

# CONTRACT NR. RTS/20c-09

## de prestare a serviciilor de hosting și mentenanță a sistemului informațional automatizat „Customer Relationship Management” (CRM)

**Publicația Periodică „Monitorul Fiscal FISC.MD”**, cod fiscal 1011620002021, reprezentată de Rodica Musteața-Staci, în calitate de director, care acționează în baza Statutului, denumită în continuare „**Beneficiar**”, pe de o parte, și

**S.R.L. „Rețele Terestre”**, cod fiscal 1007600026075, reprezentată de **Victor Cioclea**, în calitate de Administrator, care acționează în baza Statutului, denumită în continuare „**Prestator**”, pe de altă parte (ambele denumite în continuare „**Părți**”), au încheiat prezentul Contract cu privire la următoarele clauze:

### 1. Obiectul Contractului

**1.1.** Prestatorul se obligă să presteze Beneficiarului **serviciile de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat „Customer Relationship Management”** (în continuare – *servicii*), conform anexelor la prezentul Contract, iar Beneficiarul se obligă să achite prețul convenit.

**1.2.** Părțile se obligă să respecte pe parcursul executării Contractului, termenii și condițiile pentru prestarea serviciilor conform anexelor acestuia.

**1.3.** Anexele la prezentul Contract constituie părți integrante ale acestuia.

### 2. Termeni și definiții.

**2.1.** În prezentul Contract următorii termeni vor fi interpretați astfel:

*Contract* – prezentul Contract cu toate anexele sale;

*Prestator și Beneficiar* – părțile contractante, așa cum sunt acestea numite în prezentul Contract;

*Prețul Contractului* – prețul pe care Beneficiarul urmează să-l achite Prestatorului, în baza Contractului, pentru îndeplinirea obligațiilor asumate prin Contract;

*SIA „CRM”* – (numit în text și Sistem) – Sistemul Informațional Automatizat „Customer Relationship Management” pentru Î.S. „Fiscservinform”, numit și „Sistem” în cuprinsul Contractului;

*Acord adițional* – act juridic semnat de ambele părți ce modifică termenii și condițiile Contractului;

*Servicii* – activități de hosting și mentenanță a SIA „CRM” pentru P.P. „Monitorul Fiscal FISC.MD”, a căror prestare face obiectul Contractului, indicate în anexele la prezentul Contract;

*Penalitate contractuală* – despăgubirea stabilită în Contract ca fiind plătită de către una din părțile contractante către cealaltă parte în caz de neîndeplinire sau îndeplinire necorespunzătoare a obligațiilor din prezentul Contract.

### 3. Interpretare

**3.1.** În prezentul Contract, cu excepția unei prevederi contrare, cuvintele la forma singular vor include și forma de plural, precum și viceversa, iar cuvintele la genul masculin vor fi considerate și la genul feminin și viceversa, acolo unde acest lucru este permis de context și gramatica limbii române.

**3.2.** În textul Contractului cuvântul „zi” ori „zile”, sau orice referire la cuvântul „zile” reprezintă de fapt zile lucrătoare, dacă în prezentul Contract nu se specifică în mod diferit.

**3.3.** Clauzele și expresiile respective vor fi interpretate prin raportare la întregul Contract.

**3.4.** Denumirea și numerotația clauzelor prezentului Contract sunt utilizate pentru comoditate și nu influențează deloc conținutul și interpretarea acestora.

### 4. Prețul Contractului. Termene de plată

4.1. Prețul lunar se stabilește în lei moldovenești (MDL), fiind indicat în **Anexa nr. 1** la prezentul Contract și constituie **lei ( 00 bani) inclusiv TVA.**

4.2. Preturile indicate în prezentul Contract sînt ferme, fixe și neindexabile, dar volumele care se vor furniza pot suferi modificări în funcție de necesitățile Beneficiarului. În cazul suplimentării/reducerii volumului se vor încheia acorduri adiționale în care se vor calcula costurile micșorate sau adiționale.

4.3. Modalitatea de achitare stabilită este prin virament la contul bancar al Prestatorului.

4.4. Achitarea serviciilor prestate va fi efectuată lunar în rate egale, reieșind din prețul Contractului stabilit în pct. 4.1. al prezentului Contract.

4.5. Pentru serviciile prestate, Prestatorul prezintă Beneficiarului factura fiscală nu mai tîrziu de data de **15 (cincisprezece)** a lunii imediat următoare perioadei de calcul, iar achitarea serviciului prestat se efectuează de către Beneficiar în decurs de **10 (zece) zile lucrătoare** de după primirea facturii fiscale. Toate facturile fiscale trebuie însoțite de actele de predare-primire a serviciilor corespunzătoare, pentru a justifica sumele facturate.

4.6. Achitarea pentru serviciile prestate se consideră efectuată din momentul încasării mijloacelor bănești în contul Prestatorului.

4.7. În cazul neînlăturării în termen a neconformităților și erorilor de funcționare a Sistemului ce constituie obiectul Contractului, conform **Anexelor nr. 1 și nr. 2** la prezentul Contract, în baza pretenției respective a Beneficiarului întocmite în scris, Prestatorul îi va recalcula Beneficiarului plata serviciilor (minus penalitatea contractuală) pentru perioada în care Sistemul nu a putut fi utilizat din vina Prestatorului.

4.8. În cazul în care defecțiunile, neconformitățile și/sau erorile de funcționare a Sistemului ce constituie obiectul Contractului, au survenit din vina Prestatorului sau a persoanelor cărui a acesta le-a permis accesul la Sistem, remedierea lor va avea loc în limitele prețului Contractului stabilit la pct. 4.1. al prezentului Contract.

## **5. Sancțiuni pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea culpabilă a obligațiilor contractuale**

5.1. În cazul în care Prestatorul nu-și onorează în termen obligațiile asumate, atunci Beneficiarul are dreptul de a deduce ca penalități o sumă echivalentă cu 0,1% din prețul Contractului pentru fiecare zi de întîrziere, pînă la îndeplinirea efectivă a obligațiilor. Penalitățile nu vor fi mai mari decît valoarea facturii fiscale la care se referă.

5.2. În cazul în care Beneficiarul nu-și onorează obligațiile în termen de 28 (douăzeci și opt) de zile de la expirarea perioadei convenite la pct. 4.5., atunci acestuia îi revine obligația de a plăti ca penalități o sumă echivalentă cu 0,1% din plata neefectuată, pentru fiecare zi de întîrziere, pînă la îndeplinirea efectivă a obligațiilor. Penalitățile nu vor fi mai mari decît valoarea facturilor fiscale la care se referă.

5.3. Nerespectarea de către părți a angajamentelor de confidențialitate prevăzute de prezentul Contract, dă dreptul părții lezate de a pretinde plata de daune-interese corespunzător valorii prejudiciilor cauzate, dar nu mai mici de 15 % din valoarea prezentului Contract.

5.4. Nerespectarea obligațiilor asumate prin prezentul Contract de către una dintre părți, în mod culpabil și repetat, dă dreptul părții lezate de a considera Contractul de drept reziliat și de a pretinde plata de daune-interese conform mărimii prejudiciilor cauzate.

