



ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT Nr.50 /LP__

de achiziționare a Sistemului Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor
Medicale (SIRSM)

Cod CPV:72212180-4

“18” octombrie 2017

mun.Chisinau

Prestatorul de servicii	Beneficiarul
<u>”BASS SYSTEMS” S.R.L. ,</u> (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin director, dl <u>Onisim POPESCU ,</u> (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza Statutului , (statut, regulament, hotărîre etc.) denumit(a) în continuare <i>Prestator</i> <u>INDO 1008600013575,</u> (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de o parte,	<u>COMPANIA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI</u> <u>ÎN MEDICINĂ,</u> (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin director general, dl <u>Dmitrii PARFENTIEV,</u> (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza Statutului , (statut, regulament, hotărîre etc.) denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i> <u>IDNO 1007601007778,</u> (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de o parte,

Ambii(le) (denumiți(te) în continuare *Părți*, au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

a) Achiziționarea Sistemului Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale (SIRSM) denumite în continuare *Servicii*, conform Licităției nr. 17/03091 din 28.09.2017, în baza **Procesului-Verbal al grupului de lucru cu privire la evaluarea ofertelor cu nr. 17/03091/001 din 05.10.2017.**

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

[Handwritten signatures]

- 1) Specificația de preț- anexa nr. 1;
- 2) Specificația tehnică- anexa nr. 2 (oferta tehnică)
- 3) Caietul de sarcini – anexa nr.3;
- 4) Graficul de livrare și facturare – anexa nr.4
- 5) Condițiile de prestare a serviciilor – anexa nr.5
- 6) Acordul de confidențialitate – anexa nr.6
- 7) Actul cu privire la acceptanța serviciilor pentru implementarea extinderii funcționalităților sistemului SIRSMM – anexa nr. 7
- 8) Actul cu privire la serviciile de mentenanță și suport prestate– anexa nr. 8
- 9) Actul cu privire la serviciile prestate (de modificare) – anexa nr.9
- 10) Cererea cu privire la notificarea defectului – anexa nr.10
- 11) Cererea cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.11);
- 12) Raportul cu lista incidentelor/defectelor remediate – anexa nr.12
- 13) Raportul privind implementarea modificărilor – anexa nr.13

c) Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.

d) În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezentul să presteze serviciile în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

e) Beneficiarul se obligă prin prezentul să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătită conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

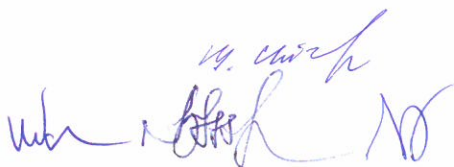
1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform Specificației tehnice, care este parte integrantă a prezentului Contract.

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

1.3. Calitatea Serviciilor se atestă prin certificatele de calitate indicate în Specificația tehnică anexată la contract. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație tehnică și caietul de sarcini. Cînd nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă, se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

1.4. Documentul "Sarcina tehnică", semnat de către Părți, va descrie cerințele, va conține informații privind toate funcționalitățile solicitate de către Beneficiar, va conține planul de proiect de proiect, și va sta la baza stabilirii cerințelor față de Serviciile pentru implementarea extinderii funcționalităților sistemului SIRSMM și realizării testelor de acceptanță, și va substitui în totalitate cerințele descrise în Caietul de Sarcini.



2. Termenii și condițiile de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează la distanță sau la oficiul Beneficiarului.

2.2. Documentația tehnică și cea de însoțire trebuie să fie perfectată și expediată către Beneficiar.

2.3. Documentația de prestare a serviciului conform pct.1.a) din Anexa nr.1 al prezentului Contract include:

- 1) Originalele facturilor fiscale - în 2 exemplare
- 2) Act cu privire la serviciile de mentenanță și suport prestate (Anexa nr.8) - 2 exemplare
- 3) Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (Anexa nr.12) - 2 exemplare.

