

DOCUMENTAȚIA STANDARD

pentru realizarea achizițiilor publice de bunuri

Obiectul achiziției: *serviciilor de suport și modificare a sistemului
informațional „Protecția Socială”*

Cod CPV: 72000000-5 (Servicii IT: consultanța, dezvoltare de
software, internet și asistența)

Autoritatea Contractantă: Casa Națională de Asigurări Sociale

Procedura achiziției: Licitație Publică Deschisă

CAPITOLUL I
INSTRUCȚIUNI PENTRU OFERTANȚI (IPO)
[Notă: nu se va modifica de către Autoritatea Contractantă]

Secțiunea 1. Dispoziții generale

1. Scopul procedurii de achiziție

1.1. Autoritatea contractantă, emite Documentele de atribuire în vederea achiziționării de bunuri, după cum este specificat în Fișa de Date a Achiziției (în continuare **FDA**).

2. Principiile care stau la baza atribuirii contractului de achiziție

2.1. Principiile care stau la baza atribuirii contractului de achiziție publică sînt:

- a) libera concurență;
- b) eficiența utilizării fondurilor publice și minimizarea riscurilor autorităților/entițalilor contractante;
- c) transparența;
- d) tratamentul egal, imparțial și nediscriminatoriu în privința tuturor ofertanților și operatorilor economici;
- e) protecția mediului;
- f) respectarea ordinii de drept;
- g) confidențialitatea;
- h) asumarea răspunderii în cadrul procedurilor de achiziție publică.

3. Sursa de finanțare

3.1. În **FDA** va fi specificată sursa de finanțare pentru plățile contractului ce urmează a fi atribuit.

3.2. Autoritatea contractantă urmează să se asigure că la momentul inițierii procedurii de achiziții publice, mijloacele financiare sunt alocate și destinate exclusiv achiziției în cauză.

4. Participanții la licitație

4.1. Participant la licitație poate fi orice operator economic rezident sau nerezident, persoană fizică sau juridică de drept public sau privat ori asociație de astfel de persoane, care are dreptul de a participa, în condițiile Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice (în continuare Legea nr. 131/2015), la procedura de atribuire a contractului de achiziții publice.

4.2. Dreptul de participare la procedurile de atribuire a contractelor de achiziții publice poate fi rezervat de către Guvern unor ateliere protejate și întreprinderi sociale de inserție în cazul în care majoritatea angajaților implicați sînt persoane cu dizabilități care, prin natura sau gravitatea deficiențelor lor, nu pot desfășura o activitate profesională în condiții normale.

5. Cheltuielile de participare la procedura de achiziție

5.1. Ofertantul suportă toate costurile legate de pregătirea și înaintarea ofertei, iar autoritatea contractantă nu poartă nici o responsabilitate pentru aceste costuri, indiferent de desfășurarea sau rezultatul procedurii de licitație.

5.2. La depunerea ofertelor, operatorul economic, după caz, va achita o taxă. Modul de achitare a taxei menționate, precum și quantumul acesteia sînt stabilite de Guvern.

5.3. Achitarea taxei pentru depunerea ofertei se va efectua prin intermediul platformei de achiziții electronice prin care se depune oferta.

6. Limba de comunicare în cadrul licitației

6.1. Oferta, Documentul Unic de Achiziții European (în continuare **DUAE**), documentele de atribuire și toată corespondența dintre ofertant și autoritatea contractantă vor fi întocmite în limba de stat. Documentele justificative și literatura de specialitate tipărită, care fac parte din ofertă, pot

fi în altă limbă, cu condiția ca acestea să fie însoțite de o traducere exactă a fragmentelor relevante în limba de stat.

6.2. Autoritatea contractantă poate specifica după caz, în **FDA** posibilitatea depunerii ofertei și într-o altă limbă de circulație internațională.

7. Secțiunile Documentelor de atribuire

7.1. Documentele de atribuire includ toate secțiunile indicate în prezentul punct și trebuie citite în conjuncție cu orice modificare conform punctului IPO8.

CAPITOLUL I. Instrucțiuni pentru ofertanți

CAPITOLUL II. Fișa de date a achiziției

CAPITOLUL III. Formulare pentru depunerea ofertei

CAPITOLUL IV. Specificații tehnice și de preț.

CAPITOLUL V. Formularul de contract

8. Clarificarea și modificarea documentelor de atribuire

8.1. Participantul care solicită clarificări asupra documentelor de atribuire va contacta autoritatea contractantă în scris, prin mijloace electronice de comunicare. Autoritatea contractantă va răspunde în scris, prin mijloace electronice de comunicare la orice cerere de clarificare, înainte de termenul-limită pentru depunerea ofertelor.

8.2. Până la expirarea termenului de depunere a ofertelor, autoritatea contractantă are dreptul să modifice documentația de atribuire fie din proprie inițiativă, fie ca răspuns la solicitarea de clarificare a unui operator economic, prelungind, după caz, termenul de depunere a ofertelor, astfel încât de la data aducerii la cunoștință a modificărilor operate până la noul termen de depunere a ofertelor să rămână cel puțin 50% din termenul stabilit inițial.

8.3. În cazul în care operatorul economic nu a transmis solicitarea de clarificare în timp util, punând astfel autoritatea contractantă în imposibilitate de a respecta termenele prevăzute la art. 34, alin. (4) din Legea nr. 131/2015, aceasta din urmă este în drept să nu răspundă.

9. Practicile de corupere și alte practici interzise

9.1. Autoritățile contractante și participanții la licitațiile publice vor respecta cele mai înalte standarde ale eticii de conduită în desfășurarea și implementarea proceselor de achiziții, precum și în executarea contractelor de achiziție publică.

9.2. În cazul în care autoritatea contractantă va depista că ofertantul a fost implicat în practicile menționate la punctul IPO9.4 în cadrul procesului de concurență pentru contractul de achiziție publică sau pe parcursul executării contractului, aceasta:

a. va exclude ofertantul din procedura respectivă de achiziție prin includerea lui în Lista de interdicție, conform prevederilor Regulamentului cu privire la Lista de interdicție a operatorilor economici; sau

b. va întreprinde orice alte măsuri prevăzute în articolul 40 al Legii nr. 131/2015.

9.3. În cazul în care, Agenția Achiziții Publice, în procesul de monitorizare a procedurilor de achiziții publice, constată că un operator economic a fost implicat în practicile menționate la punctul IPO9.4, va raporta imediat organelor competente fiecare caz de corupere sau de tentativă de corupere comis de operatorul economic respectiv.

9.4. În cadrul procedurilor de achiziție și executării contractului, nu se permit următoarele acțiuni:

a. promisiunea, oferirea sau darea unei persoane cu funcție de răspundere, personal sau prin mijlocitor, de bunuri sau servicii, sau a oricărui alt lucru de valoare, pentru a influența acțiunile unei alte părți;

b. orice acțiune sau omisiune, inclusiv interpretare eronată, care, conștient sau din neglijență, induce în eroare sau tinde să inducă în eroare o parte pentru obținerea unui beneficiu financiar sau de altă natură ori pentru a evita o obligație;

c. înțelegerea interzisă de lege, între două sau mai multe părți, realizată în scopul coordonării comportamentului lor la procedurile de achiziții publice;

d. deteriorarea sau prejudicierea, direct sau indirect, a oricărei părți sau a proprietății acestei părți, pentru a influența în mod necorespunzător acțiunile acesteia;

e. distrugerea intenționată, falsificarea, contrafacerea sau ascunderea materialelor de evidență ale investigării, sau darea unor informații false anchetatorilor, pentru a împiedica esențial o anchetă condusă de către organele de resort în vederea identificării unor practici menționate la lit. a)-d); precum și amenințarea, hărțuirea sau intimidarea oricărei părți pentru a o împiedica să divulge informația cu privire la chestiuni relevante anchetei sau să exercite ancheta.

9.5. Personalul autorității contractante are obligația de a exclude practicile de corupere în vederea obținerii beneficiilor personale în legătură cu desfășurarea procedurii de achiziții publice.

Secțiunea a-2-a. Criterii de calificare

10. Criterii generale

10.1. Pentru confirmarea datelor de calificare în cadrul procedurii de achiziții publice, operatorul economic va completa și va prezenta **DUAE**, în conformitate cu cerințele stabilite de autoritatea contractantă.

10.2. Prezentarea oricărui alt formular **DUAE** decât cel solicitat de către autoritatea contractantă, va servi ca temei de descalificare de la procedura de achiziție publică.

10.3. Autoritatea contractantă va aplica criteriile și cerințele de calificare numai referitoare la:

- a) eligibilitatea ofertantului sau candidatului;
- b) capacitatea de exercitare a activității profesionale;
- c) capacitatea economică și financiară;
- d) capacitatea tehnică și/sau profesională;
- e) standarde de asigurare a calității;
- f) standarde de protecție a mediului.

11. Eligibilitatea ofertantului sau candidatului

11.1. Orice operator economic, rezident sau nerezident, persoană fizică sau juridică de drept public sau privat ori asociație de astfel de persoane are dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică.

11.2. Va fi exclus de la procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care se confirmă că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.

11.3. Va fi exclus de la procedura pentru atribuire a contractului de achiziție publică, și respectiv nu este eligibil, orice ofertant care se află în oricare dintre următoarele situații:

- a. se află în proces de insolvență ca urmare a hotărârii judecătorești;
- b. nu și-a îndeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale către bugetele componente ale bugetului general consolidat, în conformitate cu prevederile legale în Republica Moldova sau în țara în care este stabilit;
- c. a fost condamnat, în ultimii trei ani, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru o faptă care a adus atingere eticii profesionale sau pentru comiterea unei greșeli în materie profesională;

- d. prezintă informații false sau nu prezintă informațiile solicitate de către autoritatea contractantă, în scopul demonstrării îndeplinirii criteriilor de calificare și selecție;
- e. a încălcat obligațiile aplicabile în domeniul mediului, muncii și asigurărilor sociale, în cazul în care autoritatea contractantă demonstrează, prin orice mijloace adecvate, acest fapt;
- f. se face vinovat de o abatere profesională, care îi pune la îndoială integritatea, în cazul în care autoritatea contractantă demonstrează, prin orice mijloace adecvate, acest fapt;
- g. a încheiat cu alți operatori economici acorduri care vizează denaturarea concurenței, în cazul în care acest fapt se constată printr-o decizie a organului abilitat în acest sens;
- h. se află într-o situație de conflict de interese care nu poate fi remediată în mod efectiv prin măsurile prevăzute la art.74 din Legea nr. 131/2015;
- i. este inclus în Lista de interdicție a operatorilor economici.

11.4. Autoritatea contractantă, după caz, poate stabili în documentația de atribuire posibilitatea furnizării dovezilor de către operatorii economici care se află în una din situațiile menționate la punctele IPO11.2 și IPO11.3, prin care se vor prezenta măsurile luate de aceștia pentru a demonstra fiabilitatea sa, în pofida existenței unui motiv de excludere.

11.5. Autoritatea contractantă extrage informația necesară pentru constatarea existenței sau inexistenței circumstanțelor menționate la punctele IPO11.2 și IPO11.3 din bazele de date disponibile ale autorităților publice sau ale părților terțe. Dacă acest lucru nu este posibil, autoritatea contractantă are obligația de a accepta ca fiind suficient și relevant pentru demonstrarea faptului că ofertantul/candidatul nu se încadrează în una dintre situațiile prevăzute menționate la punctele IPO11.2 și IPO11.3 orice document considerat edificator, din acest punct de vedere, în țara de origine sau în țara în care ofertantul este stabilit, cum ar fi certificate, caziere judiciare sau alte documente echivalente emise de autorități competente din țara respectivă.

11.6. În ceea ce privește cazurile menționate la punctul IPO11.3, în conformitate cu legislația internă a statului în care sunt stabiliți ofertanții, aceste solicitări se referă la persoane fizice și persoane juridice, inclusiv, după caz, la directori de companii sau la orice persoană cu putere de reprezentare, de decizie ori de control în ceea ce privește ofertantul/candidatul.

11.7. În cazul în care în țara de origine sau în țara în care este stabilit ofertantul/candidatul nu se emit documente de natura celor prevăzute la punctul IPO11.4 sau respectivele documente nu vizează toate situațiile prevăzute la punctele IPO11.2 și IPO11.3, autoritatea contractantă are obligația de a accepta o declarație pe propria răspundere sau, dacă în țara respectivă nu există prevederi legale referitoare la declarația pe propria răspundere, o declarație autentică dată în fața unui notar, a unei autorități administrative sau judiciare sau a unei asociații profesionale care are competențe în acest sens.

11.8. Orice operator economic aflat în oricare dintre situațiile prevăzute la punctele IPO11.2 și IPO11.3 care atrag excluderea din procedura de atribuire poate furniza dovezi care să arate că măsurile luate de acesta sunt suficiente pentru a-și demonstra în concret credibilitatea prin raportare la motivele de excludere, cu excepția cazului în care operatorul economic a fost exclus prin hotărâre definitivă a unei instanțe de judecată de la participarea la procedurile de achiziții publice.

11.9. Autoritatea contractantă evaluează măsurile întreprinse de către operatorii economici ținând seama de gravitatea și circumstanțele particulare ale infracțiunii sau ale abaterii. În cazul în care consideră că măsurile întreprinse sînt insuficiente, autoritatea contractantă informează ofertantul/candidatul despre motivele excluderii.