5.5. Prestatorul este răspunzător atît de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor utilizate pentru mentenanță, cît și de calificarea personalului folosit pe toată durata executării Contractului.

5.6. În cazul în care Prestatorul admite erori care au influență asupra funcționării Sistemului, cum ar fi, dar fără a se limita la, integritatea datelor și documentelor Sistemului, securitatea Sistemului, atunci acesta va achita Beneficiarului penalități corespunzătoare prejudiciilor cauzate, dar nu mai mult de 5 % din suma Contractului pentru fiecare eroare de acest tip depistată de Beneficiar.

5.7. Prestatorul nu poartă răspundere pentru nerespectarea termenelor de prestare a serviciilor, dacă această nerespectare este legată de neexecutarea condițiilor respective de plată sau neprezentarea informațiilor necesare pentru executarea Contractului de către Beneficiar.

**5.8.** Prestatorul nu poartă răspundere pentru orice pierdere posibilă a datelor sau a oricărei informații a Beneficiarului, care nu-i este imputabilă.

## **6. Durata Contractului**

**6.1.** Presentul Contract intră în vigoare la data de **01.10.2020** și se încheie pe o durată de **3 (trei) luni**.

**6.2.** Certificarea de către Beneficiar a faptului că serviciile au fost prestate parțial sau total se face după implementare și după recepție, prin semnarea Actului de predare-primire de către reprezentantul autorizat al acestuia, pe documentele emise de Prestator pentru livrare.

## **7. Prestarea serviciilor**

**7.1.** Executarea prezentului Contract începe la data intrării în vigoare a acestuia.

**7.2.** Prestatorul asigură prestarea serviciilor în conformitate cu prevederile prezentului Contract și anexele sale.

**7.3.** Prestatorul va demara prestarea serviciilor doar după semnarea de către reprezentanții săi implicați în procesul de executare a Contractului, a declarației de confidențialitate prevăzută de Acordul de confidențialitate prevăzut în **Anexa nr. 4** la prezentul Contract.

**7.4.** Prestatorul (personalul acestuia implicat în prestarea serviciilor) trebuie să se conformeze dispozițiilor date de Beneficiar în legătură cu executarea prezentului Contract. Dacă Prestatorul consideră că conformarea lui dispozițiilor Beneficiarului poate avea implicații nefavorabile pentru serviciile prestate sau/și poate determina pierderi sau majorări ale cheltuielilor sale legate de executarea Contractului, Prestatorul este în drept să refuze executarea dispozițiilor Beneficiarului. În acest caz părțile vor stabili de comun acord modul de executare în continuare a Contractului sau rezilierea acestuia.

**7.5.** Orice nerespectare de către Prestator a obligațiilor sale va fi considerată o încălcare a clauzelor contractuale.

**7.6.** Prestatorul este obligat să colaboreze cu reprezentanții împuterniciți ai Beneficiarului cu privire la toate problemele/întrebările curente, ce apar în procesul de executare a prezentului Contract conform **Anexelor nr. 1 și nr. 2** la prezentul Contract.

**7.7.** Activitatea de mentenanță va fi realizată de către reprezentanții Prestatorului în timpul săptămânii de lucru în intervalul orelor **09:00-18.00**. În situații de urgență, mentenanța se asigură și în alt interval la solicitarea Beneficiarului.

**7.8.** În cazul în care reprezentanții Prestatorului se vor afla în vizită la sediul Beneficiarului, atunci aceștia vor prezenta obligatoriu acte de identificare cu fotografie, pentru a avea acces în încăperile respective. Prestatorul este obligat să nu deterioreze în timpul vizitelor respective, bunurile Beneficiarului (inclusiv sisteme informatice și mediu hardware).

## **8. Recepție și teste**

**8.1.** Recepționarea serviciilor de corecție/ avertizare/ adaptivă se va efectua de către Beneficiar în baza Actului de predare-primire a serviciilor prestate.

**8.2.** Actul de predare-primire a serviciilor prestate și lucrărilor executate trebuie să conțină următoarea informație:

- a) denumirea obiectivului;
- b) cantitatea și specificația serviciilor prestate și a lucrărilor executate;
- c) prețul total al serviciilor prestate și a lucrărilor executate;
- d) altă informație pe care Părțile consideră necesar de a o include.

**8.3.** Beneficiarul sau reprezentantul său, atât la începerea prestării serviciilor, cât și pe parcursul executării Contractului, are dreptul de a inspecta și/sau testa sistemul pentru a verifica conformitatea cu specificațiile prezentului Contract.

**8.4.** Dacă serviciile prestate nu corespund specificațiilor Contractului și condițiilor normale de funcționare, Beneficiarul are dreptul să le respingă, iar în termen de 3 (trei) zile de la primirea comunicării scrise, Prestatorul are obligația, fără a modifica prețul Contractului, de a face toate modificările necesare pentru ca serviciile să corespundă specificațiilor Contractului.

**8.5.** Dreptul Beneficiarului de a inspecta, testa și, dacă este necesar, de a respinge, nu va fi limitat sau amânat datorită faptului că serviciul a fost inspectat și testat de Prestator, cu sau fără participarea unui reprezentant al Beneficiarului, anterior livrării acestuia la destinația finală.

**8.6.** Prevederile clauzelor 5.1. – 5.3. nu îl vor absolve pe Prestator de obligația asumării garanțiilor sau altor obligații prevăzute în prezentul Contract și altor acorduri adiționale.

**8.7.** Beneficiarul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor pentru a stabili conformitatea lor cu prevederile Cerințelor tehnice.

**8.8.** Verificările pot fi efectuate în prezența reprezentanților împuterniciți ai Prestatorului indicați în **Anexa nr. 2** a prezentului Contract.

**8.9.** Operațiunile recepției implică:

- identificarea serviciilor prestate;
- testele;
- constatarea eventualelor neconcordanțe a prestațiilor;
- verificarea respectării condițiilor de prestare conform **Anexelor nr. 1 și nr. 2** la Contract;
- constatarea eventualelor deficiențe.

**8.10.** Operațiunile precizate în pct. 8.9. fac obiectul unui proces-verbal întocmit la fața locului de către Beneficiar, semnat atât de către acesta, cât și de Prestator. În cazul în care Prestatorul refuză să semneze procesul-verbal, atunci în procesul-verbal se menționează acest fapt. O copie a procesului-verbal se va transmite Prestatorului în cel mult **5 (cinci) zile lucrătoare** de la data întocmirii.

**8.11.** Prestatorul are obligația de a remedia deficiențele semnalate, în termen de **5 (cinci) zile lucrătoare** de la data la care a făcut cunoștință cu procesul-verbal prevăzut în pct. 8.10., în baza prevederilor pct.10.1 lit. d) din prezentul Contract.

