



ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT nr. 13

de achiziționare a sistemului informatic medical Hipocrate
(modernizarea sistemului existent Hipocrate (upgrade))

Cod CPV: 48000000-8

05 februarie 2018

mun. Chișinău

Furnizorul de Bunuri și Servicii aferente	Autoritatea contractantă
"Bass Systems" SRL (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin <u>director general Onisim Popescu</u> , (funcția, numele, prenumele) <u>care acționează în baza Statutului</u> , denumit(a) în continuare <u>Vînzător</u> înregistrată în Registrul de Stat cu nr. 1008600013575 din 03.03.2008 , pe de o parte,	IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin <u>vice-direc-tor Alexandru Ghidirimschi</u> (funcția, numele, prenumele) <u>care acționează în baza Regulamentului</u> , denumit(a) în continuare <u>Cumpărător</u> , înregistrată în Registrul de Stat cu nr. 1015600032824 din 01.10.2015 , pe de o parte,

ambii (denumiți(te) în continuare *Părți*), au încheiat prezentul Contract referitor la achiziționarea **sistemului informatic medical Hipocrate (modernizarea sistemului existent Hipocrate (upgrade) – modul managementul activității serviciului farmaceutic)**, denumite în continuare *Bunuri și/sau Servicii aferente*, conform LP nr. 17/04648 din 05.01.2018, în baza deciziei grupului de lucru al Cumpărătorului din 26.01.2018.

- a) Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:
- Specificația tehnică și de preț – Anexa nr. 1;
 - Reguli generale de organizare a procesului de prestarea serviciilor de support și mentenanță – Anexa 2
 - Model Cerere cu privire la notificarea defectului – Anexa 3;
 - Model Cerere cu privire la propunerea de modificare – Anexa 4;
 - Plan de implementare – Anexa nr 5.

b) 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.

f) În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Cumpărător, Vînzătorul se obligă prin prezenta să livreze Cumpărătorului Bunurile și/sau serviciile aferente de modernizare a sistemului informatic Hipocrate și școlarizare personal și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

g) Cumpărătorul se obligă prin prezenta să plătească Vînzătorului, în calitate de contravaloare a livrării bunurilor și/sau prestării serviciilor aferente, 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.

J. Zuputaru *S. Ghidirimschi*

1. Obiectul Contractului

1.1. Vânzătorul își asumă obligația de a livra Bunurile și presta serviciile aferente de upgrade a aplicației existente Hipocrate și școlarizarea personalului pentru modulul de management al activității serviciului farmaceutic, conform cerințelor / necesităților Cumpărătorului de noi funcționalități și anume:

- Evidența detaliată a produselor eliberate dintr-un anumit stoc cu detalierea fiecărui bon de consum pe care acestea au fost eliberate;
- Posibilitatea returului produselor din bonul de consum de prescripții medicale pe baza formularului de retur;
- Eliberarea produselor din gestiuni cantitativ – valoric, cu consultarea stocului existent și urmărirea trasabilității pe lot și a autorizației de punere pe piață;
- Generarea automată a numărului de bon de consum per departament și gestiune;
- Atribuirea intervalului dinamic de imprimare pentru bonurile de consum de prescripții medicale;
- Generarea balanței de verificare cantitativ-valorică a produselor pe sursa de finanțare și/sau articole bugetate;
- Configurarea limitelor de prescriere a produselor cu posibilitatea rezervării
- Configurarea unui stoc de rezerva pentru situații de urgență per gestiune;
- Alertare pentru situațiile în care stocul scade sub limita configurată;
- Gestionarea listelor de inventariere;
- Urmărirea consumului unui medicament sau a unei liste de medicamente;
- Urmărirea și gestionarea consumului de medicamente pentru fiecare secție sau unitate;
- Generarea și managementul transferurilor între gestiuni;
- Configurarea barem-urilor pe gestiunea de urgență a departamentelor și generarea automată a necesarului pentru completarea acestora;
- Estimarea necesarului de medicamente raportat la consumul pe perioada anterioară, predefinită;
- Trasabilitatea la transferul între gestiuni;
- Modalitatea de acces securizat.

1.2. Cumpărătorul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze Bunurile livrate și / sau serviciile aferente prestate de Vânzător.

1.3. Calitatea Bunurilor și/sau serviciilor aferente se atestă prin certificatele de calitate indicate în Specificație. Bunurile livrate și/sau serviciile aferente în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă, se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

2. Termenele și condițiile de livrare

2.1 Livrarea Bunurilor și Prestarea serviciilor aferente se efectuează de către Vânzător în condiții Incoterms 2013, DDP, **Instalarea și instruirea personalului în termen de 20 zile calendaristice.**

2.2. Documentația de însoțire a Bunurilor și/sau Serviciilor aferente de upgrade și școlarizare va include:

- a) Factura fiscală – 2ex;
- b) Act de acceptanță a serviciilor – 2 ex cu anexe:
 - Document de instalare upgrade a aplicației
 - Document de testare a noilor funcționalități (UAT)
 - Manualul utilizatorului.