12. Capacitatea de exercitare a activității profesionale

12.1. Autoritatea contractantă solicită oricărui ofertant să prezinte dovada din care să rezulte o formă de înregistrare ca persoană juridică, capacitatea legală de a furniza bunuri, în conformitate cu prevederile legale din țara în care este stabilit

13. Capacitatea economică și financiară

13.1. În cazul în care autoritatea contractantă solicită demonstrarea capacității economice și

financiare, aceasta are obligația de a indica în documentația de atribuire și informațiile pe care operatorii economici urmează să le prezinte în acest scop. Capacitatea economică și financiară se realizează, după caz, prin prezentarea unuia sau mai multor documente relevante, cum ar fi:

a. declarații bancare corespunzătoare sau, după caz, dovezi privind asigurarea riscului profesional;

b. rapoarte financiare sau, în cazul în care publicarea acestor rapoarte este prevăzută de legislația țării în care este stabilit ofertantul, extrase de rapoarte financiare;

c. declarații privind cifra de afaceri totală sau, dacă este cazul, privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului într-o perioadă anterioară care vizează activitatea din ultimii 3 ani, în măsura în care informațiile respective sînt disponibile. În acest ultim caz, autoritatea contractantă are obligația de a lua în considerare și data la care operatorul economic a fost înființat sau și-a început activitatea comercială.

13.2. În sensul punctului IPO13.1 (literei c), cifra de afaceri anuală minimă impusă operatorilor economici nu trebuie să depășească de două ori valoarea estimată a contractului, cu excepția cazurilor justificate, precum cele legate de riscurile speciale aferente naturii bunurilor.

13.3. Atunci cînd un contract este împărțit în loturi, indicele cifrei de afaceri se aplică pentru fiecare lot individual. Cu toate acestea, autoritatea contractantă stabilește cifra de afaceri anuală minimă impusă operatorilor economici cu referire la grupuri de loturi, dacă ofertantului câștigător îi sînt atribuite mai multe loturi care trebuie executate în același timp.

13.4. În cazul în care, din motive obiective, justificate corespunzător, operatorul economic nu are posibilitatea de a prezenta documentele solicitate de autoritatea contractantă, acesta are dreptul de a demonstra capacitatea sa economică și financiară prin prezentarea altor documente pe care autoritatea contractantă le poate considera edificatoare în măsura în care acestea reflectă o imagine fidelă a situației economice și financiare a ofertantului/candidatului.

13.5. Ofertantul/candidatul poate să-și demonstreze capacitatea economică și financiară și prin susținerea acordată de către o altă persoană indiferent de natura relațiilor juridice existente între ofertant/candidat și persoana respectivă.

13.6. În cazul prevăzut la punctul IPO13.5, ofertantul/candidatul are obligația de a dovedi susținerea de care beneficiază prin prezentarea în formă scrisă a unui angajament ferm al persoanei respective, încheiat în formă autentică, prin care această persoană confirmă faptul că va pune la dispoziția ofertantului/candidatului resursele financiare invocate.

13.7. Persoana care asigură susținerea financiară trebuie să îndeplinească criteriile de selecție relevante și nu trebuie să se afle în niciuna dintre situațiile prevăzute la punctul IPO11.2 și punctul IPO11.3 literele (c-g), care determină excluderea din procedura de atribuire.

13.8. O asociație de operatori economici la fel are dreptul să se bazeze pe capacitățile membrilor asociației sau ale altor persoane.

14. Capacitate tehnică și/sau profesională

14.1. În cazul aplicării unei proceduri pentru atribuirea unui contract de achiziții de bunuri, în scopul verificării capacității tehnice și/sau profesionale a ofertanților, autoritatea contractantă are dreptul de a le solicita acestora, în funcție de specificul, de cantitatea și de complexitatea bunurilor ce urmează să fie furnizate și numai în măsura în care aceste informații sunt relevante pentru îndeplinirea contractului și nu sînt disponibile în bazele de date ale autorităților publice sau ale părților terțe, următoarele:

a. o listă a principalelor livrări de bunuri similare efectuate în ultimii 3 ani, conținînd valori, perioade de livrare, beneficiari, indiferent dacă aceștia din urmă sînt autorități contractante sau clienți privați. Livrările de bunuri se confirmă prin prezentarea unor certificate/documente emise sau contrasemnate de o autoritate ori de către clientul beneficiar. În cazul în care beneficiarul este un client privat și, din motive obiective, operatorul economic nu are posibilitatea obținerii unei certificări/confirmări din partea acestuia, demonstrarea livrărilor de bunuri se realizează printr-o declarație a operatorului economic;

- b. o declarație referitoare la echipamentele tehnice și la măsurile aplicate în vederea asigurării calității, precum și, dacă este cazul, la resursele de studiu și cercetare;
- c. informații referitoare la personalul/organismul tehnic de specialitate de care dispune sau al cărui angajament de participare a fost obținut de către ofertant, în special pentru asigurarea controlului calității;
- d. certificate sau alte documente emise de organisme abilitate în acest sens, care să ateste conformitatea bunurilor, identificată clar prin referire la specificații sau standarde relevante;
- e. mostre (în măsura în care necesitatea prezentării este justificată), descrieri și/sau fotografii a căror autenticitate trebuie să poată fi demonstrată în cazul în care autoritatea contractantă solicită acest lucru, dovada experienței specifice în livrarea bunurilor;
- f. capacitate minimă de producere sau echipamentele și/sau capacitate minimă profesională

14.2. Capacitatea tehnică și profesională a ofertantului poate fi susținută, pentru îndeplinirea unui contract, și de o altă persoană, indiferent de natura relațiilor juridice existente între ofertant și persoana respectivă.

14.3. În cazul prevăzut la punctul IPO14.2, ofertantul/candidatul are obligația de a dovedi susținerea de care beneficiază prin prezentarea în formă scrisă a unui angajament ferm al persoanei respective, încheiat în formă autentică, prin care această persoană confirmă faptul că va pune la dispoziția ofertantului/candidatului resursele financiare invocate.

14.4. Persoana care asigură susținerea financiară trebuie să îndeplinească criteriile de selecție relevante și nu trebuie să se afle în niciuna dintre situațiile prevăzute la punctul IPO11.2 și punctul IPO11.3 literele (c-g), care determină excluderea din procedura de atribuire.

14.5. Ofertantul/candidatul are dreptul să recurgă la susținerea unor alte persoane doar atunci când acestea din urmă vor desfășura activitățile sau serviciile pentru îndeplinirea cărora este necesară capacitatea profesională respectivă.

15. Standarde de asigurare a calității.

15.1. Autoritatea contractantă solicită prezentarea unor certificate, emise de organisme independente, prin care se atestă faptul că operatorul economic respectă anumite standarde de asigurare a calității, aceasta trebuie să se raporteze la sistemele de asigurare a calității, bazate pe seriile de standarde europene relevante, certificate de organisme conforme cu seriile de standarde europene privind certificarea, sau la standarde internaționale pertinente, emise de organisme acreditate.

15.2. În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce, autoritatea contractantă are obligația de a accepta certificatele echivalente emise de organismele stabilite în statele membre ale Uniunii Europene. În cazul în care operatorul economic nu deține un certificat de calitate astfel cum este solicitat de autoritatea contractantă, aceasta din urmă are obligația de a accepta orice alte certificări prezentate de operatorul economic respectiv, în măsura în care acestea confirmă asigurarea unui nivel corespunzător al calității.

16. Standarde de protecție a mediului.

16.1. Autoritatea contractantă solicită prezentarea unor certificate, emise de organisme independente, prin care se atestă faptul că operatorul economic respectă anumite standarde de protecție a mediului, aceasta trebuie să se raporteze:

- a) fie la Sistemul Comunitar de Management de Mediu și Audit (EMAS);
- b) fie la standarde de gestiune ecologică bazate pe seriile de standarde europene sau internaționale în domeniu, certificate de organisme conforme cu legislația Uniunii Europene ori cu standardele europene sau internaționale privind certificarea.

16.2. În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce, autoritatea contractantă are obligația de a accepta certificatele echivalente emise de organismele stabilite în statele membre ale

Uniunii Europene. În cazul în care operatorul economic nu deține un certificat de mediu astfel cum este solicitat de autoritatea contractantă, aceasta din urmă are obligația de a accepta orice alte certificări prezentate de operatorul economic respectiv, în măsura în care acestea confirmă asigurarea unui nivel corespunzător al protecției mediului.

17. Calificarea candidaților în cazul asocierii

17.1. În cazul unei asocieri, cerințele solicitate pentru îndeplinirea criteriilor de calificare și selecție referitoare la capacitatea de exercitare a activității profesionale și cele referitoare la eligibilitatea ofertantului sau candidatului, trebuie îndeplinite de către fiecare asociat. Criteriile referitoare la situația economică și financiară și cele referitoare la capacitatea tehnică și profesională pot fi îndeplinite prin cumul proporțional sarcinilor ce revin fiecărui asociat. Criteriile privind cifra de afaceri, în cazul unei asocieri, cifra de afaceri medie anuală luată în considerare va fi valoarea generală, rezultată prin însumarea cifrelor de afaceri medii anuale corespunzătoare fiecărui membru al asocierii. În cazul unei asocieri, cerințele privind standardele de asigurare a calității și standardele de protecție a mediului, trebuie îndeplinite de fiecare membru al asocierii.

Secțiunea a-3-a. Pregătirea ofertelor

18. Documentele ce constituie oferta

18.1. Oferta va cuprinde următoarele:

- a) propunerea financiară, care va include, după caz, și garanția pentru ofertă;
- b) propunerea tehnică, precum și documente suport și facultative solicitate de autoritatea contractantă;
- c) Documentul unic de achiziții european;

18.2. Operatorii economici vor pregăti ofertele într-o manieră structurată și securizată, ca răspuns la anunțul de participare publicat de către autoritatea contractantă în SIA „RSAP”, și vor depune ofertele în mod electronic, folosind fluxurile interactive de lucru puse la dispoziție de platformele electronice, cu excepția cazurilor prevăzute la art.32 alin.(7) și (11) din Legea 131/2015.

19. Documente pentru demonstrarea conformității bunurilor

19.1. Pentru a stabili conformitatea bunurilor cu cerințele documentelor de atribuire, ofertantul va depune, ca parte a ofertei sale, dovezi documentare ce atestă faptul că bunurile se conformează condițiilor de livrare, specificațiilor tehnice și standardelor specificate în CAPITOLUL IV.

19.2. Pentru a demonstra conformitatea tehnică a bunurilor propuse, cantităților propuse și a termenelor de livrare, ofertantul va completa Formularul Specificații tehnice (F4.1) și Specificații de preț (F4.2). De asemenea, ofertantul va include documentație de specialitate, desene, extrase din cataloage și alte date tehnice justificative, după caz.

20. Oferte alternative

20.1. Operatorul economic este în drept să depună oferte alternative numai în cazul în care autoritatea contractantă a precizat explicit în anunțul de participare și în FDA punctul 3.1 că permite sau solicită depunerea de oferte alternative cu precizarea în documentația de atribuire a cerințelor minime obligatorii pe care operatorii economici trebuie să le respecte, precum și orice alte cerințe specifice pentru prezentarea ofertelor alternative. În cazul în care în documentația de atribuire nu este specificat explicit că autoritatea contractantă permite sau solicită depunerea de oferte alternative, aceasta din urmă nu are dreptul de a lua în considerare ofertele alternative.

21. Garanția pentru ofertă

21.1. Ofertantul va depune, ca parte a ofertei sale, o Garanție pentru ofertă (F3.2), după cum este specificat în FDA punctul 3.2.

21.2. Garanția pentru ofertă va fi corespunzător cuantumului specificat în **FDA** punctul **3.3**, în lei moldovenești, și va fi:

a) în formă de garanție bancară de la o instituție bancară licențiată, valabilă pentru perioada de valabilitate a ofertei sau altă perioadă prelungită, după caz, în conformitate cu punctul IPO23.2; sau

b) transfer pe contul autorității contractante; sau

c) alte forme acceptate de autoritatea contractantă, specificate în **FDA** punctul **3.2**.

21.3. Dacă o garanție pentru ofertă este cerută în conformitate cu punctul IPO21.2, orice ofertă neînsoțită de o astfel de garanție pregătită în modul corespunzător va fi respinsă de către autoritatea contractantă ca fiind necorespunzătoare.

21.4. Garanția pentru ofertă a ofertanților necâștigători va fi restituită imediat de la producerea oricărui din următoarele evenimente:

a) expirarea termenului de valabilitate a garanției pentru ofertă;

b) încheierea unui contract de achiziții publice și depunerea garanției de bună execuție a contractului, dacă o astfel de garanție este prevăzută în documentația de atribuire;

c) suspendarea procedurii de licitație fără încheierea unui contract de achiziții publice;

d) retragerea ofertei înainte de expirarea termenului de depunere a ofertelor, în cazul în care documentația de atribuire nu prevede inadmisibilitatea unei astfel de retrageri.

21.5. Garanția pentru ofertă va fi reținută dacă:

a) ofertantul își retrage sau își modifică oferta în timpul perioadei de valabilitate a ofertei specificate de către ofertant în Formularul ofertei, cu excepția cazurilor prevăzute în punctul IPO23.2; sau

b) ofertantul câștigător refuză:

- să depună Garanția de bună execuție conform punctului IPO42;

- să semneze contractul conform punctului IPO43.

21.6. Garanția pentru ofertă prezentată de Asociație trebuie să fie în numele Asociației care depune oferta.

22. Prețuri

22.1. Prețurile indicate de către ofertant în Formularul ofertei (**F3.1**) și în Specificațiile de preț (**F4.2**) se vor conforma cerințelor specificate în punctul IPO22.

22.2. Toate loturile și pozițiile trebuie enumerate și evaluate separat în Specificațiile tehnice (**F4.1**) și Specificațiile de preț (**F4.2**).