## **9. Drepturile și obligațiile Beneficiarului**

### **9.1. Beneficiarul se obligă:**

- a) să semneze Actul de predare-primire a serviciilor prestate și lucrărilor executate în conformitate cu **Anexele nr. 1 și nr. 2** la prezentul Contract, dacă nu are obiecții sau rezerve la acestea;
- b) să ofere în mod prompt Prestatorului și personalului tehnic al acestuia toate informațiile, documentele, suportul și cooperarea ce poate fi solicitată în mod rezonabil de către Prestator pentru a permite să-și îndeplinească obligațiile față de Beneficiar în baza prezentului Contract;
- c) să ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea protecției sănătății și siguranței personalului Prestatorului pe durata șederii acestuia la sediul Beneficiarului, la nivelul măsurilor prevăzute pentru propriul personal;
- d) să ofere informațiile complete referitor la mediul soft/hard necesar implementării serviciilor prestate și lucrărilor executate;
- e) să fie singurul răspunzător pentru verificarea și salvarea (back-up) oricăror date anterior utilizării acestor date de Prestator și pentru verificarea și salvarea (back-up) continuă a acestor date, dacă nu se stipulează altfel în Contract sau anexele la Contract;
- f) să respecte confidențialitatea informațiilor în conformitate cu Acordul de confidențialitate prezentat în **Anexa nr. 3** la prezentul Contract;
- g) în cadrul prestării serviciilor să notifice Prestatorul în scris dacă observă sau suspectează că s-au făcut presupuneri eronate sau Prestatorul a preluat directive eronate;
- h) să achite prețul serviciilor și lucrărilor, cu respectarea prevederilor pct. 4 din prezentul Contract;
- i) să ia în considerație recomandările Prestatorului cu privire la introducerea inovațiilor și modificărilor echipamentului utilizat în cadrul Sistemului;
- j) să informeze Prestatorul despre schimbările planificate, care pot afecta capacitatea de funcționare a Sistemului, cu cel puțin cu 5 (cinci) zile înainte de data aprobării schimbărilor menționate. În cazul neexecutării procedurii prevăzute, Prestatorul nu poartă răspundere pentru erorile parvenite ca urmare a necunoașterii sau a cunoașterii greșite despre modificările efectuate de către Beneficiar;
- l) să respecte alte obligații asumate prin prezentul Contract.

## **9.2. Beneficiarul este în drept:**

- a) să solicite prestarea serviciilor și executarea lucrărilor la un nivel profesionist și calitativ;
- b) să verifice conformitatea prestării serviciilor sau executării lucrărilor de către Prestator;
- c) să refuze semnarea Actului de predare-primire a serviciilor prestate și lucrărilor executate, în cazul în care serviciile sau lucrările au fost prestate ori executate necorespunzător;
- d) să beneficieze de alte drepturi ce reies din obligațiile Prestatorului.

## **10. Drepturile și obligațiile Prestatorului**

### **10.1. Prestatorul se obligă:**

- a) să presteze serviciile și să execute lucrările în condițiile și termenii stabiliți de prezentul Contract;
- b) să înștiințeze în scris Beneficiarul imediat despre toate circumstanțele care împiedică sau stopează prestarea corespunzătoare a serviciilor și executarea lucrărilor;
- c) să respecte confidențialitatea informațiilor în conformitate cu Acordul de confidențialitate conex Contractului (**Anexa nr. 3** din prezentul Contract) și să asigure ca personalul său implicat în executarea Contractului să semneze declarația de confidențialitate;
- d) să înlăture defecțiunile Sistemului ce constituie obiectul Contractului, la cererea Beneficiarului în termenul stabilit de **Anexa nr. 2** la prezentul Contract;
- e) să înștiințeze în scris Beneficiarul despre finalizarea prestării serviciilor și/sau executarea lucrărilor.
- f) să transmită rezultatele lucrărilor executate pe suport magnetic/optic sau prin rețeaua Web, prin consemnare în Actul de predare-primire a serviciilor prestate și lucrărilor executate.
- g) să utilizeze pentru executarea și implementarea serviciilor resursele software/hardware proprii;
- h) să respecte prevederile actelor normative ale RM și reglementările tehnice în vigoare privind dezvoltarea și ciclul de viață a softului.

### **10.2. Prestatorul este în drept:**

- a) să ceară achitarea în termen a prețului serviciilor prestate și lucrărilor executate;
- b) să beneficieze de alte drepturi ce decurg din prezentul Contract.

## **11. Întârzieri în îndeplinirea Contractului**

**12.1.** Prestatorul are obligația de a executa Contractul în perioada menționată la pct. 6 din prezentul Contract.

**12.2.** Dacă pe parcursul executării Contractului, Prestatorul nu respectă termenul de prestare a serviciilor și executare a lucrărilor, atunci acesta are obligația de a notifica în timp util Beneficiarul. Modificarea datei/perioadelor de furnizare a serviciilor/lucrărilor se face numai cu acordul părților, prin acord adițional.

**12.3.** În afara cazului în care Beneficiarul este de acord cu modificarea datei/perioadelor de furnizare, orice întârziere în executarea Contractului dă dreptul Beneficiarului de a solicita penalități Prestatorului în conformitate cu pct. 5. al prezentului Contract.

## **12. Impedimentul justificator**

**13.1.** Impedimentul justificator este constatat de o autoritate competentă.

**13.2.** Impedimentul justificator exonerează părțile Contractului de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul Contract, pe toată perioada în care acesta acționează.

**13.3.** Îndeplinirea Contractului va fi suspendată în perioada de acțiune a impedimentului justificator, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acestuia.

**13.4.** În cazul apariției impedimentului justificator, termenul de îndeplinire de către Părți a obligațiilor contractuale se prelungește proporțional timpului influenței impedimentului justificator și urmărilor acestuia.

**13.5.** Partea contractantă care invocă impedimentul justificator are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, producerea acestuia și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor.

**13.6.** Dacă impedimentul justificator acționează sau se estimează că va acționa o perioadă mai mare de 1 (una) lună, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea deplin drept a prezentului Contract, fără ca vreuna din părți să poată pretinde celeilalte daune-interese.

### **13. Cesiunea**

**14.1.** Prestatorul se obligă să nu transfere total sau parțial obligațiile asumate prin prezentul Contract, fără să obțină, în prealabil, acordul scris al Beneficiarului.

**14.2.** Cesiunea nu va exonera Prestatorul de nici o responsabilitate privind garanția sau orice alte obligații asumate prin prezentul Contract.

### **14. Soluționarea litigiilor**

**14.1.** Beneficiarul și Prestatorul vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea prezentului Contract.

**14.2.** Dacă, după 28 (douăzeci și opt) de zile de la începerea acestor tratative, Beneficiarul și Prestatorul nu reușesc să soluționeze în mod amiabil divergența contractuală apărută, atunci fiecare parte poate solicita ca disputa să se soluționeze de către instanțele judecătorești competente ale Republicii Moldova.

### **15. Încetarea Contractului**

**15.1.** Prezentul Contract poate înceta:

- a) prin acordul scris al părților;
- b) prin rezoluțiune de drept invocată de una din părți în cazul neîndeplinirii, îndeplinirii necorespunzătoare de către cealaltă parte a obligațiilor contractuale, cu obligarea părții în culpă la plata de daune-interese;
- c) prin executarea obiectului Contractului;
- d) în cazul impedimentului justificator.