2.4. Documentația tehnică (Sarcina tehnică- cerințe funcționale semnate de către Parți) și cea de însoțire a serviciului prestat conform pct. 1.b) din Anexa nr.1 al prezentului Contract include:

- 1) Originalele facturilor fiscale 2 exemplare
- 2) Actul cu privire la serviciile prestate (de modificare) – anexa nr.9 - 2 exemplare
- 3) UAT (Teste de acceptanță) - 2 exemplare
- 4) Raportul privind implementarea modificărilor – anexa nr.13 - 2 exemplare

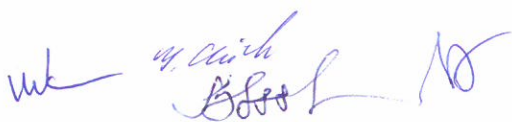
2.5. Documentația tehnică (Sarcina tehnică- cerințe funcționale semnate de către Parți) și cea de însoțire a serviciului prestat conform pct. 1.c) din Anexa nr.1 al prezentului Contract include:

- 1) Originalele facturilor fiscale 2 exemplare
- 2) Actului cu privire la acceptanța serviciilor pentru implementarea extinderii funcționalităților sistemului SIRSİM (Anexa nr. 9).
- 3) UAT (Teste de acceptanță) - 2 exemplare
- 4) Raportul privind implementarea modificărilor – anexa nr.13 - 2 exemplare

2.6. Prestarea serviciilor se efectuează pe parcursul a 12 luni începînd cu data intrării în vigoare a contractului.

3. Prețul și costul total al Contractului, condiții de plată

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești,



fiind indicat în Anexa 1 al prezentului contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract constituie: 3 101, 488,80 (Trei milioane una sută unu mii patru sute optzeci și opt lei și 80 bani) lei MDL, cu TVA inclus.

3.3. Prestatorul va emite lunar: act cu privire la serviciile prestate, factura fiscală, indicând taxa lunară pentru serviciile de suport prestate, reprezentând 1/12 conform pct. 1.a) din Anexa nr. 1, în lei moldovenești, valabilă în ultima zi calendaristică a lunii de referință și raport, care va include lista incidentelor/defectelor remediate în perioada corespunzătoare.

3.4. Taxa calculată pentru serviciile prestate conform pct.1.a) din Anexa nr.1 al prezentului Contract este achitată de către Beneficiar în termen de 10 zile de la data semnării Actului cu privire la serviciile de mentenanță și suport prestate pentru perioada respectivă.

3.5. Beneficiarul poate solicita Prestatorului să furnizeze serviciile conform pct. 1.b) din Anexa nr.1 al prezentului Contract. În acest caz părțile vor stabili de comun acord, bazându-se pe principiul «de la caz la caz» forța de muncă, orarul, etc. Prețul calculat pentru serviciile prestate este achitat de către Beneficiar în termen de 10 zile, din momentul semnării de către ambele Părți a documentației specificate în pct.2.4.

3.6. Prestatorul va presta serviciile conform pct. 1.c) din Anexa nr.1 al prezentului Contract și va emite facturi conform Graficului de livrare și facturare (Anexa nr.4). Prețul calculat pentru serviciile prestate este achitat de către Beneficiar în termen de 10 zile din momentul semnării de către ambele Părți a documentației specificate în pct. 2.5

3.7. Beneficiarul achită prețul serviciilor ce i-au fost prestate prin transfer, în lei moldovenești, pe contul Prestatorului indicat în prezentul Contract.

3.8. Prețul serviciilor pe parcursul valabilității Contractului nu se modifică.

4. Condiții de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră predate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în lista și specificația tehnică anexată la prezentul contract.

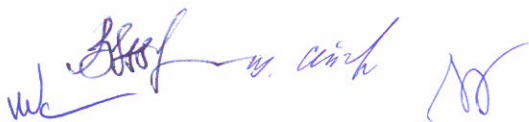
4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale odată cu prestarea Serviciilor, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 10.3.