22.3. Prețul ce urmează a fi specificat în Formularul ofertei va constitui suma totală a ofertei, inclusiv TVA.

22.4. Termenii Incoterms, cum ar fi EXW, CIP, DDP și alți termeni similari, vor fi supuși regulilor prevăzute în ediția curentă a Incoterms, publicată de către Camera Internațională de Comerț, după cum este menționat în **FDA** punctul **3.4**.

22.5. Prețurile vor fi indicate după cum este arătat în Specificațiile de preț (**F4.2**).

22.6. Autoritatea contractantă va efectua achitări conform metodologiei și condițiilor indicate în **FDA** punctul **3.7**.

23. Termenul de valabilitate a ofertelor

23.1. Ofertele vor rămâne valabile pe parcursul perioadei specificate în **FDA** punctul **3.8**, de la data-limită de depunere a ofertei stabilită de autoritatea contractantă. O ofertă valabilă pentru un termen mai scurt va fi respinsă de către autoritatea contractantă ca fiind necorespunzătoare.

23.2. În cazuri excepționale, înainte de expirarea perioadei de valabilitate a ofertei,

autoritatea contractantă poate solicita ofertanților să extindă perioada de valabilitate a ofertelor. Solicitarea și răspunsul la solicitare vor fi publicate în SIA „RSAP”. În cazul în care se cere o garanție pentru ofertă în cadrul procedurii de achiziție publică, conform prevederilor punctului IPO23, operatorul economic va extinde corespunzător valabilitatea garanției pentru ofertă. Un ofertant poate refuza solicitarea de extindere fără a pierde garanția pentru ofertă. Ofertanților ce acceptă solicitarea de extindere nu li se va cere și nu li se va permite să modifice ofertele.

24. Valuta ofertei

24.1. Prețurile pentru bunurile solicitate vor fi indicate în lei moldovenești, cu excepția cazurilor în care **FDA** punctul **3.9.** prevede altfel.

25. Formatul ofertei

25.1. Oferta va fi pregătită în format electronic, în conformitate cu cerințele autorității contractante, cu ajutorul instrumentelor existente în SIA „RSAP”, cu excepția cazurilor prevăzute la art.32 alin.(7) și (11) din Legea nr. 131/2015.

Secțiunea a-4-a. Depunerea și deschiderea ofertelor

26. Depunerea ofertelor

26.1. Oferta, scrisă și semnată, după caz electronic, se prezintă în conformitate cu cerințele expuse în documentația de atribuire, utilizând SIA “RSAP”, cu excepția cazurilor prevăzute la art.32 alin.(7) și (11) din Legea nr. 131/2015. Autoritatea contractantă eliberează operatorului economic, în mod obligatoriu, o recipisă în care indică data și ora recepționării ofertei sau confirmă recepționarea acesteia în cazurile în care oferta a fost depusă prin mijloace electronice. Prezentarea ofertei presupune depunerea într-un set comun a propunerii tehnice, a propunerii financiare, a **DUAE** și a garanției pentru ofertă.

26.2. La depunerea ofertei prin SIA „RSAP”, operatorul economic va ține cont de timpul necesar pentru încărcarea ofertei în sistem, prevăzând timp suficient pentru a depune oferta în termenii stabiliți.

27. Termenul limită de depunere a ofertelor

27.1. Ofertele vor fi depuse nu mai târziu de data și ora specificate în **FDA** punctul **4.2.** Autoritatea contractantă poate, la discreția sa, să extindă termenul-limită de depunere a ofertelor prin modificarea documentelor de atribuire în conformitate cu punctul IPO7.

28. Oferte întârziate

28.1. SIA „RSAP” nu va accepta ofertele transmise după expirarea termenului limită de depunere a ofertelor.

28.2. În cazurile prevăzute la art.32 alin.(7) și (11) din Legea nr. 131/2015, ofertele depuse după termenul limită de deschidere a ofertelor specificate în **FDA** punctul 4.2, vor fi înregistrate de către autoritatea contractantă și restituite ofertantului, fără a fi deschise.

29. Modificarea, substituirea și retragerea ofertelor

29.1. În cazul în care documentația de atribuire nu prevede altfel, ofertantul are dreptul să modifice sau să retragă oferta înainte de expirarea termenului de depunere a ofertelor, fără a pierde dreptul de retragere a garanției pentru ofertă. O astfel de modificare este valabilă dacă a fost efectuată înainte de expirarea termenului de depunere a ofertelor.

30. Deschiderea ofertelor

30.1. Autoritatea contractantă va deschide ofertele în cadrul sistemului SIA „RSAP” la data și ora specificate în **FDA** punctul **4.2**.

30.2. Informația privind ofertanții și ofertele, se fac publice prin publicarea acestora în SIA „RSAP”.

Secțiunea a-5-a. Evaluarea și compararea ofertelor

31. Confidențialitate

31.1. SIA „RSAP” va asigura mecanisme adecvate în vederea neadmiterii divulgării conținutului ofertelor prezentate de participanți până la data stabilită pentru deschiderea acestora de către persoanele autorizate ale organizatorului procedurii de achiziție publică, în conformitate cu legislația. Astfel, va fi preîntâmpinată aplicarea unor eventuale practici anticoncurențiale în cadrul procedurilor de achiziții publice.

32. Clarificarea ofertelor

32.1. Autoritatea contractantă poate, la necesitate, să ceară oricărui dintre ofertanți o clarificare a ofertei acestora, pentru a facilita examinarea, evaluarea și compararea ofertelor. Nu vor fi solicitate, oferite sau permise schimbări în prețurile sau în conținutul ofertei, cu excepția corectării erorilor aritmetice descoperite de către autoritatea contractantă în timpul evaluării ofertelor, în conformitate cu punctul IPO33.

32.2. În cazul în care ofertantul nu execută cererea autorității contractante de a reconfirma datele de calificare pentru încheierea contractului, oferta i se respinge și se selectează o altă ofertă câștigătoare dintre ofertele rămase în vigoare.

32.3. Operatorul economic este obligat să răspundă la solicitarea de clarificare a autorității contractante în cel mult trei zile de la data expedierii acesteia.

33. Determinarea conformității ofertelor

33.1. Aprecierea corespunderii unei oferte de către autoritatea contractantă urmează a fi bazată pe conținutul ofertei.

33.2. Se consideră conformă cerințelor oferta care corespunde tuturor termenilor, condițiilor și specificațiilor din documentele de atribuire, neavând abateri esențiale sau având doar abateri neînsemnate, erori sau omiteri ce pot fi înlăturate fără a afecta esența ofertei. O abatere se va considera ca fiind neînsemnată dacă:

a) nu afectează în orice mod substanțial sfera de acțiune, calitatea sau performanța bunurilor specificate în contract;

b) nu limitează în orice mod substanțial drepturile autorității contractante sau obligațiile ofertantului conform contractului;

c) nu ar afecta într-un mod inechitabil poziția competitivă a altor ofertanți ce prezintă oferte conforme cerințelor.

33.3. Dacă o ofertă nu este conformă cerințelor din documentele de atribuire, ea va fi respinsă de către autoritatea contractantă.

34. Neconformități, erori și omiteri

34.1. Autoritatea contractantă are dreptul să considere oferta conformă cerințelor dacă aceasta conține abateri neînsemnate de la prevederile documentelor de atribuire, erori sau omiteri ce pot fi înlăturate fără a afecta esența ei. Orice deviere de acest fel se va exprima cantitativ, în măsura în care este posibil, și se va lua în considerare la evaluarea și compararea ofertelor.

34.2. Dacă ofertantul care a depus oferta cea mai avantajoasă nu acceptă corectarea erorilor aritmetice, oferta acestuia se respinge.

35. Evaluarea ofertelor

35.1. Examinarea, evaluarea și compararea ofertelor se efectuează fără participarea ofertanților și a altor persoane neautorizate. Autoritatea contractantă va examina ofertele pentru a confirma faptul că toate documentele prevăzute în punctul IPO18 au fost prezentate și pentru a determina caracterul complet al fiecărui document depus.

35.2. Autoritatea contractantă stabilește oferta/ofertele câștigătoare aplicînd criteriul de atribuire și factorii de evaluare prevăzuți în documentația de atribuire, utilizînd instrumentele de evaluare din cadrul SIA „RSAP”, cu excepția cazurilor prevazute la art.32 alin.(7) și (11) din Legea nr. 131/2015.

36. Calificarea ofertantului

36.1. Autoritatea contractantă va determina dacă ofertantul este calificat să execute Contractul.

36.2. Aprecierea calificării va fi bazată pe o examinare minuțioasă a documentelor de calificare ale ofertantului, incluse în ofertă conform prevederilor punctului IPO18, clarificărilor posibile conform punctului IPO32, precum și în baza criteriilor stabilite în punctele IPO11-16. Criteriile care nu au fost incluse în aceste puncte nu vor fi folosite în aprecierea calificării ofertantului.

36.3. O apreciere afirmativă va constitui drept premisă pentru adjudecarea contractului ofertantului respectiv. O apreciere negativă va rezulta în descalificarea ofertei, caz în care autoritatea contractantă poate trece la următoarea ofertă cea mai avantajoasă economic, pentru a face o apreciere similară a capacităților aceluși ofertant în executarea contractului.

37. Descalificarea ofertantului

37.1. Autoritatea contractantă va descalifica ofertantul care depune documente ce conțin informații false, cu scopul calificării, sau derutează ori face reprezentări neadevărate pentru a demonstra corespunderea sa cerințelor de calificare. În cazul în care acest lucru este dovedit, autoritatea contractantă poate declara ofertantul respectiv ca fiind neeligibil pentru participarea ulterioară în contractele de achiziții publice, prin includerea lui în Lista de interdicție a operatorilor economici.

37.2. Lista de interdicție a operatorilor economici reprezintă un înscris oficial și este întocmită actualizată și ținută de către Agenția Achiziții Publice conform prevederilor articolului 25 din Legea nr. 131/2015, cu scopul de a limita participarea operatorilor economici la procedurile de achiziție publică.

37.3. Ofertantul poate fi descalificat în cazul în care este insolubil, în privința lui a fost inițiată procedura de sechestrare a patrimoniului, este în faliment sau în proces de lichidare sau dacă activitățile ofertantului sînt suspendate ori există un proces de judecată privind oricare dintre cele menționate.

37.4. Ofertantul este descalificat în cazul aplicării sancțiunilor administrative sau penale, pe parcursul ultimilor 3 ani, față de persoanele de conducere ale operatorului economic în legătură cu activitatea lor profesională sau cu prezentarea de date eronate în scopul încheierii contractului de achiziții publice.

37.5. Ofertantul este descalificat pentru neachitarea impozitelor și altor plăți obligatorii în conformitate cu legislația țării în care el este rezident. Autoritatea contractantă va solicita ofertanților să demonstreze împlinirea de a încheia contractele de achiziții publice și componența fondatorilor și a persoanelor afiliate.

37.6. Autoritatea contractantă descalifică ofertantul dacă constată că acesta este inclus în Lista de interdicție a operatorilor economici.

37.7. Autoritatea contractantă nu acceptă oferta în cazul în care ofertantul nu corespunde cerințelor de calificare.

38. Anularea procedurii

38.1. Autoritatea contractantă, din propria inițiativă, anulează procedura de achiziție publică

în cazurile prevăzute la art. 67, alin. (1) din Legea nr. 131/2015. Autoritatea contractantă are obligația de a comunica prin SIA „RSAP” sau prin alte mijloace de comunicare în cazul în care autoritatea contractantă desfășoară proceduri în baza art. 32 alin.(7) și (11) din Legea nr. 131/2015, tuturor participanților la procedura de achiziție publică, în cel mult 3 zile de la data anulării, atât încetarea obligațiilor pe care aceștia și le-au creat prin depunerea de oferte, cât și motivul anulării.

Secțiunea a-2-a. Adjudecarea contractului

39. Criteriul de adjudecare

39.1. Autoritatea contractantă va adjudeca contractul, conform criteriului stabilit în **FDA** punctul **6.1.** aceluși ofertant a cărui ofertă a fost apreciată potrivit criteriilor stabilite precum și altor condiții și cerințelor din documentele de atribuire, cu condiția ca și ofertantul să fie calificat pentru executarea contractului.

40. Dreptul autorității contractante de a modifica cantitățile în timpul adjudecării

40.1. La momentul adjudecării contractului, autoritatea contractantă are posibilitatea de a micșora cu acordul operatorului economic cantitatea de bunuri, în cazul în care suma contractelor este mai mare decât valoare estimată a achiziției, specificate inițial în **CAPITOLUL IV** pentru a se putea încadra în mijloacele financiare alocate, însă fără a efectua vreo schimbare în prețul unitar sau în alți termeni și condiții ale ofertei și ale documentelor de atribuire.

41. Înștiințarea de adjudecare

41.1. Înainte de expirarea perioadei de valabilitate a ofertei, sistemul SIA „RSAP” va permite autorităților contractante pregătirea anunțului de atribuire și a notificării ofertanților, cărora li s-a atribuit sau nu contractul standardizat.

41.2. Comunicarea prin care se realizează informarea este transmisă prin mijloace electronice la adresele indicate de către ofertanți în ofertele acestora.

41.3. Ofertanții ne câștigători vor fi informați cu privire la motivele pentru care ofertele lor nu au fost selectate.

42. Garanția de bună execuție

42.1. La momentul încheierii contractului, dar nu mai târziu de data expirării Garanției pentru ofertă (dacă s-a cerut), ofertantul câștigător va prezenta Garanția de bună execuție în mărimea prevăzută de **FDA** punctul **6.2.**, folosind în acest scop formularul Garanției de bună execuție (**F3.3**), inclus în **CAPITOLUL III**, sau alt formular acceptabil pentru autoritatea contractantă, dar care corespunde condițiilor formularului (**F3.3**).

