

**CONTRACT Nr. 18/25**  
de achiziționare a Serviciilor de valoare mica

*I PARTEA GENERALĂ*  
(OBLIGATORIU)

Obiectul achiziției: **Servicii de mentenanță, asistență tehnică și suport SIMAD**  
Cod CPV: 72200000-7

“23” ianuarie 2025

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Î.C.S. „TIPO DIRECT SERV” S.R.L., reprezentată prin dna <b>COJOCARU Alexandru</b> , Director executiv, care acționează în baza <b>Statutului</b> , denumită în continuare <i>Prestator</i> , <b>IDNO 1008600004308</b> , pe de o parte,	<b>Direcția Generală Arhitectură, Urbanism și Relații Funciare</b> , reprezentată prin dna <b>DOGOTARU Svetlana</b> , șefă, care acționează în baza <b>Regulamentului</b> , denumită în continuare <i>Beneficiar</i> , <b>IDNO 1007601010323</b> , pe de altă parte,

ambele denumite în continuare *Părți*, au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

Achiziționarea **Serviciilor de mentenanță, asistență tehnică și suport SIMAD**, denumite în continuare *Servicii*, conform Regulamentului nr.870 din 14.12.2022 cu privire la achizițiile publice de valoare mică.

- a. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:
  - a) Specificații tehnice Anexa nr.1;
  - b) Specificații de preț Anexa nr.2;
  - c) Caiet de sarcini Anexa nr.3.
- 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.
- c. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezenta să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.
- d. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni 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, care este parte integrantă a prezentului Contract.

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

1.3. Serviciile prestate 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.

1.4. Termenele de garanție [valabilitate, după caz] a Serviciilor sînt indicate în Specificație.

## 2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator conform Specificației din Anexa nr.1.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- factura fiscală.
- actul de prestare a Serviciilor.

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul prestării serviciilor. Prestarea serviciilor se consideră încheiată în momentul în care sînt prezentate documentele de mai sus.

## 3. Prețul și condiții de plată

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

3.2. Suma totală orientativă a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie **175 995,60 MDL (una sută șaptezeci și cinci mii nouă sute nouăzeci și cinci lei 60 bani)**.

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

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi:

Achitarea se va efectua lunar prin transfer bancar, în baza facturii fiscale și actelor de prestare a Serviciilor.

3.5. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul curent al Prestatorului indicat în prezentul Contract.

## 4. Condiții de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră predate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar [destinatar, după caz] dacă:

a) cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Lista serviciilor și graficul prestării și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;

b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificație;

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 prestate în baza contractului vor respecta standardele prezentate de către prestator în propunerea sa tehnică.

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

## 6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
- c) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar [destinatar, după caz], în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- d) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de pînă la recepționarea lor de către Beneficiar;

e) să instiinteze în scris Beneficiarul, imediat, despre toate circumstanțele care împiedică sau stopează prestarea serviciilor;

- 6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:
- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
  - b) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

## 7. Circumstanțe care justifică neexecutarea contractului

7.1. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de circumstanțe care justifică neexecutarea contractului (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. Partea care invocă clauza circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului este obligată să informeze imediat (dar nu mai târziu de 10 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului.

7.3. Survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un aviz de atestare, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.

7.4. În cazul în care în circumstanțele care justifică neexecutarea contractului, acesta se modifică prin acordul adițional, inclusiv modificarea termenilor de executare, în cazul unei executări ulterioare a contractului. Când se execută pct.7.1 și pct. 7.3, părțile modifică contractul prin acord - adițional, privind neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor, inclusiv modificarea termenilor în cazul suspendării și executării ulterioare a contractului.