2.4. Data prestării serviciilor se consideră data actului de acceptanță a serviciilor și data emiterii facturii fiscale rătore.

J. Zuputescu *vs. client* *S. Boboc*

3. Prețul Contractului și condițiile de plată

3.1. Prețul Bunurilor și /sau serviciilor aferente prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Specificația prezentului Contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: **1 363 680,00 lei** (Unu milion trei sute șasezeci și trei mii șase sute optzeci lei, 00 bani) MD.

3.3. Achitarea plăților pentru Bunurile livrate și/sau serviciile aferente prestate se va efectua în lei moldovenești.

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Cumpărător vor fi: **conform facturilor în decurs de 20 zile din data emiterii facturii fiscale și a actului de acceptanta.**

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

4. Condițiile de predare-primire

4.1. Bunurile și/sau Serviciile aferente se consideră livrate de către Vînzător și recepționate de către Cumpărător dacă:

- a) cantitatea acestora corespunde informației indicate în Lista bunurilor și/sau serviciilor aferente și graficul livrării și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;
- b) calitatea serviciilor aferente corespunde informației indicate în Specificație;

4.2. Vînzătorul este obligat să prezinte Cumpărătorului un exemplar original al facturii fiscale și actul de acceptanta pentru Bunurile și/sau serviciile aferente prestate, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Vînzător a prezentei clauze, Cumpărătorul 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 8.7.

5. Standarde

5.1 Bunurile și/sau serviciile aferente 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 a produselor.

6. Obligațiile părților

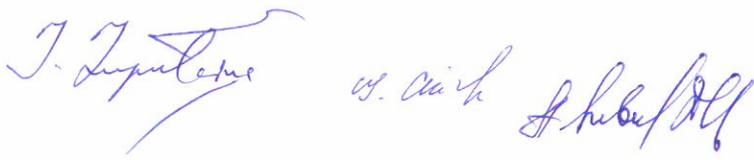
6.1. În baza prezentului Contract, Vînzătorul se obligă:

- a) să livreze Bunurile și/sau serviciile aferente în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b) să anunțe Cumpărătorul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea începerii prestării serviciilor aferente;
- c) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Bunurilor și/sau serviciilor aferente de către Cumpărător, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- d) să asigure integritatea și calitatea Bunurilor și/sau Serviciilor aferente pe toată perioada de pînă la recepționarea lor de către Cumpărător.
- e) Sa ofere servicii de suport tehnic și mentenanță pe un termen de 12 luni din data semnării de către părți a actelor de acceptanta conform termenilor stipulați în Anexa 2 la prezentul contract.

6.2. În baza prezentului Contract, Cumpărătorul se obligă:

- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Bunurilor și/sau serviciilor aferente furnizate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- b) să asigure achitarea Bunurilor și/sau serviciilor aferente prestate, respectînd 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 în caz de:

- a) refuz al Vînzătorului de a livra Bunurile și/sau serviciile aferente prevăzute în prezentul Contract;
- b) nerespectare de către Vînzător a termenelor de livrare stabilite;
- c) nerespectare de către Cumpărător a termenelor de plată a Bunurilor și/sau serviciilor aferente ;
- d) nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

8.3. Partea inițiatoare 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 inițiatoare are dreptul să prezinte documentele corespunzătoare Agenției Achiziții Publice pentru înregistrarea declarației de reziliere.

9. Reclamații și sancțiuni

9.1. Reclamațiile privind cantitatea Bunurilor și/sau serviciilor aferente prestate sunt înaintate Vînzătorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Vînzătorului.

9.2. Pretențiile privind calitatea Bunurilor și/sau serviciilor aferente prestate sunt înaintate Vînzătorului 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. Vînzătorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Cumpărătorului despre decizia luată.

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Vînzătorul este obligat, în termen de 5 zile, să livreze suplimentar Cumpărătorului cantitatea nelivrată de bunuri și/sau servicii aferente, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

9.5. Vînzătorul poartă răspundere pentru calitatea Bunurilor și /sau serviciilor aferente 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 întîrziere sînt suportate de partea vinovată.

9.7. Pentru refuzul de a livra Bunurile și /sau serviciile aferente prevăzute în prezentul Contract, Vînzătorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a contractului.

9.8. Pentru livrarea cu întîrziere a Bunurilor și/sau serviciilor aferente, Vînzătorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Bunurilor și /sau Serviciilor aferente nelivrate, pentru fiecare zi de întîrziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului Contract.