42.2. Refuzul ofertantului câștigător de a depune Garanția de bună execuție sau de a semna contractul va constitui motiv suficient pentru anularea adjudecării și reținerea Garanției pentru ofertă. În acest caz, autoritatea contractantă poate adjudeca contractul următorului ofertant cu oferta cea mai bine clasată, a cărui ofertă este conformă cerințelor și care este apreciat de către autoritatea contractantă a fi calificat în executarea Contractului. În acest caz, autoritatea contractantă va cere tuturor ofertanților rămași extinderea termenului de valabilitate a Garanției pentru ofertă. Totodată, autoritatea contractantă este în drept să respingă toate celelalte oferte.

43. Semnarea contractului

43.1. O dată cu expedierea înștiințării de adjudecare, autoritatea contractantă va trimite ofertantului câștigător Formularul contractului (**F5.1**) completat și toate celelalte componente ale contractului.

43.2. Ofertantul câștigător va semna contractul numai după împlinirea termenelor de așteptare, în modul corespunzător și îl va restitui autorității contractante în termenul specificat în **FDA** punctul **6.5**.

44. Dreptul de contestare

44.1. Orice operator economic care consideră că, în cadrul procedurilor de achiziție, autoritatea contractantă, prin decizia emisă sau prin procedura de achiziție aplicată cu încălcarea legii, a lezat un drept al său recunoscut de lege, în urma cărui fapt el a suportat sau poate suporta prejudicii, are dreptul să conteste decizia sau procedura aplicată de autoritatea contractantă, în

modul stabilit de Legea nr. 131/2015.

44.2. Contestațiile se vor depune direct la Agenția Națională de Soluționare a Contestațiilor. Toate contestațiile vor fi depuse, examinate și soluționate în modul stabilit de Legea nr. 131/2015.

44.3. Operatorul economic, în termen de până la 5 zile, sau după caz, 10 zile de la data la care a aflat despre circumstanțele ce au servit drept temei pentru contestație, are dreptul să depună la Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor o contestație argumentată a acțiunilor, a deciziei ori a procedurii aplicate de autoritatea contractantă.

44.4. Contestațiile privind anunțurile de participare la procedurile de achiziție publică și documentația de atribuire vor fi depuse până la termenul limită de depunere a ofertelor.

CAPITOLUL II
FIȘA DE DATE A ACHIZIȚIEI (FDA)

Următoarele date specifice referitoare la bunurile solicitate vor completa, suplimenta sau ajusta prevederile CAPITOLULUI I. În cazul unei discrepante sau al unui conflict, prevederile prezentului CAPITOL vor prevala asupra prevederilor din CAPITOL I.

Instrucțiunile pentru completarea Fișei de Date a Achiziției sînt oferite cu litere cursive.

1. Dispoziții generale

Nr.	Rubrica	Datele Autorității Contractante/Organizatorului procedurii
1.1.	Autoritatea contractantă/Organizatorul procedurii, IDNO:	Casa Națională de Asigurări Sociale IDNO - 1004600030235
1.2.	Obiectul achiziției:	<i>Achiziționarea serviciilor de suport și modificare a sistemului informațional „Protecția Socială”</i>
1.3.	Numărul și tipul procedurii de achiziție:	Nr.: <i>Tipul procedurii de achiziție: <u>Licitatie Publică deschisă</u></i>
1.4.	Tipul obiectului de achiziție:	<i>servicii</i>
1.5.	Codul CPV:	<i>72000000-5 (Servicii IT: consultanța, dezvoltare de software, internet și asistența)</i>
1.6.	Sursa alocațiilor bugetare/banilor publici și perioada bugetară:	Bugetul Asigurărilor Sociale de Stat anul 2021-2022
1.7.	Administratorul alocațiilor bugetare:	Casa Națională de Asigurări Sociale
1.8.	Partenerul de dezvoltare (după caz):	<i>nu se aplică</i>
1.9.	Denumirea cumpărătorului, IDNO:	Casa Națională de Asigurări Sociale IDNO - 1004600030235
1.10.	Destinatarul bunurilor, IDNO:	Casa Națională de Asigurări Sociale IDNO - 1004600030235
1.11.	Limba de comunicare:	<i>limba de stat</i>
1.12.	Locul/Modalitatea de transmitere a clarificărilor referitor la documentația de atribuire	<i>Prin sistemul electronic M-tender, SIA RSAP sau E-mail: achiziitiicnas@cnas.gov.md</i>
1.13.	Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate	<i>nu se aplică</i>
1.14.	Tipul contractului:	<i>Prestări servicii</i>
1.15.	Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (neobligatoriu):	<i>Îndeplinirea cerințelor din Anexa nr. 2.</i>

2. Listă serviciilor și specificațiile tehnice:

Specificația serviciilor de suport și modificare a sistemului informațional „Protecția Socială”.

Lotul nr. 1	Servicii de suport și modificare a sistemului aplicativ SPAS	Termen (ani)	Valoarea estimativă
1.1	<p>Servicii de suport pentru software-ul aplicativ SPAS (Anexa nr. 1):</p> <ul style="list-style-type: none"> Analiza datelor și identificarea cauzelor rezultatelor greșite ale operării al software-ului. Eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor. Consultanță cu privire la întrebările specifice ale software-ul aplicativ. 	<p>1 an și 6 luni (01.01.2021-30.06.2022)</p>	<p>4291000,00</p>
1.2	<p>Servicii de modificare în software-ul aplicativ SPAS (Anexa nr. 1):</p> <ul style="list-style-type: none"> Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurării sociale. Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurării sociale. Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne. Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006). Consultanță privind modificările realizate. 	<p>1 an și 4 luni (01.03.2021-30.06.2022)</p>	<p>5800000,00</p>
Nivelul serviciilor:			
<p>1. Existența serviciului “Hot-Line”. 5/7, 8/24.</p> <ul style="list-style-type: none"> Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 oră. Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor. Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate. <p>2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu (Oracle Database Specialist; Business Analitic; Programator platforme ORACLE - Oracle Database Enterprise Edition 10g, Oracle Forms, Oracle Reports, PL/SQL, tehnologiile Web Services, .Net; Project management - PMP sau echivalent; Project administrator min 5 ani experiență în proiectele similare) (cerințele în <i>Anexa nr.2</i>)</p> <p>Termenul de realizare și implementare a modificărilor, asociate cu modificări în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul normativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Până la 10 zile pentru modificări minore. Până la 30 zile pentru modificări de volume medii. Până la 60 zile pentru modificări de volume mari. <p>Efortul total preconizat, reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicii de suport pentru software-ul aplicativ constituie 18656 om/oră pentru 1 an și 6 luni. - Servicii de modificare în software-ul aplicativ constituie 25520 om/oră pentru 1 an și 4 luni. 			

Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/lună, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.

Lotul nr. 2	Servicii de suport și modificare a sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.	Termen ani	
2.1	<p>Servicii de suport pentru software-ul aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Analiza datelor și identificarea cauzelor rezultatelor greșite ale operării al software-ului. Eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor. Consultanță cu privire la întrebările specifice ale software-ul aplicativ. 	<p>1 an și 6 luni (01.01.2021-30.06.2022)</p>	<p>1000000,00</p>
2.2	<p>Servicii de modificare în software-ul aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurări sociale. Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări sociale. Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne. Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006). Consultanță privind modificările realizate. 	<p>1 an și 6 luni (01.01.2021-30.06.2022)</p>	<p>1250000,00</p>

Nivelul serviciilor:

- Existența serviciului "Hot-Line". 5/7, 8/24.
 - Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 oră.
 - Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor.
 - Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate.
- Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu (1C: Enterprise 8 - Profesional (Platforma, Contabilitate, ERP, Salariu); 1C: Enterprise 8 – Specialist; Microsoft - Microsoft Certified Systems Engineer, Microsoft Certified Solutions Associate, Microsoft Certified Solutions Expert, platforme de virtualizare) (cerințele în *Anexa nr.2*):

Termenul de realizare și implementare a modificărilor, asociate cu modificări în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul normativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:

- Până la 10 zile pentru modificări minore.
- Până la 30 zile pentru modificări de volume medii.
- Până la 60 zile pentru modificări de volume mari.

Efortul total preconizat, reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:

- **Servicii de suport pentru software-ul aplicativ** constituie **4224 om/oră** pentru **1 an și 6 luni**.
- **Servicii de modificare în software-ul aplicativ** constituie **5280 om/oră** pentru **1 an și 6 luni**.

Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/lună, facturilor și actelor de prestare semnate de către

părți.	
Total valoarea estimativă fără TVA	12341000.00

Anexa nr. 1

Lista componentelor aplicative Sistemului Informațional „ Protecția Socială”

1.	Modul Pensii: acordarea și achitarea pensiilor (toate tipurile), componenta SPAS
2.	Modul Indemnizații: acordarea și achitarea indemnizațiilor (toate tipurile), componenta SPAS
3.	Statistici și raportare pentru pensii și indemnizații, componenta SPAS
4.	Interfețe externe și web-service (instituțiile bancare, Poșta Moldovei, Serviciul Fiscal de Stat, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Ministerul Finanțelor, Agenția Servicii Publice, etc.), schimb de date între componentele sistemului informațional
5.	Modul Contribuții, componenta SPAS
6.	Registrul persoanelor asigurate, componenta SPAS
7.	Registrul Angajatorilor, componenta SPAS
8.	E-Cerere - Sistema pentru prelucrarea cererilor online, componenta SPAS
9.	RSUD – sistema pentru extragerea datelor din RSUD și actualizare datelor în Registrul angajatorilor, componenta SPAS
10.	Modul Securitate, componenta SPAS

Cerințele de calificare:

Certificat pentru confirmarea capacității executării calitative a contractului de achiziție - eliberat de Participant, care confirmă nivelul serviciilor propuse și reflectă următoarea informație:

- experiența acumulată, performanțele în realizarea lucrărilor de elaborare și dezvoltare SIA integrate; experiența în integrare și întreținere a Sistemelor Informaționale; Document ce confirmă experiența în prestarea serviciilor de complexitate asemănătoare demonstrată prin descrierea proiectelor de mentenanță s SI complexe bazate pe tehnologiile relevante componentelor SII CNAS (Anexa 1)
- copie de contracte experiența în executare lucrărilor relevante;
- capacitatea tehnică (existența resurselor tehnice: Call Center, transport, etc.);
- capacitățile profesionale în domeniile serviciilor analogic
- Document ce confirmă existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor relevante.
- Prezentarea CV-urilor specialiștilor. Prezentarea obligatorie a certificatelor privind specialiști eliberate de către o companie autorizată – copie confirmată prin semnătura și ștampila participantului.

Echipa de proiect

Echipa de proiect trebuie să includă specialiști de înaltă calificare și experiență în domeniile respective. Cerințele minime față de specialiștii propuși sunt următoarele:

Rol	Cerințe minime	Lot
Project Manager		1,2
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare tehnice sau în domeniul TI. Certificat emis de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor.	
<i>Experiența Profesională</i>	Minim 5 ani experiență în managementul proiectelor în domeniul Tehnologii Informationale. Minim 3 proiecte de nivel national în domeniul Tehnologii Informationale realizate în calitate de Manager de proiect.	
<i>Experiența Profesională specifică</i>	Minim 5 ani experienta în utilizarea metodologiilor de management de proiecte recunoscute pe plan internațional. Participarea în cel puțin un proiect similar.	
Programator ORACLE PL/SQL		1
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare în domeniile tehnice sau IT&C, completate cu diploma de absolvire. Certificare Oracle în următoarele domenii: <ul style="list-style-type: none"> • ORACLE PL/SQL Developer 	
<i>Experiență profesională generală</i>	Cel puțin 5 ani de experiență profesională generală	
<i>Experiență profesională specifică</i>	Cel puțin 5 ani de experiență în Oracle PL/SQL Oracle Forms, Oracle Reports Experiență profesională ca PL/SQL Developer în cel puțin 3 proiecte finalizate de implementare a unui sistem informatic integrat similar, unde valoarea proiectului a fost cel puțin egală cu valoarea estimată a acestui contract	
.Net Certified Developer		1
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare în domeniile tehnice sau IT Cunoștințe avansate în .Net Development confirmate prin certificarea	
<i>Experiență profesională generală</i>	Cel puțin 5 ani de experiență profesională generală	
<i>Experiență profesională generală</i>	Cel puțin 5 ani de experiență în .Net Development Experiență profesională ca .Net Developer în cel puțin 3 proiecte finalizate de elaborarea si implementare web-serviciile pentru schimb de date volum mari	
Business Analitic Principal		1

Rol	Cerințe minime	Lot
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare în domeniul ingineriei, completate cu diploma de absolvire Cunoștințe avansate în tehnologii și instrumente CASE Cunoștințe în modelarea business-proceselor a conținutului sistemelor IT	
<i>Experiență profesională generală</i>	Cel puțin 5 ani de experiență în domeniul IT	
<i>Experiență profesională specifică</i>	Cel puțin ani de experiență în domeniul Analiza Business-ului Experiență profesională specifică, confirmată prin participarea în cel puțin trei proiecte similare de implementare a unui sistem informatic integrat similar, în care el/ea s-a poziționat ca Business Analitic Principal	
Dezvoltator 1C: Întreprindere v8		2
<i>Calificări și abilități</i>	Dezvoltarea pe platforma 1C: Întreprindere 8 conform sarcinii tehnice Proiectarea structurii datelor, arhitecturii bazelor de date în ceea ce privește platforma 1C: Întreprindere 8.2 Modificarea configurației pe baza 1C: Întreprindere 8 Asamblarea și gestionarea a versiunilor aplicațiilor Certificatul 1C: Specialist sau 1C:Profesional ce ține de cunoașterea mecanismelor de bază a platformei 1C 8.	
<i>Experiență profesională generală</i>	Mai mult de 3 ani de experiență în domeniul de profil	
<i>Experiență profesională specifică</i>	Experiență de lucru în calitate de dezvoltator pe platforma 1C Întreprindere 8 în proiecte de anvergură.	
Analist (FMS)		2
<i>Calificări și abilități</i>	Studii superioare în domeniul finanțe și contabilitate Cunoașterea metodologiei contabilității financiare în domeniul asigurării sociale Cunoașterea principiilor de lucru a platformei 1C Întreprindere 8 Abilitatea de a vorbi, scrie și a citi fluent română și rusa. Cunoștințe avansate în platforma 1C: confirmate prin certificarea 1C: Specialist sau 1C:Profesional pe compartimente: ERP, Salariu, Contabilitate	
<i>Experiență profesională generală</i>	Minim 5 ani de experiență în domeniul de profil	
<i>Experiență profesională specifică</i>	Minim 3 ani de experiență în sectorul bugetar Cunoașterea metodologiei integrării 1C cu alte c sisteme informaționale. Cunoașterea instrumentelor de analiză, modelare și descriere a business-proceselor în domeniul asigurării financiar-sociale. Experiență de participare în proiecte asemănătoare în calitate de analist	
Administrator a sistemelor informationale 1C Întreprindere v8		2