5. Standarde

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

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

6. Obligațiile părților



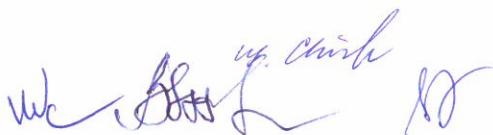
6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract în baza legislației existente, know-how existent, recomandărilor și cerințelor software-lui de sistem;
- b) să asigure funcționarea neîntreruptă a sistemului SIRSM;
- c) în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;
- d) să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță;
- e) să asigure elaborarea/ajustarea instrucțiunilor de exploatare necesare în conformitate cu standardele;
- f) să respecte procedura de înregistrare a defectelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestora;
- g) după rezultatele de soluționare a defectelor să prezinte recomandările pentru anihilarea acestora și instrucțiunile necesare pentru soluționarea defectelor similare pe viitor;
- h) să prezinte Beneficiarului lista persoanelor autorizate din partea Prestatorului în grupul de proiect calificat, conform criteriilor și cerințelor de calificare stabilite în documentația procedurii de achiziție publică;
- i) să asigure integritatea și calitatea serviciilor prestate în termenele stabilite de prezentul Contract.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a) să informeze Prestatorul referitor la orice observație/defecțiune a funcționării aplicațiilor software și să prezinte Prestatorului orice informație utilă pentru determinarea defecțiunii;
- b) să prezinte, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice Prestatorului, toată: informația, documentele și materialele necesare pentru prestarea serviciilor, să asigure acces securizat la serverele CNAM în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la semnarea prezentului Contract;
- c) în cazul defecțiunii aplicațiilor software Beneficiarul este obligat să plaseze cererea de apel a specialistului Prestatorului; să prezinte Prestatorului lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului, responsabile pentru perfectarea apelurilor și semnarea documentelor de lucru;
- d) să semneze actele cu privire la acceptanța tuturor livrabilelor/serviciilor prestate în termen de maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la recepționarea acestora. În cazul în care Actele nu vor fi semnate în termenul indicat mai sus și Beneficiarul nu va înainta Prestatorului, în interiorul acestui termen, pretenții referitor la serviciile livrate, acestea se consideră acceptate în mod tacit.
- e) să primească și să achite costul serviciilor în ordinea și termenele, prevăzute în prezentul Contract și anexele lui.

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

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

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

a) Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;

b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

8.3. Partea 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 va iniția rezilierea.

9. Reclamații

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

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

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

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

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



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

10. Sancțiuni

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Beneficiar este în cuantum de 3 (trei) % din valoarea contractului.

10.2. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1.

10.3. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului Contract. În cazul în care întârzierea depășește 30 zile, se consideră ca fiind refuz de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract.

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

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricăror:

a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, și

b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea cerințelor stabilite de către achizitor.

12. Dispoziții finale

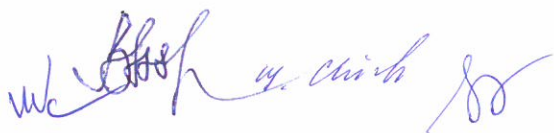
12.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

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

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

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

12.5. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare după



aprobarea de către Agenția Achiziții Publice, fiind valabil 12 luni de la data intrării în vigoare a acestuia.

12.6. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, “18” octombrie 2017.

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

13. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

PRESTATOR	BENEFICIAR
Adresa poștală: MD-2069, mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor, 8 Telefon/fax: 022 837-960, 022 837-961 IBAN: MD18VI000002251003167 Banca: BC Victoriabank SA Cod: VICBMD2x416 Cod fiscal: 1008600013575	Adresa poștală: mun. Chișinău, bd. Vlaicu Pîrcălab, 46 Telefon/fax: 022 780295, 022 222032 IBAN: MD30TRGAAC14513001300000 Banca: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat Cod: TREZMD2X Cod fiscal: 1007601007778

14. Semnăturile părților

PRESTATOR	BENEFICIAR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU L.Ș.	Semnătura autorizată:  Dmitrii PARFENTIEV L.Ș.



Anexă nr.1

la contractul nr.50 din 18 octombrie 2017

Specificația prețului

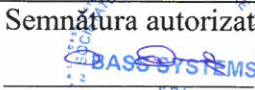
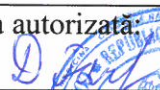
Cod CPV	Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare/prestare
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	1. Servicii de mentenanță, suport și extindere a Sistemului Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale (SIRSM)							
7221 2180 -4	a) Servicii de mentenanță și suport pentru SIRSM	luni	12	59 252,00	71 102,40	711 024,00	853 228,80	12 luni de la aprobarea contractului de către Agenția Achiziții Publice
	b) Servicii de dezvoltare necesare funcționalităților SIRSM, transfer de cunoștințe și consultanță (la cerere)	Zile /om	150	3 119,00	3 742,80	467 850,00	561 420,00	12 luni de la aprobarea contractului de către Agenția Achiziții Publice
	c) Servicii de extindere a SIRSM	buc.	1	1 405 700,00	1 686 840,00	1 405 700,00	1 686 840,00	20 decembrie 2017
	TOTAL					2 584 574,00	3 101 488,80	

PRESTATOR	BENEFICIAR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU L.Ș.	Semnătura autorizată:  Dmitrii PARFENTIEV L.Ș.

Handwritten signature and initials in blue ink.