### **16. Rezoluțiunea Contractului**

**16.1.** Nerespectarea obligațiilor contractuale poate duce la rezoluțiunea Contractului, partea din vina căreia s-a produs rezoluțiunea fiind obligată la plata de daune-interese.

**16.2.** Rezoluțiunea anticipată a Contractului poate avea loc cu acordul comun al ambelor părți sau în mod unilateral la cererea uneia din părți.

**16.3.** Beneficiarul își rezervă dreptul de a denunța unilateral Contractul, în cel mult 30 (treizeci) de zile de la apariția unor circumstanțe care nu au putut fi prevăzute la data încheierii Contractului, și care conduc la modificarea clauzelor contractuale în așa măsură încât îndeplinirea Contractului respectiv ar fi contrară interesului său.

**16.4.** Beneficiarul își rezervă dreptul de a renunța la Contract, printr-o notificare scrisă adresată Prestatorului, fără nici o compensație, dacă acesta din urmă este în insolvabilitate. În acest caz, Prestatorul are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din Contract îndeplinită pînă la data denunțării unilaterale a Contractului de către Beneficiar.

**16.5.** Pînă la data rezoluțiunii anticipate a Contractului, părțile își vor onora toate obligațiile contractuale. În legătură cu rezoluțiunea anticipată, obligațiile de plată pentru serviciile/lucrările executate devin scadente la data rezilierii. Partea care solicită rezoluțiunea anticipată a Contractului va prezenta celeilalte părți, odată cu notificarea rezoluțiunii, o confirmare din care să rezulte onorarea obligațiilor sale contractuale.

**16.6.** Rezoluțiunea Contractului nu influențează asupra obligațiilor deja scadente dintre părți.

### **17. Amendamente**

**17.1.** Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii Contractului, de a conveni modificarea clauzelor Contractului, prin încheierea unui acord adițional, în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii prezentului Contract, precum și în alte cazuri ce reies din clauzele prezentului Contract.

17.2. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii Contractului, de a conveni, prin acord adițional, adaptarea acelor clauze care sunt afectate de modificările legislației în vigoare.

17.3. Niciun acord adițional nu poate fi încheiat cu efect retroactiv. Orice modificare a Contractului care nu ia forma unui acord adițional sau ordin administrativ sau care nu respectă prevederile prezentului Contract, va fi considerată nulă și neavenită.

## **18. Limba care guvernează Contractul**

18.1. Limba care guvernează Contractul este limba română.

## **19. Informarea**

19.1. Prestatorul va furniza cu promptitudine oricărei persoane autorizate de către Beneficiar, orice informație, rapoarte, declarații în legătură cu prestarea serviciilor, astfel cum Beneficiarul poate oricând solicita.

19.2. Beneficiarul va pune la dispoziția Prestatorului cu promptitudine orice informații și/sau documente pe care le deține și care pot fi relevante pentru realizarea Contractului. Aceste documente vor fi returnate Beneficiarului la sfârșitul prestării/executării serviciilor/lucrărilor.

## **20. Comunicări**

20.1. Orice comunicare între părți referitoare la îndeplinirea prezentului Contract, trebuie să fie transmisă în scris.

20.2. Orice document scris trebuie înregistrat atât în momentul transmiterii cât și în momentul primirii.

20.3. Comunicările între părți se pot face și prin telefon sau e-mail cu condiția confirmării în scris a primirii comunicării.

20.4. Dacă notificarea poartă un caracter confidențial, ea va cuprinde parafa „CONFIDENȚIAL”, implicit numărul de exemplare. Modul și sfera de circulație a documentelor cu parafa dată va fi convenit de părți respectând reglementările interne ale acestora. Purtătorii materiali de informații (magnetici, digitali) cu caracter confidențial, se vor transmite în ordinea prevăzută de prezentul punct.

## **21. Legea aplicabilă Contractului**

21.1. Prezentul Contract va fi guvernat de legislația în vigoare a Republicii Moldova. În cazul în care oricare dintre prevederile prezentului Contract vor fi declarate nule, celelalte prevederi nu vor fi afectate și vor fi în continuare valabile și aplicabile în măsura în care aceasta este permisă de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

21.2. Prestatorul va respecta și se va supune tuturor legilor și reglementărilor în vigoare din Republica Moldova precum și reglementărilor direct aplicabile ale Contractului și se va asigura ca personalul său, salariat sau contractat de acesta, conducerea sa, subordonații acestuia, și salariații din teritoriu vor respecta și se vor supune, de asemenea, aceluiași legi și reglementări.

21.3. În toate cazurile neprevăzute de prezentul Contract se va aplica legislația în vigoare a Republicii Moldova.

## **22. Clauze finale**

22.1. Completările și/sau modificările aduse prezentului Contract nu sînt valabile între părțile Contractului și în raporturile cu terții, decît dacă rezultă expres din acte negociate de părți și semnate de reprezentanții legali ai părților.

22.2. Anularea unora dintre prevederile acestui Contract nu va înlătura drepturile și obligațiile părților ce rezultă din prevederile rămase în vigoare și nu va aduce atingere obligațiilor deja executate de părți.

22.3. Clauzele și expresiile vor fi interpretate prin raportare la întregul Contract.

22.4. Denumirea și numerotația punctelor sunt utilizate pentru asigurarea comodității și nu influențează conținutul și interpretarea punctelor prezentului Contract.

22.5. Din momentul semnării prezentului Contract, toate contractele anterioare care au același

obiect, încetează să mai producă efecte juridice.

**22.6.** Prezentul Contract este întocmit, în 2 (două) exemplare identice, în limba română, din care 1 (un) exemplar pentru Beneficiar și 1 (un) exemplar pentru Prestator, ambele exemplare avînd valoare juridică.

**22.7.** Prezentul Contract poate fi prelungit pentru un nou termen prin semnarea unui acord adițional de către Părți, care va constitui parte integrantă a prezentului Contract.

**„Beneficiar”**

**P.P. „Monitorul Fiscal FISC.MD”**

MD-2005, mun. Chișinău,  
str. Constantin Tănase, 6, et. 5  
cod IBAN: MD31AG000000022511864493 în  
BC „Moldova Agroindbank” S.A, Chișinău  
codul băncii: AGRNMD2X  
cod fiscal: 1011620002021  
tel.: (022) 822-028

**Director**

**Rodica MUSTEATA-STACI**



**„Prestator”**

**S.R.L. „Rețele Terestre”**

MD-2005, mun. Chișinău,  
str. M.G. Bănulescu-Bodoni nr. 59 B, of. 815  
Tel./fax 022 101-777, mob. 079101777  
IBAN: MD96MO2224ASV36891807100  
BC „Mobiasbanca-GSG” S.A., mun. Chișinău  
c/b: MOBBMD22  
c/TVA: 0208262  
c/f: 1007600026075

