactului Redus în unul sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar o parte din utilizatorii interni ai Beneficiarului.

4.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către Centrul de apel al Prestatorului, sau persoanelor responsabile nominalizate în acest acord.

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar în corespundere cu regulile prezentate în Tabelul nr. 4.

Tabelul 3. Timpul de răspuns la incidentele raportate

Prioritatea incidentului	Timpul de reacție a Prestatorului	Timpul de răspuns
Critică	1 oră	Timp. max. pentru recuperare: 1 oră Timp max. pentru corectare a sursei incidentului: 4 ore
Înaltă	1 oră	Timp. max. pentru recuperare: 2 ore Timp max. pentru corectare a sursei incidentului: 4 ore
Medie	1 oră	Timp. max. pentru recuperare: 4 ore Timp max. pentru corectare a sursei incidentului: 8 ore
Redusă	2 ore	Timp. max. pentru recuperare: 8 ore Timp max. pentru corectare a sursei incidentului: 24 ore (1 zi)

Prestatorul va înregistra în sistem incidentul raportat de Beneficiar, îi va atribui categoria necesară în conformitate cu reglementările interne, precum și va stabili prioritatea incidentului în conformitate cu prevederile prezentului Acord.

Prestatorul va stabili cauza incidentului și va identifica măsurile necesare pentru soluționarea acestuia. Pe parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi Beneficiarului, informații cu privire la progresele în acest sens.

Persoanele responsabile ale Prestatorului pot solicita implicarea măsurilor necesare pentru soluționarea lui. Pe parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi Beneficiarului informații cu privire la progresele în acest sens.

Persoanele responsabile ale Prestatorului pot solicita implicarea în gestiunea incidentului a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării cât mai operative a acestuia.

Un incident se consideră soluționat atunci când Serviciile pentru Beneficiar sunt restabilite, la nivelul prevăzut în prezentul Acord. În cazul în care Beneficiarul este nemulțumit de calitatea soluționării incidentului, poate solicita lucrări repetate în vederea soluționării optime a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră rezolvat.

Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea nivelului Serviciilor.

4.3. Escaladarea incidentelor

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreat sau de către persoanele responsabile, Prestatorul va escada incidentul la un nivel mai înalt de autoritate (escaladare ierarhică) sau unei echipe cu un nivel de expertiză superior (escaladare funcțională), în funcție de tipul serviciului afectat de către incident.

Prestatorul de servicii	Beneficiarul
Semnătura autorizată: <hr/> L.Ș.	Semnătura autorizată: <hr/> L.Ș.