Specificatie tehnică

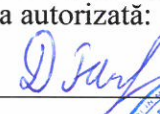
Cod CPV	Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Modelul articolului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificare a tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7	8
	Servicii:						
72212180-4	1. Servicii de mentenanță, suport și extindere a Sistemului Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale (SIRSM)						
	a) Servicii de mentenanță și suport pentru SIRSM	Servicii	Moldova	BASS Systems	Conform Caietului de sarcini, anexa nr. 3		
	b) Servicii de dezvoltare necesare funcționalităților SIRSM, transfer de cunoștințe și consultanță (la cerere)	Servicii	Moldova	BASS Systems		Conform Caietului de sarcini, anexa nr. 3	
	c) Servicii de extindere a SIRSM	Servicii	Moldova	BASS Systems			

PRESTATOR	BENEFICIAR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU L.Ș.	Semnătura autorizată:  Dmitrii PARFENTIEV L.Ș.



GRAFICUL DE LIVRARE ȘI FACTURARE

Etapa proiectului	Termen de livrare	Suma cu TVA (MDL)
Etapa 1. <i>Analiza cerințelor, proiectarea structurii extensiei sistemului informatic și elaborarea Proiectului Tehnic</i>	maxim 5 săptămâni	253,026.00
Etapa 2. Elaborarea interfețelor experimentale și prelucrării datelor, a interfețelor de lucru, realizarea artefactelor de prelucrare a datelor, testarea în regim de laborator, pregătirea documentației de însoțire	maxim 8 săptămâni	927,762.00
Etapa 3. Testarea sistemului în producție, semnarea actului de predare-primire în exploatare experimentală	maxim 3 săptămâni	337,368.00
Etapa 4. Instruirea a maxim 5 administratori și maxim 50 de utilizatori, semnarea actului de punere în exploatare a extensiei sistemului informatic	maxim 4 săptămâni	168,684.00
Suma Totală (MDL)		1,686,840.00

PRESTATOR	BENEFICIAR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU L.Ș.	Semnătura autorizată:  Dmitrii PARFENTIEV L.Ș.




Condițiile de prestare a serviciilor

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 Prestatorul de Servicii și Beneficiar 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 Beneficiarului care, după examinarea și prioritizarea acestora, vor decide care necesită a fi redirecționate către echipa Prestatorului prin întocmirea Cererii cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.10 la Contract).

1.3. Persoane responsabile

Prestatorul desemnează persoane responsabile de relația cu Beneficiarul (Managerul Suport Client). Furnizorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 5 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Beneficiarul desemnează persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul. Beneficiarul va informa prin scrisoare oficială Prestatorul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 5 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

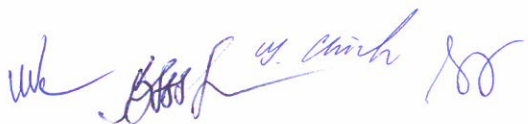
1.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

Suportul operațional la utilizarea serviciilor este asigurat de către Furnizor prin intermediul Serviciului de Suport Client “Hot-Line” (în continuare SSC). Beneficiarul 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 Prestatorului;
- pentru solicitarea analizei unei solicitări de modificare.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:

- expedierea unui e-mail la adresa SSC _____;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: _____.



Programul de lucru al SSC este 24x7. Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în SSC.

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

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

Prestatorul și Beneficiarul 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 Beneficiarului.

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
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
Înaltă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.

W. Bosh u. uind 88

Medie	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: -pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; -există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; -reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - 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	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului 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 Beneficiar;
Jos	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

2.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

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

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, 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	30 min	până la 8 ore	10 ore	SSC
Înaltă	1 ora	10 ore	2 zile	SSC
Medie	4 ore	24 ore	5 zile	SSC
Joasă	24 ore	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	72 ore	Cel mai bun efort	-	SSC

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

3. Descrierea serviciilor

Serviciile prestate vor divizate Servicii Nivel 1 si Servicii Nivel 2

3.1 Servicii Nivel 1

3.1.1 Suport Utilizatori CNAM

In acest scop, Prestatorul va asigura:

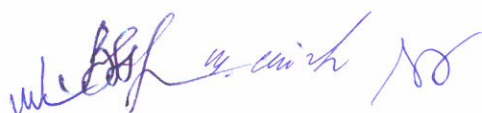
- Verificarea funcționalităților sistemului si a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM; in situații de funcționare defectuoasa, deschid tichete de intervenție pentru remedierea defectiunilor.
- Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației, existente sau dezvoltate in timpul contractului;

3.1.2 Suport Utilizatori Spitale

Transmiterea datelor din spitale către SIRSM se realizează fie prin intermediul aplicației, fie prin web-servicii. Utilizatorii solicita suport tehnic in sensul formatării si transiterii corecte a datelor, motiv pentru care trebuie sa aibă la dispoziție servicii permanente de suport din partea personalului tehnic care susține aplicația.