**Administrator**

**Victor CIOCLEA**





### SPECIFICAȚIA SERVICIILOR

No	Descrierea serviciilor de mentenanță	Durata (luni)	Prețul total, lei (fără TVA)	Suma totală, lei (incl. TVA)
1.	<b>Mentenanță funcțională:</b> 1.1 Verificarea funcționalității sistemului CRM; 1.2 Acordarea consultațiilor online prin intermediul sistemului de tichetare; 1.3 Setarea parametrilor la diferite module deja existente ale sistemului CRM; 1.4 Acordarea suportului în administrarea soluției.	3 luni		
2.	<b>Mentenanță corectivă:</b> 2.1 Corecția erorilor apărute în proces de utilizare; 2.2 Corecția erorilor existente.	3 luni		
3.	<b>Mentenanță adaptivă:</b> 3.1 Extinderea funcționalului modulelor existente în limita posibilităților platformei.	3 luni		
4.	<b>Hosting</b>	3 luni		
<b>TOTAL, lei cu TVA</b>				

„Beneficiar”  
 P.P. „Monitorul Fiscal FISC.MD”

Director  
 Rodica MUȘTEATA-STACI



„Prestator”  
 S.R.L. „Rețele Terestre”

Administrator  
 Victor CIOCLEA



## Termeni și condiții speciale pentru prestarea serviciilor de hosting și mentenanță

### 1. Formele de prestare a serviciilor de mentenanță

Serviciul de mentenanță se va asigura de către Prestator pe o perioadă de 12 luni și va include următoarele forme:

- **mentenanță preventivă** – verificarea de către Prestator a codului sursă al Sistemului pe bază de rapoarte periodice (trimestrial), care vor dovedi că Sistemul funcționează corect.

- **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 privind elaborarea Sistemului și presupun activitățile de management, logistică și servicii de îndepărtare a erorilor.

- **mentenanță de avertizare** – modificarea Sistemului, în scopul detectării și corectării erorilor ascunse în el, pentru a preveni manifestarea evidentă a acestor erori la exploatarea Sistemului, vor fi întreprinse acțiunile necesare pentru asigurarea și livrarea funcționalităților necesare.

- **mentenanță adaptivă** – în procesul de lucru al Sistemului apar situații și scenarii noi de lucru, apare necesitatea optimizării unor funcționalități existente în baza sugestiilor utilizatorilor; echipa de mentenanță va analiza fiecare solicitare de modificare – adaptare, va propune și va realiza soluții de implementare/ajustare a Sistemului în timp util.

- **mentenanță totală:** modificarea Sistemului, pentru îmbunătățirea caracteristicilor sale de funcționare, adăugarea funcționalității sau îmbunătățirea mentenabilității. Mentenanța totală asigură modernizarea (perfecționarea) Sistemului în interesele Beneficiarului, specificarea documentelor de sistem corespunzătoare și reprogramarea lui, pentru îmbunătățirea caracteristicilor de funcționare și a altor atribute ale Sistemului.

Pentru formele de mentenanță prevăzute în prezentul punct, cu excepția formei de mentenanță totală, Prestatorul va asigura realizarea sistematică a activităților conform tabelului nr. 1.

Tabelul nr. 1

Nr.	Denumirea și descrierea serviciilor
1.	<b>Investigarea, analiza și identificarea</b> cauzelor pentru problemele raportate în utilizarea rapoartelor și entităților de date din sistem; propunerea și elaborarea soluțiilor spre implementare; planificarea corespunzătoare, implementarea soluțiilor selectate, verificarea și testarea; livrarea soluțiilor cu impact minim asupra operativității sistemului din producție.
2.	<b>Monitorizarea operațiunilor critice a sistemului săptămânal</b> și la cererea clientului pentru anticiparea problemelor și pentru asigurarea unei funcționări stabile a sistemului. Operațiuni critice sunt considerate: operațiunile de calcul impozit, calcul penalitate, acordare reduceri în cont, programare, generare rapoarte.
5.	<b>Importul și verificarea lucrului cu obiectele și persoanele juridice și fizice din sistem;</b> aplicarea modificărilor și ajustărilor necesare pentru livrarea funcționalităților specifice de lucru cu persoanele juridice și fizice.
6.	<b>Optimizarea și ajustarea regulilor de lucru cu operațiunile manuale,</b> amânările, scutirile în baza situațiilor identificate în producție și în baza cerințelor metodologiilor sistemului.
7.	<b>Monitorizarea și oferirea de suport în optimizarea continuă a configurărilor și parametrilor de performanță a bazei de date,</b> la fel coordonarea, după caz, și rezolvarea problemelor întâmpinate cu ajutorul suportului online.
8.	<b>Identificarea locurilor înguste și optimizarea continuă a codului sursă,</b> pentru a asigura performanța optimă a aplicației, aplicarea celor mai recente practici. Actualizarea codului sursă și prezentarea versiunii actualizate Beneficiarului.
9.	<b>Actualizarea continuă a documentației,</b> pentru a asigura utilizatorii sistemului cu ghiduri de utilizare actualizate. Documentarea modificărilor realizate în sistem.

## 2. Condițiile de executare a modificărilor sistemului

a) Prestatorul asigură executarea modificărilor sistemului în conformitate cu formele de prestare a serviciilor de mentenanță.

b) Conform cerințelor mentenanței de corecție, de avertizare și adaptivă, Prestatorul va asigura modificarea sistemului în scopul detectării și corectării erorilor ascunse în el, pe măsura detectării de sine stătător a acestora sau pe măsura comunicării lor de către Beneficiar în baza cererilor Beneficiarului perfectate în conformitate cu formularul din **Anexa nr. 3** la prezentul Contract. Termenul de executare a modificărilor sistemului în acest caz este de **2 (două) zile lucrătoare** din data plasării comenzii.

c) Conform cerințelor mentenanței totale, Prestatorul va asigura modificarea sistemului în scopul îmbunătățirii caracteristicilor sale de funcționare, în baza cererilor Beneficiarului. Termenii de executare a modificărilor sistemului în acest caz, vor fi agreeți de către părți în funcție de complexitate, însă nu vor depăși termenul de **40 (patruzeci) de zile lucrătoare** de la solicitarea depusă de Beneficiar.

d) Prestatorul va asigura modificarea sistemului în scopul îmbunătățirii caracteristicilor sale de funcționare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare. Prestatorul va respecta dispozițiile Beneficiarului în ce privește necesitatea asigurării compatibilității componentelor sistemului cu politicile interne ale Beneficiarului (referitoare la platformele BD, limbajul de programare, securitatea datelor, securitatea modului de acces etc.).

e) Prestatorul va asigura testarea modificărilor sistemului indiferent de forma stabilită în pct. 1 al prezentei anexe, prealabil predării către Beneficiar și instalării pe sistemul real, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se va consemna printr-un proces-verbal. Prestatorul va prezenta rezultatele testării conform următoarelor tipuri:

- Testarea conformității documentației;
- Testarea de integrare (compatibilitatea cu diferite browsere cu diferite versiuni, sisteme de operare, rezoluții ale monitorului, cu diferite plugin-uri și sisteme antivirus);
- Testarea performanței;
- Testarea stres;
- Testarea securității;
- Testarea încărcării fundalului;
- Testarea la rezistență;
- Testarea accesibilității;
- Testarea cutiei negre;
- Testarea cutiei cenușii;
- Testarea claselor de echivalență;
- Testarea tabelor de decizie;
- Testarea limitelor valorilor;
- Testarea stărilor și tranzițiilor.

f) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) modificările aduse sistemului indiferent de forma stabilită în pct. 1, pe platforma sa de testare care va fi identică cu cea de producție.

g) Prestatorul va prezenta pentru modificările sistemului realizate exclusiv conform cerințelor de mentenanță totală, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului MTIC nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procesele ciclului de viață al software-ului RT 38370656 - 002:2006”, inclusiv:

- Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
- Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
- Ghidul utilizatorului actualizat (în limba română și rusă);
- Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
- Procesul-verbal de testare de calificare (în limba română);
- Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).

h) Prestatorul se obligă să asigure din contul resurselor proprii menținerea și actualizarea unui sistem propriu de test care trebuie să coincidă cu sistemul real, însă fără a conține date senzitive (cu caracter confidențial) fie va conține date depersonalizate.

i) Integrarea funcționalităților suplimentare în sistemul de producție se va face doar de către specialiștii Beneficiarului. În caz de necesitate sau la solicitarea Beneficiarului, Prestatorul (reprezentantul său) va instala funcționalitatea suplimentară în sistemul real la sediul Beneficiarului și sub supravegherea Beneficiarului.

j) Părțile se obligă să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cât și prin alte modificări cum ar fi, dar fără a se limita la, cele de administrare a sistemului (resurse hardware alocate). Informarea se face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.

### 3. Suport tehnic

Prestatorul va asigura suport tehnic Beneficiarului pe toată perioada Contractului, care va trebui să corespundă nivelurilor de funcționalitate ale sistemului în modul stabilit de prezentul document.

Prestatorul va acorda suport tehnic Beneficiarului cu respectarea următoarelor cerințe:

a) Prestatorul va oferi suport tehnic pentru a răspunde la întrebările referitoare la funcționalitatea sistemului, inclusiv funcțiile și caracteristicile aferente; clarificarea documentației; verificarea, analiza și corectarea erorilor, inclusiv a eșecurilor de producere a rezultatelor, în conformitate cu documentația aferentă.

b) Prestatorul va acorda asistență 8 (opt) ore pe zi, 5 (cinci) zile pe săptămână, prin intermediul unui număr de telefon sau online, cu personal format din tehnicieni suficient de pregătiți și cu experiență pentru a identifica și rezolva majoritatea problemelor și care vor răspunde la toate solicitările Beneficiarului de suport tehnic în termen de 15 (cincisprezece) minute după ce a primit o cerere de asistență.

Serviciile de suport vor include:

- Recepționarea incidentelor prin telefon, e-mail sau fax;
- Actualizarea jurnalului de incidente;
- Luarea hotărârilor: răspuns imediat/redirecționarea cererii altor membri ai echipei de suport;
- Monitorizarea activității de mentenanță și suport;
- Urmărirea statutului de îndeplinire a incidentului;
- Raportarea periodică cu privire la statutul incidentelor;
- Evaluarea și soluționarea incidentului;
- Servicii de consultanță.

Serviciile de mentenanță presupun acoperirea tuturor cererilor de mentenanță solicitate. Apelurile referitoare la problemele de utilizare a sistemului vor fi preluate de specialiștii Beneficiarului care, după examinarea și prioritizarea lor, vor decide care din problemele sesizate de utilizatori necesită a fi redirecționate către echipa de mentenanță a Prestatorului.

În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

În baza unei priorități setate de Beneficiar, problema va fi investigată și va fi oferită o rezoluție la aceasta într-un termen prestabilit.

Problema va fi rezolvată în limita timpului de răspuns prestabilit, fie va fi oferită o estimare pentru fixarea și lichidarea acesteia ulterior reieșind din prioritatea acesteia, cât și a altor sarcini în derulare.

Termenii de reacție pe care Prestatorul trebuie să-i asigure în cazul incidentelor raportate de Beneficiar se prezintă în Tabelul nr. 2.

Tabelul nr. 2

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.	<i>Timp max.</i> de recuperare: 4 ore. <i>Timp max.</i> pentru corectare a cauzei: 8 ore
Înaltă	Probleme, ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de neconcordanțe pot conduce la restricționarea utilizării unei părți a sistemului.	<i>Timp max.</i> de recuperare: 8 ore. <i>Timp max.</i> 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.	<i>Timp max.</i> de recuperare: 2 zile. <i>Timp max.</i> pentru corectare a cauzei: 3 zile
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului. De exemplu, probleme	<i>Timp max.</i> de recuperare: 3 zile. <i>Timp max.</i> pentru corectare a

	legate de afișarea mesajelor sau modificări în documentație.	cauzei: 4 zile
--	--	----------------

#### 4. Nivelurile de funcționalitate a serviciului

Prestatorul va garanta că serviciul va fi asigurat într-o manieră profesională în conformitate cu standardele industriale aplicabile în mod rezonabil.

Prestatorul va garanta că serviciul va fi operațional cel puțin 99,9% din timp, în orice lună pe durata Contractului, ceea ce înseamnă că procentul de întrerupere nu va fi mai mare de 0,1%.

Dacă disponibilitatea serviciului scade sub 99,9%, în orice lună, Prestatorul va oferi Beneficiarului, posibilitatea recalculării prețului Contractului.

Prestatorul va garanta că 98% din funcționalul total al sistemului va fi realizat în nu mai mult de 5 (cinci) secunde.

Prestatorul va oferi Beneficiarului, rapoarte lunare de documentare a conformității nivelurilor de funcționalitate ale serviciului. Rapoartele trebuie să includă, dar nu se limitează la următoarele informații:

- disponibilitatea lunară a serviciului în procente de timp, date și minute;
- timpul mediu de procesare a unei cereri pe lună, cel mai rapid și mai lent, divizat pe tipuri de cereri (generare rapoarte, calcul impozite/penalitate);
- lista modificărilor realizate pe parcursul lunii.

Tabelul nr. 3

Tip raport	Conținut	Destinație	Regularitatea
Raport privind nivelul serviciilor	Nivelul de disponibilitate a Serviciilor, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul trebuie prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind timpul de procesare	Timpul de procesare a unei cereri	Raportul trebuie prezentat întru asigurare unei funcționalități performante a sistemului	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind solicitările de modificare	Propunerile de modificare a serviciilor	Raportul trebuie prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării serviciilor.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.

Beneficiarul își păstrează dreptul de a folosi o parte terță pentru a valida performanța Prestatorului în ce privește executarea Contractului.

#### 5. Persoane responsabile de executarea contractului

Nume, prenume	Responsabilități, locul de muncă	Atribuții	Contacte
<b>Adriana Plăcintă</b>	Operator vânzări prin telefon, P.P. „Monitorul Fiscal FISC.MD”	Coordonarea și transmiterea reclamațiilor referitoare la funcționalitatea Sistemului, erorile de Sistem, testarea noilor funcționalități, etc.	<a href="mailto:adriana.placinta@monitor.tax">adriana.placinta@monitor.tax</a> 060053803
<b>Laurenția Ostrofeț</b>	Coordonator S.C. „Rețele Terestre” S.R.L.	Recepția reclamațiilor din partea Beneficiarului privind disfuncționalitățile Sistemului, coordonarea activităților de remediere a disfuncționalităților, etc.	<a href="mailto:laura.munteanu@rts.one">laura.munteanu@rts.one</a> 022 101 777

**Notă:** În cazul modificării persoanei responsabile de relația cu Beneficiarul, Prestatorul va informa în scris Beneficiarul despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 (trei).