J. Zupulcu *us. clark* *A. H. B. P. O. L.*

9.9. Pentru achitarea cu întârziere, Cumpărătorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma contractului, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului contract.

10. Drepturi de proprietate intelectuală

10.1. 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.

11. Dispoziții finale

11.1. 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.

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

11.3 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.

11.4. 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.

11.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, cîte un exemplar pentru Vînzător și Cumpărător.

11.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării, fiind valabil pînă la **31 decembrie 2018**.

11.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, **05 februarie 2018**.

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

Datele juridice, poștale și bancare ale Părților:

Vînzătorul	Cumpărătorul
„Bass Systems” SRL	IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească
mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor, 8	Tel/fax: (022) 28-62-70; 28-65-01
Tel/fax: 022 837-960; 022 837-961	mun. Chișinău str. C. Vîrnav, 7
IBAN: MD18VI000002251003167MDL	Ministerul Finanțelor Trezoreria de Stat
Banca: BC „Victoriabank” SA	cod fiscal 1015600032824
Fil. nr. 3 Chișinău	Cod IBAN MD21TRPCCC518430A00401AA
Cod fiscal: 1008600013575	
TVA: 0505779	
Semnăturile părților	
“Vînzător”	“Cumpărător”
L.Ș.	L.Ș.
Director general / Onisim Popescu	Vicedirector / Alexandru Ghidirimschi

[Handwritten signatures in blue ink]

Specificația tehnică și de preț

Nr./ord	Bunurile solicitate Cod CPV: 48000000-0	Q/ buc	Preț fără TVA	Preț cu TVA	Suma fără TVA	Suma cu TVA
1	Sistemul informatic medical Hipocrate (modernizarea sistemului existent Hipocrate (upgrade)),	1	1136400,00	1363680,00	1136400,00	1363680,00
SUMA TOTALĂ:					1136400,00	1363680,00

„Vinzător”:

Director / _____ Onisim Popescu

L.Ș.



„Cumpărător”:

Vicedirector / _____ Alexandru Ghidirimschi



[Handwritten signatures]

Condițiile de prestare

1. Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor

1.1. Noțiuni generale

Defect – incident, problemă, eroare de programă (sau un set de erori) ce duc la necorespunderea rezultatelor așteptate de la funcționarea produsului software și care determină stoparea/întreruperea/reducerea calității funcționalității softului aplicativ.

1.2. Interacțiunea între Părți

Interacțiunea dintre Vanzator și Cumparator se va efectua prin intermediul persoanelor responsabile, desemnate de ambele Părți.

În scopul clasificării și optimizării procesului de gestiune a solicitărilor, apelurile referitoare la defectele de utilizare a sistemului și doleanțele utilizatorilor vor fi preluate de persoanele responsabile din partea Cumparatorului care, după examinarea și prioritizarea acestora, vor decide care necesită a fi redirecționate către echipa Vanzatorului prin întocmirea Cererii cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.3 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.4 la Contract).

1.3. Persoane responsabile

Vanzatorul desemnează persoane responsabile de relația cu Cumparatorul (Managerul Suport Client). Vanzatorul va informa prin scrisoare oficială Cumparatorul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Cumparatorul desemnează persoane responsabile de interacțiunea cu Vanzatorul. Cumparatorul va informa prin scrisoare oficială Cumparatorul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

1.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

Suportul operațional la utilizarea serviciilor este asigurat de către Vanzator prin intermediul Serviciului de Suport Client “Hot-Line” (în continuare SSC).

Date de contact:

Chișinău, str. Calea Ieșilor nr.8, et.1, ZTower Business Center

- +373 22 837 959- disponibil 24/7
- servicedesk@bass.md

Cumparatorul va contacta SSC, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:

- pentru soluționarea defectelor;
- pentru solicitarea modificărilor funcționalităților existente;
- pentru solicitarea informației și consultanței în vederea soluționării defectelor legate de utilizarea sistemului;
- pentru solicitarea realizării anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Vanzatorului;

J. Lupulescu *4. Mihail* *S. Ștefănescu*

- pentru solicitarea analizei unei solicitări de modificare.

Vanzatorul oferă Cumparatorului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:

- expedierea unui e-mail la adresa SSC servicedesk@bass.md ;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: +373 22 837 959.

Programul de lucru al SSC este de la 08:00 la 17:00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova. Toate interpelările Cumparatorului vor fi înregistrate în SSC.

Orice defect sau necesitate apărută la utilizarea serviciilor, Cumparatorul o va adresa inițial către SSC. În caz de necesitate, chestiunea poate fi ulterior escaladată către Managerul Suport Clienți sau conducătorul Vanzatorului. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Vanzatorului și Cumparatorului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

1.5. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Cumparatorul.