In acest scop, Prestatorul va asigura:

- Verificarea funcționalităților sistemului si a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii din spitale; in situații de funcționare defectuoasa, deschid tichete de intervenție.
- Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației, existente sau dezvoltate in timpul contractului;



3.2 Servicii Nivel 2

3.2.1 Servicii dedicate Sistemelor de Operare ale serverelor

Prestatorul va asigura:

- verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare si a performanțelor sale
- instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch)
- consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate si sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifesta transparent si înlăturarea cauzelor care le-au produs sau recomandarea masurilor ce trebuie luate pentru a nu mai apărea astfel de erori
- verificarea stării de funcționare a driverelor si a componentelor aferente
- actualizare drivere in cazul apariției de noi versiuni
- utilizarea spațiului pe disk si alocarea corecta a tipului de disk
- verificare politici de securitate si depistare intruziuni/vulnerabilități
- creare si întreținere conturi de acces locale
- optimizarea configuratei sistemului de operare
- comunicare cu specialiștii de infrastructura hardware si de comunicații in sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanta si disponibilitate a sistemului.

3.2.2 Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date

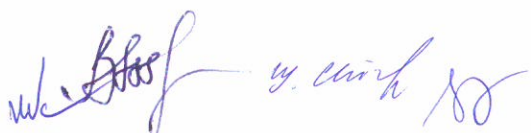
Prestatorul va asigura:

- Updatarea sistemului de gestiune al bazelor de date si a tool-urilor sale
- Recomandari privind alocarea corecta a tipului si spațiului de disk
- Modificarea structurii bazei de date in funcție de cerințele aplicației
- Activarea utilizatorilor si menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date
- Verificarea continua si asigurarea condițiilor impuse de tipul de licențiere
- Controlarea si monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date
- Monitorizarea si optimizarea performantei bazei de date
- Planificarea backup-ului si restaurării datelor si aplicației
- Răspunderea asupra backup-ului si restaurării bazei de date, configurarea programării secvențelor de backup;
- Asigurarea comunicării cu specialiștii producătorului SGBD [Microsoft]
- Orice alte activități care au drept scop funcționarea corecta si in condiții de securitate a bazei de date.

3.2.3 Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interconectare

Prestatorul va asigura:

- Verifica si optimizează secvențele de cod (in principal cod Java)
- Identifica si analizează problemele si potențialele probleme de la nivelul codului
- Rezolva si/sau face recomandări privind cerințele de utilizare si interfața a aplicației
- Soluționează incidentele apărute la nivelul codului
- Modifica rapoartele, șabloanele, serviciile aplicative
- Comunica cu echipele de suport in scopul funcționarii corecte si permanente a sistemului.



4. Reguli privind prestarea 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.

4.1. Solicitarea Serviciilor de modificare

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

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

4.2. Prestarea Serviciilor de modificare

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

- a. Prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar 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.
- b. Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.
- c. Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- d. Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea 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 Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv.
- f. Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.
- g. Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software, care va corespunde exact



cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

- h. Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor 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 (în limba română);
 - Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
 - Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).
- i. Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

5. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

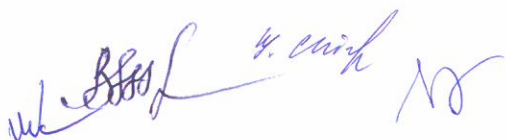
5.1. Soluționarea divergențelor

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.

5.2. Raportarea privind nivelul serviciilor



Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului 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/defectelor remediate	Descrierea incidentului/defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării.	Lunar si trimestrial, pe suport de hârtie
Raport privind implementarea modificărilor	Descrierea modificării, perioada înaintării și statutul implementării.	În luna când a avut loc implementarea și acceptarea modificării

5.3. Securitatea informației

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

Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

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 Beneficiarului, Prestatorul 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, Prestatorul, la solicitarea Beneficiarului, 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 Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului 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.



6. Mediul de dezvoltare și a mediului de testare

Pentru prestarea serviciilor conform contractului Prestatorul utilizează mediul de dezvoltare a Beneficiarului.

Pentru efectuarea testărilor funcționale a softului aplicativ și a integrării sistemelor Beneficiarului, Beneficiarul pune la dispoziția Prestatorului un mediu de test pentru softul aplicativ. Mediul de test este utilizat de ambele Părți în următoarele cazuri:

- La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție pentru simularea situațiilor problematice;
- La implementarea modificărilor importante pentru sistemul informațional și testarea lor prealabilă;
- La efectuarea recalculărilor necesare pentru corectarea datelor.