Rol	Cerințe minime	Lot
Calificări și abilități	Cunoașterea arhitecturii platformei 1C Întreprindere 8 Posedarea cu instrumentele de administrare a bazelor informaționale "1C:Întreprindere 8" Cunoașterea mecanismelor de protecție împotriva utilizării neautorizate a sistemului "1C:Întreprindere 8", Posedarea cu instrumentele de asigurare a funcționării stabile a bazelor de date a sistemului «1C Întreprindere 8» Prezența certificatului 1C:Profesional ce ține de cunoașterea mecanismelor de bază a platformei 1C 8. Abilitatea de a vorbi, scrie și a citi fluent română și rusa.	
Experiență profesională generală	Mai mult de 3 ani de experiență în domeniul de profil	
Experiență profesională specifică	Mai mult de 3 ani de experiență de administrare a platformei 1C:Întreprindere 8 și bazelor de date corespunzătoare. Experiență de participare în proiecte în calitate de administrator al platformei 1C și bazelor de date MS SQL	

3. Pregătirea ofertelor

3.1.	Oferte alternative:	<i>nu vor fi acceptate</i>
3.2.	Garanția pentru ofertă:	<p>a) <i>Oferta va fi însoțită de o Garanție pentru ofertă (emisă de o bancă comercială) conform formularului F3.2 din secțiunea a 3-a – Formulare pentru depunerea ofertei</i></p> <p><i>sau</i></p> <p>b) <i>Garanția pentru ofertă prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</i> <i>Beneficiarul plății: Casa Națională de Asigurări Sociale</i> <i>Denumirea Băncii: Trezoreria de stat</i> <i>Codul fiscal: 1004600030235</i> <i>IBAN : MD84TRPFAH518710A01691AA</i> <i>Cod: <u>TREZMD2X</u></i></p> <p><i>cu nota "Pentru garanția pentru ofertă la licitația publică "</i></p>
3.3.	Garanția pentru ofertă va fi în valoare de:	<i>1% din valoarea ofertei fără TVA.</i>
3.4.	Ediția aplicabilă a Incoterms și termenii comerciali acceptați vor fi:	<i>DDP - Franco destinație vămuț, Incoterms 2013</i>
3.5.	Termenul de livrare:	<i>La solicitare beneficiarului Pentru pozițiile 1.1 , 2.1 , 2.2 din 01.01.2021 pentru poziția 1.2 din 01,03,2021 până la 30.06.2022, la solicitarea Beneficiarului.</i>
3.6.	Locul prestării serviciilor:	<i>Sediul CNAS, mun. Chișinău , str Gheorghe Tudor 3/la distanță.</i>
3.7.	Metoda și condițiile de plată vor fi:	<i>Achitarea va fi efectuată prin transfer, pe contul Vânzatorului, timp de 25 zile din data prestării serviciilor și semnării facturii fiscale și a actului de primire predare.</i>

3.8.	Perioada valabilității ofertei va fi de:	60 zile
3.9.	Ofertele în valută străină:	<i>nu se acceptă</i>

4. Depunerea și deschiderea ofertelor

4.1	Locul/Modalitatea de depunerea ofertelor, este:	<i>Platforma M-Tender SIA RSAP</i>
4.2.	Termenul limită de depunere a ofertelor este:	<i>Conform datelor din platforma electronică M-Tender</i>
4.3.	Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor (cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA “RSAP”).	Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA “RSAP”

5. Evaluarea și compararea ofertelor

5.1.	Prețurile ofertelor depuse în diferite valute vor fi convertite în:	<i>Oferte depuse numai în lei MDL</i>
	Sursa ratei de schimb în scopul convertirii:	<i>Nu se aplică</i>
	Data pentru rata de schimb aplicabilă va fi:	<i>Nu se aplică</i>
5.2.	Modalitatea de efectuare a evaluării:	<i>Evaluarea va fi efectuată pe: fiecare lot în parte</i>
5.3.	Factorii de evaluare vor fi următorii:	<i>Nu se aplică</i>

6. Adjudecarea contractului

6.1.	Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului va fi:	Se va aplica criteriul de evaluare: <i>Cel mai mic preț fără TVA pe fiecare lot în parte</i>
6.2.	Suma Garanției de bună execuție (se stabilește procentual din prețul contractului adjudecat):	5% <i>din suma contractului atribuit cu TVA</i>
6.3.	Garanția de bună execuție a contractului:	<p>[forma garanției de bună execuție a/b/c]</p> <p>a) <i>Garanția de buna execuție (emisă de o bancă comercială) conform formularului F3.3 sau</i></p> <p>b) <i>Garanția de buna execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</i> <i>Beneficiarul plății: Casa Națională de Asigurări Sociale</i> <i>Denumirea Băncii: Trezoreria de stat</i> <i>Codul fiscal: 1004600030235</i> <i>IBAN : MD84TRPFAH518710A01691AA</i> <i>Cod: TREZMD2X</i> <i>cu nota “Garanția de bună execuție”</i></p>

6.4.	Forma de organizare juridică pe care trebuie să o ia asocierea grupului de operatori economici cărora li s-a atribuit contractul	Nu se cere.
6.5.	Numărul maxim de zile pentru semnarea și prezentarea contractului către autoritatea contractantă, de la remiterea acestuia spre semnare:	5 zile (Model de contract cu toate obligațiile și cerințele Anexa 5.1)

7. Criterii și cerințe de calificare

Nr. d/o	Denumirea document/cerințe	Mod de demonstrare a îndeplinirii cerinței	Obl. Da /Nu
1.	Oferta	Document scanat - confirmat prin semnătura electronică a participantului conform Formularului (F 3.1)	Da
2.	Specificații de preț	Document scanat - conform F4.2 din Documentația Standard, confirmat prin semnătura electronică a participantului.	Da
3.	Specificații tehnice	Document scanat - conform F4.1 din Documentația Standard, - confirmat prin semnătura electronică a participantului.	Da
4.	Garanția pentru oferta 1%	1.00% din valoarea ofertei fără TVA Document scanat - confirmat prin semnătura electronică a participantului.	Da
5.	Certificat de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor (<i>valabil la data deschiderii ofertelor</i>)	Document scanat - Copie – eliberat de Inspectoratul Fiscal - confirmat prin semnătura electronică a participantului	Da
6.	Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European	Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European, document scanat - confirmat prin semnătura electronică a participantului	Da
7.	Certificat pentru confirmarea capacității executării calitative a contractului de achiziție	<ul style="list-style-type: none"> - Certificat pentru confirmarea capacității executării calitative a contractului de achiziție - eliberat de Participant, care confirmă nivelul serviciilor propuse și reflectă următoarea informație: - experiența acumulată, performanțele în realizarea lucrărilor de elaborare și dezvoltare SIA integrate; experiența în integrare și întreținere a Sistemelor Informaționale; Document ce confirmă experiența în prestarea serviciilor de complexitate asemănătoare demonstrată prin descrierea proiectelor de mentenanță s SI complexe bazate pe tehnologiile relevante componentelor SII CNAS (<i>Anexa nr. 1</i>) - copie de contracte experiența în executare lucrărilor relevante; - capacitatea tehnică (existența resurselor tehnice: Call Center, transport, ets.); 	Da

		<ul style="list-style-type: none"> - capacitățile profesioniste în domeniile serviciilor analogic - Document ce confirmă existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor relevante. - Prezentarea CV-urilor specialiștilor. Prezentarea obligatorie a certificatelor privind specialiști eliberate de către o companie autorizată – copie confirmată prin semnătura și ștampila participantului. 	
--	--	--	--

Conținutul prezentei Fișe de date a achiziției este identic cu datele procedurii din cadrul Sistemului Informațional Automatizat “REGISTRUL DE STAT AL ACHIZIȚIILOR PUBLICE”. Grupul de lucru pentru achiziții confirmă corectitudinea conținutului Fișei de date a achiziției, fapt pentru care poartă răspundere conform prevederilor legale în vigoare.

Conducătorul grupului de lucru: _____ Maia Moraru

CAPITOLUL III
FORMULARE PENTRU DEPUNEREA OFERTEI

Următoarele tabele și formulare vor fi completate de către ofertant și incluse în ofertă.

Formular	Denumirea
F3.1	Formularul ofertei
F3.2	Garanția pentru ofertă – formularul garanției bancare
F3.3	Garanție de bună execuție

Formularul ofertei (F3.1)

[Ofertantul va completa acest formular în conformitate cu instrucțiunile de mai jos. Nu se vor permite modificări în formatul formularului, precum și nu se vor accepta înlocuiri în textul acestuia.]

Data depunerii ofertei: “ ___ ” _____ 20__

Procedura de achiziție Nr.: _____

Anunț de participare Nr.: _____

Către: _____

[numele deplin al autorității contractante]

declară că:

[denumirea ofertantului]

a) Au fost examinate și nu există rezervări față de documentele de atribuire, inclusiv modificările nr. _____.

[introduceți numărul și data fiecărei modificări, dacă au avut loc]

b) _____ se angajează să

[denumirea ofertantului]

furnizeze în conformitate cu documentele de atribuire și condițiile stipulate în specificațiile tehnice și preț, următoarele bunuri _____.

[introduceți o descriere succintă a bunurilor]

c) Suma totală a ofertei fără TVA constituie:

_____.

[introduceți prețul pe loturi (unde e cazul) și totalul ofertei în cuvinte și cifre, indicând toate sumele și valutele respective]

d) Suma totală a ofertei cu TVA constituie:

_____.

[introduceți prețul pe loturi (unde e cazul) și totalul ofertei în cuvinte și cifre, indicând toate sumele și valutele respective]

e) Prezenta ofertă va rămâne valabilă pentru perioada de timp specificată în **FDA3.8.**, începînd cu data-limită pentru depunerea ofertei, în conformitate cu **FDA4.2.**, va rămîne obligatorie și va putea fi acceptată în orice moment pînă la expirarea acestei perioade;

f) În cazul acceptării prezentei oferte, _____

[denumirea ofertantului]

se angajează să obțină o Garanție de bună execuție în conformitate cu **FDA6**, pentru executarea corespunzătoare a contractului de achiziție publică.

g) Nu sîntem în nici un conflict de interese, în conformitate cu art. 74 din Legea nr. 131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice.

h) Compania semnatară, afiliații sau sucursalele sale, inclusiv fiecare partener sau subcontractor ce fac parte din contract, nu au fost declarate neeligibile în baza prevederilor legislației în vigoare sau a regulamentelor cu incidență în domeniul achizițiilor publice.

Semnat: _____

[semnătura persoanei autorizate pentru semnarea ofertei]

Nume: _____

În calitate de: _____

[funcția oficială a persoanei ce semnează formularul ofertei]

Ofertantul: _____

Adresa: _____

Data: “__” _____ 20__

Garanția pentru oferta (Garanția bancară) (F3.2)

[Banca emitentă va completa acest formular de garanție bancară în conformitate cu instrucțiunile indicate mai jos. Garanția bancară se va imprima pe foaie cu antetul băncii, pe hârtie specială protejată.]

[Numele băncii și adresa oficiului sau a filialei emitente]
Beneficiar: _____
[numele și adresa autorității contractante]

Data: “ ___ ” _____ 20__

GARANȚIE DE OFERTĂ Nr. _____

_____ a fost informată că
[denumirea băncii]

_____ (numit în continuare „Ofertant”)
[numele ofertantului]

urmează să înainteze oferta către Dvs. la data de “ ___ ” _____ 20__ (numită în
continuare „ofertă”) pentru livrarea _____

conform anunțului de participare nr. _____ [obiectul achiziției]
din “ ___ ” _____
20__.

La cererea Ofertantului, noi, _____, prin prezenta,
[denumirea băncii]

ne angajăm în mod irevocabil să vă plătim orice sumă sau sume ce nu depășesc în total suma de:
_____ ([suma în cifre] _____ ([suma în cuvinte])

la primirea de către noi a primei solicitări din partea Dvs. în scris, însoțite de o declarație în care se
specifică faptul că Ofertantul încalcă una sau mai multe dintre obligațiile sale referitor la condițiile
ofertei, și anume:

- a) și-a retras oferta în timpul perioadei valabilității ofertei sau a modificat oferta după
expirarea termenului-limită de depunere a ofertelor; sau
- b) fiind anunțat de către autoritatea contractantă, în perioada de valabilitate a ofertei, despre
adjudecarea contractului: (i) eșuează sau refuză să semneze formularul contractului; sau
(ii) eșuează sau refuză să prezinte garanția de bună execuție, dacă se cere conform
condițiilor licitației, ori nu a executat vreo condiție specificată în documentele de atribuire,
înainte de semnarea contractului de achiziție.