Pentru fiecare modificare va fi pregătit setul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Pachetul de instalare a modificărilor.
2. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
3. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenelor, consecutivității, acțiunilor și persoanelor responsabile.

Aceste modificări necesită testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Vanzatorul va notifica despre disponibilitatea modificărilor pentru efectuarea testelor în mediul de testare și va coordona Planul de testare cu Cumparatorul. Cumparatorul participă la testele inițiate de Vanzator, conform Planului de testare.

2. Reguli privind prestare a serviciilor de suport

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a softului aplicativ prin: analiza defectelor, introducerea corectărilor, documentarea corectărilor și actualizarea documentelor pentru softul aplicativ.

2.1. Clasificarea incidentelor

Vanzatorul și Cumparatorul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței softului aplicativ. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat pentru a minimiza impactul incidentului asupra Cumparatorului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

PRIORITATE		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos

J. Zupulac și *colaboratori*

	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil
--	-----	-------	-----	------------

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
Înaltă	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Cumparatorului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
Medie	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> -pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; -există activități și operațiuni importante pentru business procesele Cumparatorului ce trebuie să fie efectuate imediat; -reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
Înalt	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile cheie ale Cumparatorului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Cumparatorului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Cumparatorului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Cumparator;
Mediu	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile importante ale Cumparatorului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Cumparator;
Jos	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile interne nesemnificative ale Cumparatorului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Cumparatorului.

T. Lupușcușcă *ex. civ. S. Ștefan*

2.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Cumparator către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 1., „Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor”.

Vanzatorul va reacționa la incidentele raportate de Cumparator, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Vanzatorului – 1 ora	pînă la 8 ore	12 ore	SSC
Înaltă	Timpul de reacție al Vanzatorului – 3 ore	12 ore	ora 12 a zilei următoare	SSC
Medie	Timpul de reacție al Vanzatorului – 8 ore	24 ore	5 zile	SSC
Joasă	Timpul de reacție al Vanzatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	Timpul de reacție al Vanzatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort	-	SSC

*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.

3. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare

Serviciile de modificare sunt orientate spre asigurarea efectuării modificărilor privind problemele apărute, îmbunătățirii formelor de raportare, modificărilor/adăugărilor funcționalităților ca urmare al modificării cadrului legal sau îmbunătățirii esențiale a business proceselor, documentării și instruirii pentru noile funcționalități și consultanței la întrebările privind softul aplicativ.

3.1. Solicitarea Serviciilor de modificare

Solicitarea serviciilor de modificare se efectuează de grupul de lucru responsabil din partea Cumparatorului în baza unei Cereri cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6 al Contractului).

În rezultatul analizei solicitării, Vanzatorul va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Cumparatorului și a costului estimativ conform tarifelor.

3.2. Prestarea Serviciilor de modificare

Prestarea serviciilor de modificare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- Prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Cumparator privind prestarea serviciilor. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.
- Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Cumparator.
- Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Vanzatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Cumparator.
- Neacceptarea rezultatului de către Cumparator nu este considerat motiv pentru tarifare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea

J. Zugrăvescu *4. cluj* *S. Ștefănescu*

- problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
- e. În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Cumparatorului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv.
 - f. Vanzatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreeate de Cumparator, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.
 - g. Vanzatorul, prealabil predării către Cumparator, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Cumparator, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Cumparator, acesta din urmă va asigura mediul software, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Vanzatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.
 - h. Cumparatorul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Vanzator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

4. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

4.1. Soluționarea divergențelor

Orice divergențe apărute între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

- 1) Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți.
- 2) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- 3) Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.
- 4) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

4.2. Raportarea privind nivelul serviciilor

Vanzatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Cumparator. În acest scop, Vanzatorul va prezenta cu regularitate la cererea Cumparatorului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor acordate.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

Tip raport	Conținut	Regularitatea
Raport cu lista incidentelor/erorilor remediate	Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării.	La cererea Cumparatorului, pe suport de hârtie
Raport privind implementarea	Descrierea modificării, perioada înaintării și statutul	In luna când a avut loc implementarea și acceptarea

J. Zupuleasa *U. Chiriac* *S. Babu/HL*

modificărilor	implementării.	modificării
---------------	----------------	-------------

4.3. Securitatea informației

Vanzatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a softului aplicativ în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

Cumparatorul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Vanzator.

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.

La solicitarea Cumparatorului, Vânzătorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, Vanzatorul, la solicitarea Cumparatorului, poate efectua:

- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Vanzatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Cumparatorului este solicitată;
- Menținerea formalizată a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

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

„Vânzător”:



Director / _____ Onisim Popescu

L.Ș.

„Cumpărător”:



Vicedirector / _____ Alexandru Ghidirimtschi

J. Lupulescu *4.11.2018* *Stubel*