Accesarea softului aplicativ în mediul de testare se face în bază de canale securizate.

Procedura de colaborare, accesul și utilizarea mediului de dezvoltare, mediului de testarea și instalarea oricăror modificări este elaborată și aprobată de părți în termen de 10 zile de la semnarea Contractului.

7. Livrabile

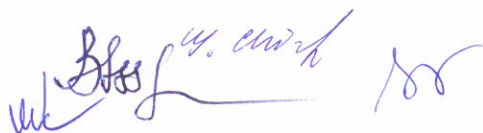
Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă softului aplicativ. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă softului aplicativ destinată Beneficiarului.

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile:

- Codul sursă.
- Documentația tehnică.
- Ghidul utilizatorilor.
- Ghidul administratorului.

PRESTATOR	BENEFICIAR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU L.Ș.	Semnătura autorizată:  Dmitrii PARFENTIEV L.Ș.



ACORD DE CONFIDENȚIALITATE

Prezentul Acord este încheiat astăzi, 18 octombrie 2017, între:

„**BASS SYSTEMS**” SRL, IDNO 1008600013575, cu sediul: str. Calea Ieșilor, 8, MD-2069, Chișinău, Republica Moldova, IBAN: MD18VI000002251003167, BC VICTORIABANK SA, Filiala nr. 3, c/b: VICBMD2X416, reprezentată de Dl. **Onisim Popescu**, Director General, denumită în continuare ”**Prestator**”,

și

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI ÎN MEDICINĂ, IDNO 1007601007778, cu sediul: mun. Chișinău, bd. Vlaicu Pîrcălab, 46, IBAN: MD30TRGAAC14513001300000, Banca: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat, Cod: TREZMD2X, reprezentată de Dl. **Dmitrii Parfentiev**, Director General, denumit în continuare „**Beneficiar**”, împreună denumite ”Părți”, iar individual ”Parte”, au încheiat prezentul Acord (în continuare **Acord**) stabilind următoarele:

I Clauze Generale

- 1.1. Scopul prezentului Acord este asigurarea confidențialității informației, ce urmează a fi cunoscută de către Prestator în legătură cu executarea Contractului nr.50 din 18 octombrie 2017 de Achiziționare a Sistemului Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale (SIRSM) încheiat între Părți (în continuare – ”**Contract de prestări servicii**”).
- 1.2. În sensul prezentului Acord, confidențialitatea reprezintă nedivulgarea sub nici o formă a informației primite de către Prestator de la Beneficiar unei terțe persoane. O astfel de transmitere poate avea loc doar cu acordul prealabil în formă scrisă din partea Beneficiarului.
- 1.3. În sensul prezentului Acord, informația transmisă reprezintă: orice informație verbală, scrisă, electronică, telefonică, conținutul actelor (denumite în continuare date) transmise de către Beneficiar către Prestator.
- 1.4. Prin divulgarea datelor se va înțelege orice procedeu, metodă sau operațiune scrisă, verbală, prin mijloace electronice și nu doar, care permite trecerea datelor de la Prestator (inclusiv angajații sau mandatarii acesteia) către un terț voluntar și/sau involuntar, fără acordul prealabil în scris din partea Beneficiarului.
- 1.5. Confidențialitatea în sensul prezentului Acord vizează inclusiv discuțiile și/sau schimburile de opinii (prin orice mijloc de comunicare) ce se referă la obiectul Contractului de prestare a serviciilor și rezultatele serviciilor prestate de Prestator.
- 1.6. În cazul în care oricare din datele confidențiale ale Beneficiarului vor fi solicitate de către terți în baza unui hotărâri judecătorești sau demers legal ai unei autorități, Prestatorul va informa imediat în scris Beneficiarul despre caracterul și volumul datelor și autoritatea care a solicitat să le fie transmise datele.

II. Durata

- 2.1. Prezentul Acord se încheie pe o durată nedeterminată de timp și nu are vre-o limitare teritorială. Pe durata valabilității prezentului Acord, precum și în circumstanțele încetării relațiilor contractuale, din oricare motiv, în baza Contractului de prestări servicii, Prestatorul se obligă să nu divulge nimănui fără permisiunea scrisă a Beneficiarului informația conținută în actele și datele primite de la Beneficiar.
- 2.2. Acordul produce efecte juridice pentru părți din momentul semnării lui.