## 6. Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii riscurilor de securitate a informației ce pot afecta Serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de Serviciile Prestatorului.

În cazul unui incident de securitate a informației, Partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă Parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

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

## 7. Inclusiv lista lucrărilor

Tabelul nr. 4

Nr. d/o	Serviciile necesare în CRM	Specificații
1.	Modificarea drepturilor la rolurile create	1. Profilul <b>Auditor</b> (posibilitatea atribuirii accesului la tichetele create sau executate pe grup)
		2. Profilul <b>Operator</b> (eliminarea dreptului de ștergere a tichetelor create; oferirea accesului la tichetele create de către persoanele cu drepturi de Administrator; oferirea accesului la compartimentul <i>Rapoarte</i> din CRM cu drept de creare acestora)
		3. Profilul <b>Manager</b> (eliminarea dreptului de ștergere a tichetelor; crearea drepturilor de atribuire a tichetelor pe alt specialist executor; oferirea accesului la compartimentul <i>Rapoarte</i> din CRM cu drept de creare acestora)
		4. Profilul <b>Specialist</b> (crearea drepturilor de atribuire a tichetelor pe alt specialist executor fără a i se oferi dreptul de vizualizare a tichetelor la alți executori; oferirea accesului la compartimentul <i>Rapoarte</i> din CRM cu drept de creare acestora)
2.	Compartimentul <b>Creare Tichet</b>	1. Posibilitate atașării a mai multor documente la crearea tichetului
		2. Setarea vizualizării a oricare modificări la tichet
		3. Apariția automată a informației obligatorie spre introducere la crearea tichetului
3.	Compartimentul <b>Rapoarte</b>	1. Setarea rapoartelor cu posibilitatea generării termenului de închidere a tichetului

## SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

„Beneficiar”  
P.P. „Monitorul Fiscal FISC.MD”

Director  
Rodica MUSTEATA-STACI



„Prestator”  
S.R.L. „Rețele Terestre”

Administrator  
Victor CIOCELEASRL



**Model de comandă pentru solicitarea serviciilor de mentenanță de corecție/ avertizare/ adaptivă**

COMANDA Nr. \_\_\_\_ \*

Denumire	Conținut
Produs:	SIA „CRM”
Data, ora depunerii:	_____
Persoana care a depus comanda:	
Tipul comenzii (de subliniat):	
	a) Consultație
	b) Observație/Solicitare
	c) Eroare
	d) Defecțiune a sistemului
	e) Solicitare îmbunătățire
<b>**Gradul de urgență:</b>	
	Minim (timp de reacționare a Prestatorului: 3 zile lucrătoare)
	Mediu (timp de reacționare a Prestatorului: 2 zile lucrătoare)
	Înalt (timp de reacționare a Prestatorului: 8 ore lucrătoare)
	Critic (timp de reacționare a Prestatorului: 4 ore lucrătoare)
<b>Gradul de complexitate a activității/problemei solicitate</b>	
	Minim
	Mediu
	Înalt
<b>Descrierea activității/problemei invocate</b>	
<b>Data și ora apariției problemei:</b>	
<b>Pași necesari pentru a reproduce problema:</b>	
<b>Efect așteptat:</b>	
<b>Efect obținut (screen shot):</b>	
<b>Detalii adiționale:</b>	Login-ul utilizatorului, date introduse în formular, tip de browser, etc.
<b>Documente, file-uri anexate</b>	
<b>Rezoluție***:</b>	
<b>Timp de execuție:</b>	

\* Numărul cererii este format de către următoarea regulă: “dd.ll.aaaa” – “Numărul de serie de incidente pentru ziua curentă. Spre exemplu: «11122013-3». Se îndeplinește de către beneficiar.

\*\* Gradul de urgență se indică doar în cazul comenzilor de tipul a)-d).

\*\*\* Se îndeplinește de către Prestator.

**ACORD DE CONFIDENȚIALITATE**

„\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2020

mun. Chișinău

**P.P. „Monitorul Fiscal FISC.MD”**, în persoana Directorului Rodica MUSTEAȚA-STACI, care acționează în baza Statutului, numită în continuare **Beneficiar**, pe de o parte, și

**S.R.L. „Rețele Terestre”** în persoana Administratorului Victor CIOCLEA, care acționează în baza Statutului, numită în continuare **Prestator**, de cealaltă parte (ambele denumite în continuare „Părți”), călăuzindu-se de prevederile legislației în vigoare, au convenit asupra celor ce urmează:

**NOTIUNI PRINCIPALE**

**a. Informația confidențială** – în cadrul prezentului Acord o constituie orice tip de informație cu accesibilitatea restricționată specificată de către Beneficiar drept date cu caracter personal, secret comercial sau secret fiscal, precum și orice purtător material al acestei informații, transmis sau pus la dispoziția Prestatorului, în legătură cu prezentul Acord.

**b. Date cu caracter personal** – orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale, sociale etc.

**c. Secretul comercial** reprezintă informațiile ce nu constituie secret de stat, care țin de producție, tehnologie, administrare, de activitatea financiară și de altă activitate a părților la prezentul Acord, a căror divulgare (transmitere, scurgere) ar putea prejudicia interesele Prestatorului sau Beneficiarului.

**d. Secretul fiscal** îl constituie orice informație de care dispun organele cu atribuții de administrare fiscală, inclusiv informația despre contribuabil ce constituie secret comercial, cu excepția informației despre încălcarea legislației fiscale.

**e. Prelucrarea datelor cu caracter personal** – orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal la colectare, înregistrare, organizare, stocare, precizare, adaptare, modificare, excludere, consultare, acordare a accesului, utilizare, transmitere, difuzare, blocare sau distrugere.

**f. Transmiterea datelor cu caracter personal** – punerea la dispoziție a datelor cu caracter personal, pe purtătorul magnetic stabilit de către Părți.

**g. Divulgarea informațiilor confidențiale** reprezintă acțiunile intenționate sau din imprudență ale Părților ce au condus la dezvăluirea prematură, folosirea și răspândirea necontrolată a informațiilor atribuite la datele cu caracter personal, secretul comercial și secretul fiscal, care le-au devenit cunoscute în legătură cu executarea prezentului Acord.