## 8. Rezoluțiunea

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

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

- a) Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
- c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
- d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

8.3. Beneficiarul are dreptul de a rezolvi unilateral contractul în perioada de valabilitate a acestuia în una dintre următoarele situații:

- a) contractantul se afla, la momentul atribuirii lui, în una dintre situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art. 19 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- b) contractul a făcut obiectul unei modificări substanțiale care necesita o nouă procedură de achiziție publică în conformitate cu art. 76 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- c) contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit contractantului respectiv, avînd în vedere o încălcare gravă a obligațiilor ce rezultă din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice și/sau tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, care a fost constatată printr-o decizie a unei instanțe judecătorești naționale sau, după caz, internaționale.

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

8.5. 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 rezoluțiunea.

## 9. Reclamații

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

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

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

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

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

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

## 10. Sancțiuni

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

10.2. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului Contract.

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

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

10.5. Suma penalității calculate Prestatorului conform prezentului Contract poate fi dedusă (reținută) de către Beneficiar din suma plății pentru Serviciile prestate.

## 11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricărui:

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

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

## 12. Dispoziții finale

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

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

12.3. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte Părți.

12.4. Prezentul Contract în cazul în care este semnat electronic, de către ambele părți, acesta este remis în mod automat prin mijloacele electronice, dar în cazul când contractul este semnat olografic se întocmește în două exemplare în limba română, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

12.5. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data înregistrării la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor, în cazul în care sursele financiare se

alocă din bugetul de stat/bugetul local, sau la data semnării sau la o altă dată ulterioară indicată în acest contract în cazul în care gestionarea surselor financiare nu se efectuează prin intermediul sistemului trezorerial.

12.6. Presentul contract este valabil până la 31.12.2025.

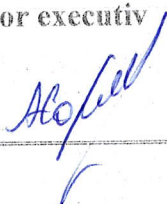
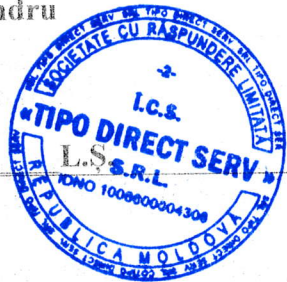


12.7. Presentul Contract reprezintă acordul de voință al părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din Părți.

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

### 13. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

Prestator	Beneficiar
<b>Î.C.S. „TIPO DIRECT SERV” S.R.L.</b>	<b>Direcția Generală Arhitectură, Urbanism și Relații Funciare</b>
MD-2001, mun.Chisinau, str. Tighina, 49/3, ap.(of.) 46 Tel./fax: 022 888 265 E-mail: <a href="mailto:acojocar@tipodirect.ro">acojocar@tipodirect.ro</a> BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A., Sucursala Eminescu Cod bancar: AGRNMD2X864 Cod IBAN: MD39AG000000022511082141 Cod fiscal: 1008600004308	MD-2012, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 83 bir. 105 Telefon: 022-22-31-07 E-mail: <a href="mailto:ap.dgaurf@mail.ru">ap.dgaurf@mail.ru</a> Ministerul Finanțelor - Trezoreria de Stat Cod bancar: TREZMD2X Cod IBAN: MD34TRPDAK222999A07221AT Cod fiscal: 1007601010323

### 14. Semnăturile părților

Prestator	Beneficiar
<b>Î.C.S. „TIPO DIRECT SERV” S.R.L.</b>	<b>Direcția Generală Arhitectură, Urbanism și Relații Funciare</b>
COJOCARU Alexandru Director executiv  	DOGOTARU Svetlana Șefă  





Anexa nr.2  
la contractul nr. 18/25  
din 26 ianuarie 2025

Specificații de preț

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar fără TVA	Preț unitar cu TVA	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de prestare	Clasificație bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
72200000 -7	Servicii de mentenanță, asistență tehnică și suport SIMAD	luni	11	13 333,00	15 999,60	146 663,00	175 995,60	11 luni	MD13TRPDAK22 2999C07221AJ
Suma totală:						146 663,00	175 995,60		

Prestator	Beneficiar
I.C.S. „TIPO DIRECT SERV” S.R.L. COJOCARU Alexandru Director executiv	Direcția Generală Arhitectură, Urbanism și Relații Funciare DOGOTARU Svetlana Șefă