Această garanție va expira în cazul în care ofertantul devine ofertant câștigător, la primirea
de către noi a copiei înștiințării privind adjudecarea contractului și în urma emiterii Garanției de
bună execuție eliberată către Dvs. la solicitarea Ofertantului.

Prezenta garanție este valabilă pînă la data de “ ___ ” _____ 20__.

[semnătura autorizată a băncii]

Garanție de bună execuție (F3.3)

[Banca comercială, la cererea ofertantului câștigător, va completa acest formular pe foaie cu antet, în conformitate cu instrucțiunile de mai jos.]

Data: “ ___ ” _____ 20 ___

Procedura de achiziție publică Nr.: _____

Oficiul Băncii: _____
[introduceți numele complet al garantului]

Beneficiar: _____
[introduceți numele complet al autorității contractante]

GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE Nr. _____

Noi, [introduceți numele legal și adresa băncii], am fost informați că firmei [introduceți numele deplin al Furnizorului] (numit în continuare „Furnizor”) i-a fost adjudecat Contractul de achiziție publică de livrare _____ [obiectul achiziției, descrieți bunurile] conform invitației la procedura de achiziție publică nr. din _____. 201_ [numărul și data procedurii de achiziție publică] (numit în continuare „Contract”).

Prin urmare, noi înțelegem că Furnizorul trebuie să depună o Garanție de bună execuție în conformitate cu prevederile documentelor de atribuire.

În urma solicitării Furnizorului, noi, prin prezenta, ne angajăm irevocabil să vă plătim orice sumă(e) ce nu depășește [introduceți suma(ele) în cifre și cuvinte] la primirea primei cereri în scris din partea Dvs., prin care declarați că Furnizorul nu îndeplinește una sau mai multe obligații conform Contractului, fără discuții sau clarificări și fără necesitatea de a demonstra sau arăta temeiurile sau motivele pentru cererea Dvs. sau pentru suma indicată în aceasta.

Această Garanție va expira nu mai târziu de [introduceți numărul] de la data de [introduceți luna] [introduceți anul],¹ și orice cerere de plată ce ține de aceasta trebuie recepționată de către noi la oficiu pînă la această dată inclusiv.

¹ Autoritatea contractantă trebuie să țină cont de situațiile cînd, în cazul unei extinderi a perioadei de executare a Contractului, autoritatea contractantă va avea nevoie să ceară o extindere și a acestei garanții de la bancă. O astfel de cerere trebuie să fie întocmită în scris și trebuie făcută înainte de expirarea datei stabilite în garanție. În procesul pregătirii acestei Garanții, autoritatea contractantă ar putea lua în considerare adăugarea următorului text în formular, la sfîrșitul penultimului paragraf: „Noi sîntem de acord cu o singură extindere a acestei Garanții pentru o perioadă ce nu depășește [șase luni] [un an], ca răspuns al cererii în scris a autorității contractante pentru o astfel de extindere, și o astfel de cerere urmează a fi prezentată nouă înainte de expirarea prezentei garanții.”

[semnăturile reprezentanților autorizați ai băncii și ai Furnizorului]

CAPITOLUL IV SPECIFICAȚII TEHNICE ȘI DE PREȚ

Următoarele tabele și formulare vor fi completate de către ofertant și incluse în ofertă. În cazul unei discrepanțe sau al unui conflict cu textul CAPITOLULUI I, prevederile din prezentul CAPITOL vor prevala asupra prevederilor din CAPITOLUL I.

Formular	Denumirea
F4.1	Specificații tehnice
F4.2	Specificații de preț

Specificații tehnice (F4.1)

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 3, 4, 5, 7, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 2, 6, 8]

Numărul procedurii de achiziție _____ din _____
Denumirea procedurii de achiziție:

Cod CPV	Denumirea bunurilor	Modelul articolului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7	8
72000000-5	servicii						
	Lotul I Servicii de suport și modificare a sistemului aplicativ SPAS				<p>1.1 Servicii de suport pentru software-ul aplicativ SPAS (Anexa nr. 1):</p> <ul style="list-style-type: none"> Analiza datelor și identificarea cauzelor rezultatelor greșite ale operării al software-ului. Eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor. Consultanță cu privire la întrebările specifice ale software-ului aplicativ. <p>1.2. Servicii de modificare în software-ul aplicativ SPAS (Anexa nr. 1):</p> <ul style="list-style-type: none"> Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurării sociale. Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări 		

				<p>sociale.</p> <ul style="list-style-type: none">• Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne.• Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006).• Consultanță privind modificările realizate	
				Nivelul serviciilor:	

			<p>1. Existența serviciului “Hot-Line”. 5/7, 8/24.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 oră. • Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor. • Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate. <p>2.Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu (Oracle Database Specialist; Business Analitic; Programator platforme ORACLE - Oracle Database Enterprise Edition 10g, Oracle Forms, Oracle Reports, PL/SQL, tehnologiile Web Services, .Net; Project management - PMP sau echivalent; Project administrator min 5 ani experiență în proiectele similare) (cerințele în <i>Anexa nr.2</i>)</p> <p>Termenul de realizare și implementare a modificărilor, asociate cu modificări în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul normativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Până la 10 zile pentru modificări minore. • Până la 30 zile pentru modificări de volume medii. • Până la 60 zile pentru modificări de volume mari. <p>Efortul total preconizat, reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicii de suport pentru software-ul aplicativ constituie 18656 om/oră pentru 1 an și 6 luni. - Servicii de modificare în software-ul aplicativ constituie 25520 om/oră pentru 1 an și 4 luni. <p>Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/lună, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.</p>	
--	--	--	--	--

72000000-5

**Lotul 2
Servicii de
suport și
modificare
a
sistemului
aplicativ
(FMS)
afereent
sistemului
financiar.**

2.1 Servicii de suport pentru software-ul aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.

- Analiza datelor și identificarea cauzelor rezultatelor greșite ale operării al software-ului.
- Eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor.

Consultanță cu privire la întrebările specifice ale software-ul aplicativ.

2.2 Servicii de modificare în software-ul aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.

- Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurări sociale.
- Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări sociale.
- Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne.
- Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006).

Consultanță privind modificările realizate.

Moldova Standard

Nivelul serviciilor:

1. Existența serviciului “Hot-Line”. 5/7, 8/24.

- Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 oră.
- Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor.
- Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate.

2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu (1C: Enterprise 8 - Profesional (Platforma, Contabilitate, ERP, Salariu); 1C: Enterprise 8 – Specialist; Microsoft - Microsoft Certified Systems Engineer, Microsoft Certified Solutions Associate, Microsoft Certified Solutions Expert, platforme de virtualizare) (cerințele în [Anexa nr.2](#)):

Termenul de realizare și implementare a modificărilor, asociate cu modificări în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul normativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:

- Până la 10 zile pentru modificări minore.
- Până la 30 zile pentru modificări de volume medii.
- Până la 60 zile pentru modificări de volume mari.

Efortul total preconizat, reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:

- **Servicii de suport pentru software-ul aplicativ** constituie **4224 om/oră pentru 1 an și 6 luni.**

- **Servicii de modificare în software-ul aplicativ** constituie **5280 om/oră pentru 1 an și 6 luni.**

Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/lună, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____
Ofertantul: _____ Adresa: _____

Specificații de preț (F4.2)

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5,6,7,8, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1,2,3,4,9,10]

Numărul procedurii de achiziție _____ din _____
Denumirea procedurii de achiziție:

Cod CPV	Denumirea bunurilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare	Clasificație bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1	Bunuri								
	Lotul 1 - Servicii de suport și modificare a sistemului aplicativ SPAS	servicii						1 an și 6 luni (01.01.2021- 30.06.2022)	IBAN MD84TRPFAH518710A01691AA
servicii							1 an și 4 luni (01.03.2021- 30.06.2022)		

2	Lotul 2 - Servicii de suport și modificare a sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.	servicii							1 an și 6 luni (01.01.2021- 30.06.2022)
	TOTAL								

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____

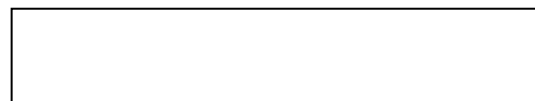
Ofertantul: _____ Adresa: _____

CAPITOLUL V
FORMULARUL DE CONTRACT

Formular	Denumirea
F5.1	Contract-model



ACHIZIȚII PUBLICE



CONTRACT nr. _____
de prestare servicii

Cod CPV: 72261000-2

” _____ ” _____ 2020

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
_____ reprezentată prin _____ înregistrată în Registrul de stat al persoanelor juridice al Agenției Servicii Publice, Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept denumită în continuare Prestator pe de o parte,	Casa Națională de Asigurări Sociale reprezentată prin Director General Dna ȚIBÎRNĂ Elena, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. 230 din 10.04.2020), înregistrat la camera înregistrării de stat IDNO 1004600030235 denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i> , pe de altă parte,

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

a. Achiziționarea *Serviciilor de suport și modificare a sistemului informațional „Protecția Socială* denumite în continuare Servicii, conform Licităției Publice deschise _____ din _____, în baza deciziei Grupului de Lucru pentru Achiziții Publice al Casei Naționale de Asigurări Sociale din _____ 2020, procesul-verbal № _____.

b. Următoarele documente sunt considerate părți componente și integrale ale Contractului:

1. Specificația serviciilor și prețul (*Anexa nr.1*);
2. Condițiile de prestare, inclusiv lista componentelor aplicative (*Anexa nr.2*);
3. Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) (*Anexa nr.3*);

4. Cererea cu privire la notificarea defectului (*Anexa nr.4*);
5. Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (*Anexa nr.5*);
6. Cererea cu privire la propunerea de modificare (*Anexa nr.6*);
7. Raport privind implementarea modificărilor (*Anexa nr.7*);
8. Actul cu privire la serviciile prestate (de modificare) (*Anexa nr.8*);
9. Acord **privind** asigurarea securității datelor și **utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS** (*Anexa nr.9*).

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 să presteze Beneficiarului serviciile și să înlătore defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

e. Beneficiarul se obligă să plătească Prestatorului, pentru serviciile prestate, precum și a înlăturării defectele lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătită conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilită de Contract.

1. Obiectul contractului

- 1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta serviciile conform *Anexei nr.1* din prezentul Contract.
- 1.2. Beneficiarul se obligă, la rîndul său, să achite și să recepționeze serviciile prestate de Prestator.
- 1.3. Termenul de garanție a serviciilor prestate pentru noile dezvoltări conform cerințelor CNAS constituie 12 luni de-la semnarea "Actului cu privire la serviciile prestate (de modificare) (*Anexa 8*.)

2. Termenele 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 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract include:
 - 1) Originalele facturilor fiscale 2 exemplare
 - 2) Act cu privire la serviciile prestate (de suport) (*Anexa nr.3*) 2 exemplare
 - 3) Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (*Anexa nr.5*) 2 exemplare
- 2.4. Documentația tehnică (SOW- cerințe funcționale semnate de către Partți) și cea de însoțire a serviciului prestat conform pct.2 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract include:
 - 1) Originalele facturilor fiscale 2 exemplare
 - 2) Act cu privire la serviciile prestate (de modificare) (*Anexa nr.8*) 2 exemplare
 - 3) UAT (Teste de acceptanță) 2 exemplare
 - 4) Raport privind implementarea modificărilor (*Anexa nr.7*) 2 exemplare

2.5. Prestarea serviciilor se efectuează pe parcursul a 1 an și 6 luni începînd cu 1,01,2021 pînă la 30,06,2022.

3. Prețul și costul total al Contractului și condițiile de plată.

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei MD, fiind indicat în *Anexa nr. 1* al prezentului contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract constituie: _____ lei MD (_____) cu TVA.

3.3. Achitarea se va efectua lunar prin transfer, conform serviciilor prestate de facto, timp de 25 de zile după prestarea serviciilor, după semnarea de către ambele Părți a documentației specificate în pct. 2.3 și pct.2.4. din prezentul contract conform efortului stabilit de ambele Părți și după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/ore, reieșind din volumul preconizat pentru Servicii de suport tehnic și modificare SII CNAS pentru **18656 om/oră pentru 1 an și 6 luni**, și Servicii de modificare în software-ul aplicativ pentru **25520 om/oră pentru 1 an și 4 luni** reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămână, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate)

3.4. Beneficiarul va solicita Prestatorului să furnizeze serviciile conform *Anexei nr.1* al prezentului Contract în limita sumei prevăzute în *Anexa nr.1*. Părțile vor stabili de comun acord, bazînduse pe principiul «de la caz la caz» forța de muncă, orarul, etc.

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

4. Condițiile de predare-primire a serviciilor

4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar, dacă:

1. cantitatea serviciilor corespunde informației indicate în *Anexa nr.1* și *Anexa nr.2* al prezentului Contract;

2. calitatea serviciilor corespunde prevederilor indicate în pct.1.3 din prezentul Contract.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului documentația tehnică și cea de însoțire specificată în pct.2.3 și pct.2.4 pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în pct. 3.3 corespunzător numărului de zile de întîrziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în pct.10.4.

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza Contractului vor respecta standardele prezentate în pct.1.3 din prezentul Contract.

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 sistemelor aplicative;

- c) în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;
- d) să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiile teritoriale, 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.

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 CNAS 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 primească și să achite costul serviciilor în ordinea și termenele, prevăzute în prezentul Contract și anexele lui.

7. Justificarea Neexecutării Datorită Unui Impediment

7.1. Neexecutarea obligațiilor asumate în baza prezentului Contract, se justifică numai în cazul intervenirii unui impediment semnificativ în afara controlului Părților, care nu putea fi în mod rezonabil evitat sau depășit, sau consecințele căruia nu puteau fi în mod rezonabil evitate sau depășite (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. În cazul în care impedimentul justificator este temporar, neexecutarea este justificată doar pe durata existenței impedimentului. 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.