III Obligațiile Părților

3.1. Obligațiile Beneficiarului

- 3.1.1. Beneficiarul se obligă să ofere datele deținute, necesare prestării serviciilor de către Prestator, fără a le modifica sau distorsiona în vre-un fel .
- 3.1.2. Atunci când Beneficiarul va cunoaște despre careva date ca fiind incerte, neclare sau posibil eronate, acesta va informa imediat Prestatorul;
- 3.1.3. Beneficiarul va prezenta datele spre transmitere la momentul încheierii Contractului de prestari servicii precum și pe parcursul executării lui.

3.2. Obligațiile Prestatorului

- 3.2.1. Prestatorul se obligă să nu divulge terților sub nici o formă datele cu privire la informația primită și /sau rezultatele activității sale în cadrul Contractului de prestare a servicii;
- 3.2.2. Prestatorul este răspunzătoare de orice divulgare indiferent de forma acesteia inclusiv atunci când aceasta este comisă de un angajat, reprezentant sau orice fel de mandatar;
- 3.2.3. Prestatorul nu va folosi datele primite sau accesate de la Beneficiar în alte scopuri decât cele relevante însărcinărilor primite de la Beneficiar în baza Contractului de prestare a serviciilor.
- 3.2.4. Prestatorul este obligată să anunțe imediat în scris Beneficiarul despre riscuri sau posibile riscuri, prezente sau eventuale, de divulgare (inclusiv accidentale) a datelor deținute către un terț. Inclusiv în acest caz Beneficiarul va depune efort maxim pentru prevenirea divulgării nesanctionate a datelor către terți.
- 3.2.5. Prestatorul se obligă să instruiască salariații sau mandatarii săi despre necesitatea asigurării confidențialității datelor transmise de către Beneficiar și va preveni persoanele nominalizate despre răspunderea și consecințele ce survin din prezentul Acord, cu posibilitatea includerii de penalități în contractele Prestatorului cu salariații sau mandatarii săi.

IV Soluționarea Litigiilor

- 4.1. Toate litigiile decurgând din sau în legătură cu prezentul Acord, inclusiv dar fără a se limita la încheierea și executarea acestuia, încălcarea, rezilierea sau nulitatea lui, vor fi supuse, în mod obligatoriu, soluționării amiabile prin negocieri comune.
- 4.2. În cazul în care Părțile nu vor ajunge la un consens după respectarea procedurii indicate mai sus, atunci aceste litigii urmează a fi supuse soluționării de către instanțele de judecată competente conform legislației în vigoare.

V Modificări și Completări

- 5.1. Orice modificare sau completare a prezentului Acord se va face în formă scrisă și se va semna corespunzător de către reprezentanții acreditați ai părților.
- 5.2. Nici una din părți nu poate modifica condițiile prezentului Acord fără acordul celeilalte Părți.

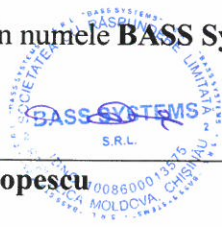
Semnăturile Părților:

Pentru si in numele **BASS Systems SRL**

Onisim Popescu

Pentru si in numele **Companiei Naționale de Asigurări în Medicină**

Dmitrii Parfentiev



Handwritten signatures in blue ink at the bottom left of the page.

ACTUL Nr. _____ din data _____

la acceptanța serviciilor pentru implementarea extinderii funcționalităților sistemului SIRS
conform Contractului nr. _____

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI ÎN MEDICINĂ, care activează în baza Statutului, IDNO 1007601007778, cu sediul în mun. Chișinău, bd. Vlaicu Pîrcălab,46, reprezentată de Dl. Dmitrii Parfentiev, Director General, denumit în continuare „Beneficiar”, pe de o parte, și

SRL "BASS SYSTEMS", care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul str. Calea Ieșilor, 8, mun. Chișinău, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **dl Onisim POPESCU**, Director General, pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

- În conformitate cu prevederile Contractului nr. 50 din 18 octombrie 2017, Prestatorul a prestat servicii pentru implementarea extinderii funcționalităților sistemului SIRS în perioada _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată. Sistemul este dat în exploatare din _____ 2017, astfel intrând în mentenanța și suport conform clauzelor contractuale stipulate în contract.
- Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

PRESTATOR	BENEFICIAR
Semnătura autorizată: _____ Onisim POPESCU L.Ș.	Semnătura autorizată: _____ Dmitrii PARFENTIEV