*M.S.*

## Achiziția Serviciilor de Mentenanță, Asistență Tehnică și Suport pentru soluția software SIMAD

### Context:

În cele ce urmează sunt descrise cerințele pentru achiziția serviciilor de mentenanță, asistență tehnică și suport pentru soluția software SIMAD achiziționată de client - o platformă complexă care gestionează arhivarea și procesarea electronică a documentelor, asigură transparența în urmărirea documentelor, indexare și OCR-izare, și oferă suport pentru utilizatori multipli în cadrul unei arhitecturi de tip cluster.

### 1. Obiectivele serviciilor de tip Mentenanță, Asistență Tehnică și Suport

Prestatorul va furniza servicii complete de mentenanță, asistență tehnică și suport pentru a asigura funcționarea continuă și optimă a soluției existente SIMAD, inclusiv, dar fără a se limita la:

- Asigurarea disponibilității și funcționării sistemului la nivelul optim de performanță.
- Oferirea de suport tehnic pentru rezolvarea rapidă a incidentelor și problemelor tehnice.
- Asigurarea actualizărilor și upgrade-urilor software necesare conform cerințelor legislative.
- Asistență tehnică pentru configurarea și utilizarea soluției.

### 2. Descrierea Serviciilor Solicitate

#### 2.1. Servicii de Mentenanță

Prestatorul trebuie să furnizeze servicii de mentenanță preventivă și corectivă pentru a garanta că soluția funcționează în parametrii optimi, incluzând:

- Mentenanță preventivă: Verificări periodice ale funcționării platformei pentru identificarea și prevenirea eventualelor defecțiuni.
  - Verificări și optimizări periodice ale performanței.
  - Revizuirea și curățarea bazelor de date.
  - Monitorizarea continuă a proceselor critice (arhivare).
- Mentenanță corectivă: Remedierea problemelor tehnice apărute pe parcursul utilizării platformei.
  - Repararea erorilor și defecțiunilor în platformă.
  - Rezolvarea incidentelor de securitate și erorilor critice.
  - Actualizări și upgrade-uri: Asigurarea implementării actualizărilor de securitate, îmbunătățirilor funcționale și tehnice.
  - Testarea și implementarea patch-urilor și a actualizărilor de securitate.

#### 2.2. Asistență Tehnică

Prestatorul va oferi asistență tehnică pentru utilizatori și administratorii platformei. Aceasta va include:

- Suport de nivel 1 (utilizatori finali):
  - Asistență pentru utilizatorii care întâmpină probleme legate de utilizarea platformei.
  - Soluționarea problemelor legate de accesul la platformă, interfață web, și operațiunile de arhivare, indexare și căutare a documentelor.
- Suport de nivel 2 (administratori):
  - Asistență avansată pentru administratori în configurarea soluției, setarea de tipologii de documente, clasificarea documentelor și configurarea metadescriptorilor.



- Rezolvarea problemelor legate de performanța platformei, configurarea stațiilor de lucru și a permisiunilor utilizatorilor.
- Suport de nivel 3 (dezvoltatori și echipe tehnice):
  - Intervenții tehnice complexe pentru corectarea problemelor de integrare și funcționare a componentelor software.
  - Diagnosticarea și repararea erorilor critice la nivel de server, bază de date sau aplicație.

### 2.3. Servicii de Suport

Prestatorul trebuie să ofere un serviciu de suport care să includă:

- Helpdesk: Un serviciu de helpdesk disponibil pe baza unui program stabilit cu clientul (ex: în timpul orelor de lucru).
- Sistem de ticketing pentru raportarea și urmărirea incidentelor și solicitărilor.
- Prioritizarea incidentelor pe baza gravității lor.
- Escaladare: Proceduri de escaladare rapidă a problemelor critice care afectează funcționarea întregii platforme.
- Timp maxim de răspuns pentru probleme critice (de exemplu: în termen de 1 oră de la raportare).
- Training pentru utilizatori și administratori.
- Furnizarea de ghiduri de utilizare actualizate.