7.3. Partea care se confruntă cu un impediment care justifică neexecutarea, are obligația de a notifica cealaltă parte despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa în termen de cel mult 10 (zece) zile lucrătoare.

7.4. Impedimentul justificator nu exonerează Părțile de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului când Partea respectivă nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

8. Rezoluțiunea Contractului

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

8.2. Contractul poate fi rezoluționat 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;
- c. Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a solicitărilor 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 (cinci) zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 (cinci) 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

9.1. Reclamațiile privind cantitatea serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor.

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate.

9.3. Prestatorul este obligat să examineze și să lichideze pretențiile înaintate în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii acestora.

9.4. Prestatorul este obligat, în termen de 5 (cinci) zile, să presteze suplimentar Beneficiarului serviciile neprestate, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le presteze în conformitate cu cerințele Contractului.

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

9.6. În cazul devierii de la calitate 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 Garanția de bună execuție emisă de o bancă comercială, în cuantum de 5% 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, în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a Contractului.

10.3. Pentru prestarea cu întârziere a serviciilor conform termenilor stabiliți în Planul de realizare privind prestarea serviciilor conform prezentului contract semnat de ambele Părți, 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.

10.4. 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 Beneficiarul împotriva oricărui:

1. reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamente, materiale, instalații sau utilaje folosite pentru sau în legătură cu serviciile prestate, și
2. daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către Beneficiar.

11.2. Toate rezultatele obținute în rezultatul prestării serviciilor aparțin Beneficiarului fără limitarea în timp.

12. Confidențialitate

12.1. Părțile confirmă că în timpul executării prezentului Contract vor avea acces la informații cu caracter confidențial, date cu caracter personal și informații cu condiții speciale de acces.

12.2. Asigurarea securității informațiilor se va face în conformitate cu prevederile Acordului **privind** asigurarea securității datelor și **utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS** ([Anexa nr.9](#)).

13. Dispoziții finale

13.1. 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.

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

13.3. 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.

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

13.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare care se remit către:

3. Prestator – un exemplar;
4. Beneficiar – un exemplar;

13.6. Presentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare din data comunicării către prestator privind transmiterea către Agenția Achiziții Publice a Dării de seamă, fiind valabil până la **31 decembrie 2022**.

13.7. Presentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor Părți și este semnat astăzi, “ _____ ” _____ 2020.

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

Adresele juridice, poștale și bancare ale Părților:

Prestatorul	Beneficiarul
_____	Casa Națională de Asigurări Sociale
Adresa: _____	mun. Chișinău, str. Gh. Tudor, 3
Telefon: _____	Telefon: 022-257-551, 022-257-613
BC	Ministerul Finanțelor, Trezoreria de Stat
Cod bancar:	Cod bancar: <i>TREZMD2X</i>
IBAN	IBAN MD84TRPFAH518710A01691AA
Cod fiscal:	Cod fiscal: 1004600030235
Cod TVA:	
Semnăturile părților	
Semnătura autorizată:	Semnătura autorizată:
_____ L.Ș.	_____ L.Ș.

Specificația serviciilor și prețul

Lo tul	Servicii de suport și modificare Sistemului Informațional „ Protecția Socială” CNAS	<i>Preț unitate pentru 1 om/lună fără TVA lei MDL</i>	<i>Preț unitate pentru 1 om/lună cu TVA, lei MDL</i>	<i>Total fără TVA lei MDL</i>	<i>Total cu TVA, lei MDL</i>
1.1	<p>Servicii de suport pentru software-ul aplicativ SPAS (<i>Anexa nr. 2</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza datelor și identificarea cauzelor rezultatelor greșite ale operării al software-ului. • Eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor. • Consultanță cu privire la întrebările specifice ale software-ului aplicativ. 				
1.2	<p>Servicii de modificare în software-ul aplicativ SPAS (<i>Anexa nr. 1</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurări sociale. • Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări sociale. • Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne. • Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006). • Consultanță privind modificările realizate <p><u>Nivelul serviciilor la Lotul 1:</u></p> <p>1. Existența serviciului “Hot-Line”. 5/7, 8/24.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 oră. • Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza 				

	<p>rezultatelor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate. <p>2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu (Oracle Database Specialist; Business Analitic; Programator platforme ORACLE - Oracle Database Enterprise Edition 10g, Oracle Forms, Oracle Reports, PL/SQL, tehnologiile Web Services, .Net; Project management - PMP sau echivalent; Project administrator min 5 ani experiență în proiectele similare) (cerințele în <i>Anexa nr.2</i>)</p> <p>Termenul de realizare și implementare a modificărilor, asociate cu modificări în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul normativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Până la 10 zile pentru modificări minore. • Până la 30 zile pentru modificări de volume medii. • Până la 60 zile pentru modificări de volume mari. <p>Efortul total preconizat, reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicii de suport pentru software-ul aplicativ constituie 18656 om/oră pentru 1 an și 6 luni. - Servicii de modificare în software-ul aplicativ constituie 25520 om/oră pentru 1 an și 4 luni. <p>Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/lună, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.</p>				
	Suma totală fără TVA lei MDL	1.			
	Suma totală cu TVA lei MDL	2.			

Prestatorul

L.Ş.

Beneficiar:

L.Ş.

**Lista componentelor aplicative Sistemului Informațional „ Protecția Socială ”
CNAS**

1.	Acordarea și achitarea pensiilor, toate tipurile componenta SPAS
2.	Acordarea și achitarea indemnizațiilor, toate tipurile componenta SPAS
3.	Statistici și raportare pentru pensii și indemnizațiilor componenta SPAS
4.	Interfete externe (Bancile comerciale, Poșta Moldovei, SFS, Ministerul Muncii, Ministerul Finanțelor etc.) schimb de date între componentele SII CNAS
5.	Web Services cu : Bancile comerciale, Poșta Moldovei, Ministerul Muncii, SFS, ASP
6.	Modul Ajutorul Social – sistema pentru plata ajutorul social, componenta SPAS
7.	Modul compensațiilor și ajutoarelor materiale persoanelor care au suferit în urma catastrofei de la C.A.E. Cernobîl, componenta SPAS
8.	Modul Contribuții, componenta SPAS
9.	Registrul persoanelor asigurate, componenta SPAS
10.	Registrul Angajatorilor, component SPAS
11.	E-Cerere - Sistema pentru prelucrarea cererilor online, componenta SPAS
12.	RSUD – sistema pentru extragerea datelor din RSUD și actualizare datelor în Registrului angajatorilor CNAS, componenta SPAS
13.	Modulul de securitate, componenta SPAS

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 Prestator 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.4 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6 la Contract).

1.3. Persoane responsabile

Prestatorul desemnează persoane responsabile de relația cu Beneficiarul (Managerul Suport Client). Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul 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.

Beneficiarul desemnează persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul. Beneficiarul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul 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 Prestator 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 de la 08:00 la 17:00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova. 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.

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 Beneficiarul.

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. Prestatorul va notifica despre disponibilitatea modificărilor pentru efectuarea testelor în mediul de testare și va coordona Planul de testare cu Beneficiarul. Beneficiarul participă la testele inițiate de Prestator, 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

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. Algoritmii 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.
Medie	Un incident este estimat ca avînd 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 avînd 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 avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 1. activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; 2. incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; 3. există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 4. activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; 5. incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; 6. există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 7. activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; 8. 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	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	pînă la 3 ore	8 ore	SSC
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute	8 ore	ora 12 a zilei următoare	SSC

Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore	24 ore	5 zile	SSC
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 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 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.

3.2. 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 "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:

1. Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
2. Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
3. Ghidul utilizatorului (în limba română);
4. Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
5. Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).

j) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, 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:

- 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.
- La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- 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.
- 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

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/erorilor remediate	Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării.	Lunar, pe suport de hârtie
Raport privind implementarea modificărilor	Descrierea modificării, perioada înaintării și statutul	In luna când a avut loc implementarea și

	implementării.	acceptarea modificării
--	----------------	------------------------

4.3 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.

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, va efectua:

9. Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
10. Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
11. Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
12. 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.

5. Mediul de dezvoltare și a mediului de testare

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

- I. 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:

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

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

Prestatorul este responsabil de procesul de testare a serviciului realizat, cu utilizarea tuturor tipurilor de testări și verificări, la corespunderea caracteristicilor și funcționalității produsului elaborat / modificat cu cerințele înaintate de Beneficiar. După fiecare modificare de Soft se inițiază procesul de aprobare și Prestatorul prezintă dovezii obiective despre faptul că serviciile prestate de produsul software elaborat / modificat sau de orice element software, corespund cerințelor și necesităților înaintate de Beneficiar. Procesul de aprobare se finalizează cu Proces verbal de aprobare prezentat de Prestator Beneficiarului și se inițiază de Beneficiar exploatarea experimentală a produsului. Exploatarea experimentală a produsului software acordă informație despre comportamentul sistemului în mediul real de exploatare, cu utilizarea datelor reale. În procesul exploatării experimentale, toate devierile în funcționare

și observațiile, detectate, se înlătură de către Prestator pînă la finisarea exploatării experimentale.

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.

6. 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:

L.Ș.

L.Ș.

Model al Actului cu privire la serviciile prestate (de suport) conform Contractului

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

Casa Națională de Asigurări Sociale, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.937/2014), cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de ȚÎBÎRNĂ Elena în calitate de Director General,

pe de o parte și

_____, care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul _____, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de _____,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

a. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de suport tehnic de remediere a incidentelor/ erorilor pentru perioada de la _____ până la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.

b. Plata serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: _____ lei MD, cu TVA.

c. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator _____ **Beneficiar** _____

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

Model al Cererii cu privire la notificarea defectului

<i>Cererea cu privire la notificarea defectului</i>			
FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A DEFECTULUI			
SUBSISTEMUL			
			Autor:
			Data:
Categoria problemei	Software <input type="checkbox"/> Procese <input type="checkbox"/> Date <input type="checkbox"/>		
Prioritate	Înaltă <input type="checkbox"/> Medie <input type="checkbox"/> Joasă <input type="checkbox"/>		
Descrierea problemei:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Eluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

Anexa nr.5
la Contractul
№ _____
din
_____ 2020

Model al Raportului cu lista incidentelor/defectelor remediate

Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate					
Nr.d/o	Descrierea defectului	Data înaintării	Persoana, care a înaintat defectul	Statutul rezolvării	Data rezolvării

Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestator _____ **Beneficiar** _____

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

Model al Cererii cu privire la propunerea de modificare

<i>Cererea cu privire la propunerea de modificare</i>			
FORMULAR DE ÎNREGISTRARE			
SUBSISTEMUL			
	Autor:		
	Data:		
Categoria problemei	Software <input type="checkbox"/>	Procese <input type="checkbox"/>	Date <input type="checkbox"/>
Prioritate	Înaltă <input type="checkbox"/>	Medie <input type="checkbox"/>	Joasă <input type="checkbox"/>
Descrierea:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			
Prestator		Beneficiar	
_____		_____	

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

Anexa nr.7
la Contractul
№ _____
din
_____ 2020

Model al Raportului privind implementarea modificărilor

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:

Prestator _____ **Beneficiar** _____

Prestator:

L.Ş.

Beneficiar:

L.Ş.

Model al Actului cu privire la serviciile prestate (de modificare) conform Contractului

ACTUL Nr. _____ cu privire la serviciile prestate (de modificare) conform Contractului nr. _____			
<p>Casa Națională de Asigurări Sociale, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.937/2014), cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de ȚÎBÎRNĂ Elena în calitate de Director General,</p> <p style="text-align: center;">pe de o parte și</p> <p>_____, care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul _____ (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de _____,</p> <p style="text-align: center;">pe de altă parte,</p> <p>au încheiat prezentul Act, după cum urmează:</p> <p>1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de modificare a aplicației _____ în conformitate cu cerințele CNAS pentru pentru perioada de la _____ pînă la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.</p> <p>2. Prețul serviciilor prestate, este de: _____, cu TVA.</p> <p style="text-align: center;">Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.</p> <table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 50%;">Prestator _____</td><td style="width: 50%;">Beneficiar _____</td></tr></table>		Prestator _____	Beneficiar _____
Prestator _____	Beneficiar _____		

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

Model al Acordului privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS

**Acord
privind asigurarea securității datelor
și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS**

Prezentul acord este agreat între Părți în scopul asigurării securității datelor, operațiunilor și sistemelor informaționale la accesarea de la distanță la resursele informaționale ale Casei Naționale de Asigurări Sociale.

1. Noțiuni

1.1. Termenii utilizați în prezentul Acord vor avea semnificațiile specificate mai jos:

Informație – orice fel de date vizualizate, prelucrate, modificate, date digitale, date pe orice fel de suport, inclusiv datele cu caracter personal și datele despre persoane juridice.

Date cu caracter personal - date despre o persoană fizică, ce permit identificarea ei directă sau indirectă.

Deținător al datelor cu caracter personal - persoană fizică sau juridică care organizează și efectuează prelucrarea datelor cu caracter personal, precum și care determină scopurile, esența și mijloacele de prelucrare a acestora.

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

Transmiterea datelor cu caracter personal - punerea la dispoziția Beneficiarului a datelor cu caracter personal de către Prestator.

2. Obiectul Acordului

2.1. Obiectul prezentului Acord îl constituie regulile și ordinea prestării de Beneficiar către Prestator a accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS (în continuare Serviciu), precum și determinarea persoanelor responsabile de la ambele Părți, drepturile și obligațiile lor.

2.2. În scopul prestării și utilizării Serviciilor, Prestatorul și Beneficiarul vor comunica exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate.