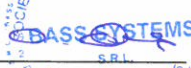
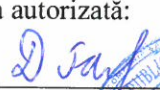
ACTUL Nr. _____
cu privire la serviciile de mentenanță și suport prestate
conform Contractului nr. _____

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI ÎN MEDICINĂ, care activează în baza Statutului, IDNO 1007601007778, cu sediul în mun. Chișinău, bd. Vlaicu Pîrcălab,46, reprezentată de Dl. Dmitrii Parfentiev, Director General, denumit în continuare „Beneficiar”, pe de o parte, și

SRL "BASS SYSTEMS", care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul str. Calea Ieșilor, 8, mun. Chișinău, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **dl Onisim POPESCU**, Director General, pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de suport tehnic de remediere a incidentelor/ erorilor pentru perioada de la _____ pînă la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
2. Taxa lunară a serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: _____ lei MD, cu TVA.
3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

PRESTATOR	BENEFICIAR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU L.Ș. 	Semnătura autorizată:  Dmitrii PARFENTIEV L.Ș. 

Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page.

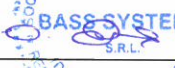
ACTUL Nr. _____
cu privire la serviciile prestate (de modificare)
conform Contractului nr. _____

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI ÎN MEDICINĂ, care activează în baza Statutului, IDNO 1007601007778, cu sediul în mun. Chișinău, bd. Vlaicu Pîrcălab, 46, reprezentată de Dl. Dmitrii Parfentiev, Director General, denumit în continuare „Beneficiar”, pe de o parte, și

SRL "BASS SYSTEMS", care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul str. Calea Ieșilor, 8, mun. Chișinău, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **dl Onisim POPESCU**, Director General, pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de modificare a aplicației _____ în conformitate cu cerințele CNAM pentru perioada de la _____ până la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
2. Prețul serviciilor prestate, este de: _____ lei MD, cu TVA.
3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

PRESTATOR	BENEFICIAR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU L.Ș.	Semnătura autorizată:  Dmitrii PARFENTIEV L.Ș.



Handwritten signature and initials at the bottom left of the page.

Cererea cu privire la notificarea defectului

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A DEFECTULUI			
SUBSISTEMUL			
			Autor:
			Data:
Categoria problemei	Software ☐ Procese ☐ Date ☐		
Prioritate	Înaltă ☐ Medie ☐ Joasă ☐		
Descrierea problemei:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			

Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

PRESTATOR	BENEFICIAR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU L.Ș.	Semnătura autorizată:  Dmitrii PARFENTIEV L.Ș.

Handwritten signature and initials at the bottom left of the page.

Cererea cu privire la propunerea de modificare

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE			
SUBSISTEMUL			
		Autor:	
		Data:	
Categoria problemei	Software ☐ Procese ☐ Date ☐		
Prioritate	Înaltă ☐ Medie ☐ Joasă ☐		
Descrierea:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			

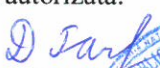
Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

PRESTATOR	BENEFICIAR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU L.Ș.	Semnătura autorizată:  Dmitrii PARFENTIEV L.Ș.



Anexă nr.12
la contractul nr.50 din 18 octombrie 2017

Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate

Nr.d/o	Descrierea incidentului/defectului	Data înaintării	Persoana, care a înaintat defectul	Statutul rezolvării	Data rezolvării

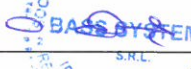
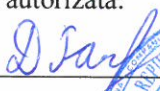
Au semnat persoane responsabile din partea:

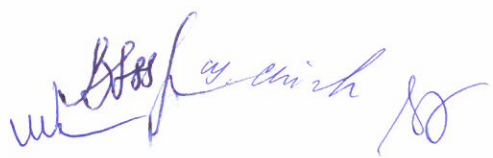
Prestatorului:

L.Ş.

Beneficiarului:

L.Ş.

PRESTATOR	BENEFICIAR
Semnătura autorizată:  Omisim POPESCU L.Ş.	Semnătura autorizată:  Dmitrii PARFENTIEV L.Ş.



Anexă nr.13
la contractul nr.50 din 18 octombrie 2017

Raport privind implementarea modificărilor

Nr.d/o	Descrierea modificării	Data înaintării	Persoana, care a înaintat	Statutul rezolvării	Data rezolvării

Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestatorului:

L.Ș.

Beneficiarului:

L.Ș.

PRESTATOR	BENEFICIAR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU L.Ș.	Semnătura autorizată:  Dmitrii PARFENTIEV L.Ș.