## 3. Cerințe Funcționale și Tehnice ale Soluției de Mentenanță

### 3.1. Disponibilitate și Securitate

- Prestatorul trebuie să asigure disponibilitatea soluției în proporție de cel puțin 95% din timp, cu excepția perioadelor programate pentru mentenanță și în condițiile în care infrastructura pusă la dispoziție de autorități este disponibilă.
- Soluția trebuie să fie monitorizată continuu pentru detectarea și prevenirea erorilor de funcționare sau a încetării performanței.

### 3.2. Scalabilitate și Flexibilitate

- Serviciile furnizate trebuie să fie scalabile pentru a acoperi cerințele crescânde ale platformei și ale utilizatorilor.
- Mentenanța și suportul trebuie să acopere toate componentele platformei, arhivare electronică, funcțiile de căutare și vizualizare.

### 3.3. Compatibilitate cu Arhitectura Tehnică

- Soluția trebuie să rămână compatibilă cu arhitectura existentă
- Mentenanța trebuie să includă verificarea și ajustarea setărilor de infrastructură pentru a menține un nivel optim de performanță.

### 3.4. Monitorizare și Raportare

- Prestatorul trebuie să furnizeze lunar rapoarte detaliate despre starea sistemului, activitățile de mentenanță și suport, incidentele înregistrate și rezolvate, și statisticile de utilizare.
- Rapoartele trebuie să fie disponibile lunar, și să includă recomandări pentru îmbunătățirea performanței și stabilității soluției.

## 4. Timp de Răspuns și Rezolvare a Incidentelor

Prestatorul trebuie să respecte următoarele intervale de timp pentru intervențiile solicitate:

- Probleme critice (sistem indisponibil): Timp de răspuns maxim 2 oră, timp de rezolvare maxim 8 ore.

- Probleme majore (funcționalitate limitată): Timp de răspuns maxim 4 ore, timp de rezolvare maxim 16 ore.
- Probleme minore (probleme care nu afectează funcționarea generală): Timp de răspuns maxim 24 ore, timp de rezolvare maxim 48 ore.

Dacă se poate implementa un workaround/alternativa temporar care să mențină funcționalitatea critică a platformei, termenele de rezolvare pot fi extinse în mod rezonabil. În acest caz, prestatorul trebuie să comunice clientului detalii despre workaround, impactul acestuia asupra funcționalității și un termen estimativ pentru soluționarea completă a problemei.

### 5. Proceduri de Escaladare

Prestatorul trebuie să pună la dispoziție proceduri clare de escaladare în cazul în care problemele nu pot fi rezolvate în intervalele de timp specificate:

- Nivel 1 (Helpdesk): Rezolvarea problemelor obișnuite ale utilizatorilor.
- Nivel 2 (Suport tehnic avansat): Probleme care necesită intervenția echipei tehnice specializate.
- Nivel 3 (Escaladare la dezvoltatorii platformei): Probleme critice care necesită modificări sau actualizări la nivel de cod.

### 6. Garanții și Indicatori de Performanță (SLA)

Prestatorul va furniza servicii conform unui Acord de Nivel de Servicii (SLA) care să includă următoarele indicatori de performanță:

- Timp de răspuns: Timpul maxim pentru a răspunde unei solicitări de suport.
- Timp de rezolvare: Durata maximă pentru rezolvarea completă a unei probleme.
- Disponibilitate: Procentul de timp în care platforma este disponibilă pentru utilizatori (minim 95%).

### 7. Termen de Furnizare a Serviciilor

- La finalul fiecărei luni calendaristice.

### 9. Durata contractului

- Durata contractului este de 11 luni.

Prestator	Beneficiar
Î.C.S. „TIPO DIRECT SERV” S.R.L.	Direcția Generală Arhitectură, Urbanism și Relații Funciare
COJOCARU Alex Director executiv	DOGOTARU Svetlana Șefă



*MS*