**TERMENII ACORDULUI**

**ART. 1** Prestatorul este de acord că informațiile confidențiale constau în orice informații care aparțin Beneficiarului. Prestatorul este conștient de necesitatea de a păstra secretul asupra informațiilor confidențiale și este de acord (și își va instrui salariații în acest sens) cu următoarele:

- a) să păstreze secretul asupra Informațiilor Confidențiale ale Beneficiarului și să ia toate măsurile pentru a proteja aceste Informații Confidențiale, în aceeași măsură în care își protejează propriile sale materiale confidențiale, dar în nici un caz mai puțin decât măsurile rezonabile de protecție;
- b) să nu dezvăluie nici o Informație Confidențială și nici o informație derivată din Informația Confidențială unei terțe părți (în afara consilierilor săi profesionali, care vor fi informați asupra caracterului confidențial al informațiilor primite);
- c) să nu folosească Informațiile Confidențiale decât în scopul evaluării interne a Informațiilor Confidențiale;
- d) să nu copieze, să nu încerce să afle compoziția sau informația de substrat, structura sau ideile oricărei Informații Confidențiale, în alt mod decât cel permis de legislația în vigoare.

**ART 2.** Accesul la Informațiile Confidențiale se acordă numai angajaților care trebuie să cunoască acele informații, iar Prestatorul va asigura faptul că angajatul căruia i s-a dezvăluit Informația Confidențială va accepta condițiile prezentului Acord, ca și cum ar fi parte la acesta și va semna declarația de confidențialitate pe proprie răspundere după modelul anexat la prezentul Acord.



Prestatorul va fi răspunzător pentru orice încălcare a prezentului Acord de către oricare dintre reprezentanții săi, iar orice acțiune sau inacțiune a reprezentantului, prin care se încalcă prevederile prezentului Acord, va fi interpretată ca o încălcare a Acordului de către Prestator.

Clauza anterioară se aplică și consilierilor profesionali sau angajaților cărora le-au fost dezvăluite Informații Confidențiale.

**ART 3.** Prestatorul este de acord că prevederile art. 2 și 3 mai sus menționate nu se vor aplica informațiilor care:

(1) sunt sau devin publice, sau

(2) se solicită în mod legal dezvăluirea lor de către orice autoritate îndreptățită, dar numai în măsura necesității acestor Informații Confidențiale și numai cu condiția notificării de către Prestator a Beneficiarului, înaintea dezvăluirii, pentru a-i oferi acestuia posibilitatea de a se opune și de a lua măsuri pentru asigurarea utilizării confidențiale a acestor informații.

**ART 4.** Prestatorul poate face dezvăluirile solicitate de către instanță sau de către orice autoritate îndreptățită făcându-le cunoscut caracterul confidențial al acestor informații și existența Acordului încheiat cu Beneficiarul, cu condiția notificării preliminare a Beneficiarului și a limitării dezvăluirii și obținerii unui tratament confidențial sau a unei hotărâri de protecție, precum și cu condiția de a permite Beneficiarului să participe la aceste proceduri.

**ART 5.** Nici una dintre părțile semnatare ale acestui Acord nu va furniza informații care să lezeze drepturile legale ale unei terțe părți în fața celeilalte.

**ART 6.** La solicitarea Beneficiarului sau la încheierea colaborării dintre cele două părți, toate materialele și documentele Beneficiarului puse la dispoziția Prestatorului vor fi:

(1) returnate imediat Beneficiarului;

(2) distruse de către Prestator, care va dovedi și declara în scris distrugerea lor.

**ART 7.** Informațiile Confidențiale vor rămâne exclusiv proprietatea Beneficiarului.

**ART 8.** Prestatorul înțelege și acceptă că Beneficiarul livrează informații în condițiile stipulate de acest acord, iar Prestatorul este răspunzător în fața Beneficiarului pentru eventualele prejudicii cauzate de încălcarea acestui Acord de către angajații sau oricare din reprezentanții Prestatorului.

În cazul în care Prestatorul nu respectă termenii Acordului, Beneficiarul are dreptul să solicite despăgubiri.

**ART 9.** Orice modificări necesare ale prezentului Acord vor intra în vigoare numai cu consimțământul scris al ambelor părți.

Din acest motiv, orice act adițional sau modificări convenite de către cele două părți vor fi considerate ca parte a prezentului Acord.

Neexercitarea unui drept prevăzut de prezentul Acord nu va fi interpretată ca o renunțare la acel drept și nici nu va afecta validitatea prezentului Acord sau a unei părți din acesta, nici nu va fi considerată ca o renunțare la un drept accesoriu.

**ART 10.** Partea care încalcă prevederile prezentului angajament se obligă la plata unor despăgubiri în mărime proporțională prejudiciilor cauzate.

**ART 11.** Prezentul Acord va governa comunicarea dintre părți din momentul semnării sale.

**ART 12.** Prezentul Acord este încheiat astăzi „\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte având aceeași forță juridică.

## SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

„Beneficiar”

P.P. „Monitorul Fiscal FISC.MD”

Director  
Rodica MUSTEATA-STACI



„Prestator”

S.R.L. „Rețele Terestre”

Administrator  
Victor CIOCLEA S.R.L.



*După completare acest document conține date cu caracter personal. Dezvăluirea, copierea sau distribuirea integrală sau parțială a oricăror informații, care se conțin în documentul dat, fără acordul prealabil al S.R.L. „Rețele terestre” sau a subiectului datelor personale, este strict interzisă și poate fi ilegală.*

## DECLARAȚIE DE CONFIDENȚIALITATE

(pentru angajații Prestatorului)

Numele ..... prenumele .....  
identificat prin codul personal (IDNP) nr. ....  
telefon/fax/e-mail .....

DECLAR prin prezenta că am înțeles obligațiile ce îmi revin, în sensul celor prezentate în Contractul nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ și Acordului de confidențialitate conex.

Mă angajez:

1. să păstrez confidențialitatea, să respect restricțiile privind orice informație la care am acces pe parcursul activității mele în cadrul S.R.L. „Rețele Terestre”;
2. să nu divulg unor terți sau să pun la dispoziția unor terți informațiile de care aș putea lua cunoștință în legătură cu activitatea mea în baza celor menționate mai sus, dacă aceste informații au caracter confidențial;
3. să respect caracterul confidențial al opiniilor și propunerilor exprimate de personalul Publicației Periodice „Monitorul Fiscal FISC.MD”;
4. să nu folosesc nici o informație obținută, în beneficiu personal sau al unei terțe părți;
5. să nu pun la dispoziția publicului nici o informație, chiar și după încetarea contractului individual de muncă cu S.R.L. „Rețele Terestre”.

Confirm că am fost instruit, și am făcut cunoștință cu obligațiile mele referitor la păstrarea secretului comercial și/sau alte informații confidențiale ale organizației la care am avut acces pe parcursul îndeplinirii sarcinilor de serviciu.

---

Sunt conștient de faptul că încălcarea acestor dispoziții sau orice formă de prejudiciu, cu intenție, din neglijență sau eroare, prin neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă poate duce la răspundere administrativă, civilă, penală sau de altă natură, în conformitate cu legislația Republicii Moldova sub formă de închisoare, amendă, responsabilitatea pentru organizarea despăgubirii (daune pentru pierderi de profit, etc.), și alte sancțiuni.

---

Data \_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_

*ATENȚIE! Date cu caracter personal prelucrate în conformitate cu prevederile Legii nr.133 din 08.07.2011.*