2.3. Informația furnizată de către Beneficiar conține date cu caracter personal, ce fac parte din categoria informației confidențiale.

3. Obligațiile Beneficiarului

3.1. Va atribui utilizatorilor desemnați de Prestator un nume login și parolă, care poartă un caracter *secret* și nu pot fi divulgate.

3.2. Va bloca accesul la informație pentru utilizatorii nominalizați de Prestator, îndată ce a fost înștiințat de către Prestator despre schimbarea utilizatorilor, pentru a efectua modificările corespunzătoare.

3.3. Părțile vor efectua consultații curente pe întrebările legate de serviciile prestate la tel:

Din partea Beneficiarului: _____ tel: _____

Din partea Prestatorului: _____ tel: _____

4. Obligațiile Prestatorului

- 4.1. Va desemna o persoană responsabilă (*Administrator*) de îndeplinirea prevederilor prezentului Acord.
- 4.2. Administratorul, în termen de 2 zile de la data semnării prezentului Acord, prezintă Beneficiarului lista utilizatorilor, *care va fi aprobată de Prestator*.
- 4.3. Administratorul va informa Beneficiarul, în termen de 2 zile lucrătoare despre modificarea *listei* utilizatorilor (*concediere, transfer*). În cazul în care va fi necesar de inclus noi utilizatori cu dreptul de acces de la distanță la rețelele corporative CNAS, se va elabora din partea Prestatorului un demers care trebuie să conțină în mod obligatoriu:
- N.P.P. persoanei care are nevoie de acces de la distanță;
IDNP;
funcția persoanei care are nevoie de acces de la distanță;
resursele la care va avea drept spre accesare la administrare;
domeniul în care va activa persoana (baze de date, server, cerere, subsistem sau o altă parte a rețelei corporative), în cazul în care sunt necesare drepturile respective.
- 4.4. Va informa Beneficiarul despre desemnarea Administratorului, în cazul concedierii ori transferului acestuia în alte subdiviziuni ori organizații, prezentînd extrasul/copia ordinului privind numirea noului Administrator, în termen de 2 zile de la data numirii acestuia.
- 4.5. Utilizatorii vor aplica nume de login și parolă, care poartă un caracter *secret* și nu poate fi divulgat. Parola va conține cel puțin opt simboluri pe diferite registre de tastatură, cu schimbarea lunară a acesteia.
- 4.6. Va asigura executarea politicii „ecranului curat”, adică finisarea obligatorie a lucrului sau deconectarea terminalului în cazul lipsei necesității utilizării lui.
- 4.7. Va lua măsuri de neadmitere a persoanelor terțe la LAM ale utilizatorilor.
- 4.8. Nu va admite copierea, difuzarea nesancționată și alte acțiuni ilicite a informației.
- 4.9. Nu va difuza informațiile legate de modul de utilizare a resurselor informaționale a Beneficiarului.
- 4.10. Va asigura informarea imediată despre incidentele de nerespectare a securității informaționale care au avut loc în procesul recepționării informației.
- 4.11. Va prezenta informația necesară în procesul cercetării incidentelor de securitate informațională.
- 4.12. Va purta răspundere conform legislației în vigoare, pentru transmiterea și/sau utilizarea nesancționată a informației și nu o va oferi părților terțe fără acordul scris al Beneficiarului.

Răspunderea părților

5.1. Ambele părți poartă răspundere pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a prevederilor prezentului Acord în conformitate cu legislația în vigoare.

Prestator

Beneficiar

Prestator:

Beneficiar:

L.Ș.

L.Ș.



ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT nr. _____
de prestare servicii

Cod CPV: 72261000-2

” _____ ” _____ 2020

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
_____ reprezentată prin _____ înregistrată în Registrul de stat al persoanelor juridice al Agenției Servicii Publice, Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept denumită în continuare Prestator pe de o parte,	Casa Națională de Asigurări Sociale reprezentată prin Director General Dna ȚIBÎRNĂ Elena, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. 230 din 10.04.2020), înregistrat la camera înregistrării de stat IDNO 1004600030235 denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i> , pe de altă parte,

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

a. Achiziționarea **Servicii de suport și modificare a sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar** denumite în continuare Servicii, conform Licităției Publice deschise _____ din _____, în baza deciziei Grupului de Lucru pentru Achiziții Publice al Casei Naționale de Asigurări Sociale din _____ 2020, procesul-verbal № _____.

b. Următoarele documente sunt considerate părți componente și integrale ale Contractului:

1. Specificația serviciilor și prețul (*Anexa nr.1*);
2. Condițiile de prestare (*Anexa nr.2*);
3. Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) (*Anexa nr.3*);
4. Cererea cu privire la notificarea defectului (*Anexa nr.4*);
5. Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (*Anexa nr.5*);
6. Cererea cu privire la propunerea de modificare (*Anexa nr.6*);

7. Raport privind implementarea modificărilor (*Anexa nr.7*);
8. Actul cu privire la serviciile prestate (de modificare) (*Anexa nr.8*);
9. Acord **privind** asigurarea securității datelor și **utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS** (*Anexa nr.9*).

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 să presteze Beneficiarului serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

e. Beneficiarul se obligă să plătească Prestatorului, pentru serviciile prestate, precum și a înlăturării defectele lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătită conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilită de Contract.

1. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta serviciile conform *Anexei nr.1* din prezentul Contract.

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

1.3. Termenul de garanție a serviciilor prestate pentru noile dezvoltări conform cerințelor CNAS constituie 12 luni de-la semnarea ”Actului cu privire la serviciile prestate (de modificare) (*Anexa 8.*)

2. TERMENELE 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 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract include:

- | | |
|--|-------------|
| 1) Originalele facturilor fiscale | 2 exemplare |
| 2) Act cu privire la serviciile prestate (de suport) (<i>Anexa nr.3</i>) | 2 exemplare |
| 3) Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (<i>Anexa nr.5</i>) | 2 exemplare |

2.4. Documentația tehnică (SOW- cerințe funcționale semnate de către Partți) și cea de însoțire a serviciului prestat conform pct.2 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract include:

- | | |
|--|-------------|
| 1) Originalele facturilor fiscale | 2 exemplare |
| 2) Act cu privire la serviciile prestate (de modificare) (<i>Anexa nr.8</i>) | 2 exemplare |
| 3) UAT (Teste de acceptanță) | 2 exemplare |
| 4) Raport privind implementarea modificărilor (<i>Anexa nr.7</i>) | 2 exemplare |

2.5. Prestarea serviciilor se efectuează pe parcursul a **1 an și 6 luni** începînd cu **01.01.2021** pînă la **30.06.2022**.

3. PREȚUL ȘI CONDIȚIILE DE PLATĂ.

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei MD, fiind indicat în *Anexa nr. 1* al prezentului contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract constituie: _____ lei MD (_____) cu TVA.

3.3. Achitarea se va efectua lunar prin transfer, conform serviciilor prestate de facto, timp de 25 de zile după prestarea serviciilor, după semnarea de către ambele Părți a documentației specificate în pct. 2.3 și pct.2.4. din prezentul contract conform efortului stabilit de ambele Părți și după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/ore, reieșind din volumul preconizat pentru **Servicii de suport pentru sistemului aplicativ (FMS) constituie 4224 om/oră pentru 1 an și 6 luni și Servicii de modificare în sistemului aplicativ (FMS) constituie 5280 om/oră pentru 1 an și 6 luni** reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămână, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate)

3.4. Beneficiarul va solicita Prestatorului să furnizeze serviciile conform *Anexei nr.1* al prezentului Contract în limita sumei prevăzute în *Anexa nr.1*. Părțile vor stabili de comun acord, bazându-se pe principiul «de la caz la caz» forța de muncă, orarul, etc.

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

4. CONDIȚIILE DE PREDARE-PRIMIRE A SERVICIILOR

4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar, dacă:

3. cantitatea serviciilor corespunde informației indicate în *Anexa nr.1* și *Anexa nr.2* al prezentului Contract;

4. calitatea serviciilor corespunde prevederilor indicate în pct.1.3 din prezentul Contract.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului documentația tehnică și cea de însoțire specificată în pct.2.3 și pct.2.4 pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în pct. 3.3 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în pct.10.4.

5. STANDARDE

5.1. Serviciile prestate în baza Contractului vor respecta standardele prezentate în pct.1.3 din prezentul Contract.

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 sistemelor aplicative;
- c) în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;
- d) să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiile teritoriale, 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.

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 CNAS 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 primească și să achite costul serviciilor în ordinea și termenele, prevăzute în prezentul Contract și anexele lui.

7. Forța majoră

7.1. Neexecutarea obligațiilor asumate în baza prezentului Contract, se justifică numai în cazul intervenirii unui impediment semnificativ în afara controlului Părților, care nu putea fi în mod rezonabil evitat sau depășit, sau consecințele cărora nu puteau fi în mod rezonabil evitate sau depășite (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. În cazul în care impedimentul justificator este temporar, neexecutarea este justificată doar pe durata existenței impedimentului. 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.

7.3. Partea care se confruntă cu un impediment care justifică neexecutarea, are obligația de a notifica cealaltă parte despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa în termen de cel mult 10 (zece) zile lucrătoare.

7.4. Impedimentul justificator nu exonerează Părțile de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului când Partea respectivă nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

8. Rezoluțiunea Contractului

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

8.2. Contractul poate fi rezoluționat 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;
- c. Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a solicitărilor 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 (cinci) zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 (cinci) 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

9.1. Reclamațiile privind cantitatea serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor.

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate.

9.3. Prestatorul este obligat să examineze și să lichideze pretențiile înaintate în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii acestora.

9.4. Prestatorul este obligat, în termen de 5 (cinci) zile, să presteze suplimentar Beneficiarului serviciile neprestate, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le presteze în conformitate cu cerințele Contractului.

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

9.6. În cazul devierii de la calitate cheltuielile pentru staționare sau întârziere sînt suportate de partea vinovată.

10. SANCTIUNI

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Beneficiar este Garanția de bună execuție emisă de o bancă comercială, în cuantum de 5% 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, în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a Contractului.

10.3. Pentru prestarea cu întârziere a serviciilor conform termenilor stabiliți în Planul de realizare privind prestarea serviciilor conform prezentului contract semnat de ambele Părți, 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.

10.4. 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 Beneficiarul împotriva oricăror:

3. reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamente, materiale, instalații sau utilaje folosite pentru sau în legătură cu serviciile prestate, și
4. daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către Beneficiar.

11.2. Toate rezultatele obținute în rezultatul prestării serviciilor aparțin Beneficiarului fără limitarea în timp.

12. CONFIDENȚIALITATE

12.1. Părțile confirmă că în timpul executării prezentului Contract vor avea acces la informații cu caracter confidențial, date cu caracter personal și informații cu condiții speciale de acces.

12.2. Asigurarea securității informațiilor se va face în conformitate cu prevederile Acordului **privind** asigurarea securității datelor și **utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS (Anexa nr.9)**.

13. DISPOZIȚII FINALE

13.1. 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.

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

13.3. 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.

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

13.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare care se remit către:

5. Prestator – un exemplar;
6. Beneficiar – un exemplar;

13.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare din data comunicării către prestator privind transmiterea către Agenția Achiziții Publice a Dării de seamă, fiind valabil pînă la **31 decembrie 2022**.

13.7. Presentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor Părți și este semnat astăzi,
“ _____ ” _____ 2020.

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

Adresele juridice, poștale și bancare ale Părților:

Prestatorul	Beneficiarul
_____	Casa Națională de Asigurări Sociale
Adresa: _____	mun. Chișinău, str. Gh. Tudor, 3
Telefon: _____	Telefon: 022-257-551, 022-257-613
BC _____	Ministerul Finanțelor, Trezoreria de Stat
Cod bancar: _____	Cod bancar: <i>TREZMD2X</i>
IBAN _____	IBAN MD84TRPFAH518710A01691AA
Cod fiscal: _____	Cod fiscal: 1004600030235
Cod TVA: _____	
Semnăturile părților	
Semnătura autorizată: _____ L.Ș.	Semnătura autorizată: _____ L.Ș.

Specificația serviciilor și prețul

Lotul	Servicii de suport tehnic și modificare SII CNAS	<i>Preț unitate pentru 1 om/lună fără TVA lei MDL</i>	<i>Preț unitate pentru 1 om/lună cu TVA, lei MDL</i>	<i>Total fără TVA lei MDL</i>	<i>Total cu TVA, lei MDL</i>
2.1	<p>Servicii de suport pentru software-ul aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza datelor și identificarea cauzelor rezultatelor greșite ale operării al software-ului. • Eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor. • Consultanță cu privire la întrebările specifice ale software-ului aplicativ. 				
2.2	<p>Servicii de modificare în software-ul aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurări sociale. • Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări sociale. • Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne. • Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006). <p>Consultanță privind modificările realizate.</p> <p><u>Nivelul serviciilor la lotul 2:</u></p> <p>1. Existența serviciului "Hot-Line". 5/7, 8/24.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 oră. 				

<ul style="list-style-type: none"> • Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor. • Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate. <p>2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu (1C: Enterprise 8 - Profesional (Platforma, Contabilitate, ERP, Salariu); 1C: Enterprise 8 – Specialist; Microsoft - Microsoft Certified Systems Engineer, Microsoft Certified Solutions Associate, Microsoft Certified Solutions Expert, platforme de virtualizare) (cerințele în <i>Anexa nr.2</i>):</p> <p>Termenul de realizare și implementare a modificărilor, asociate cu modificări în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul normativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Până la 10 zile pentru modificări minore. • Până la 30 zile pentru modificări de volume medii. • Până la 60 zile pentru modificări de volume mari. <p>Efortul total preconizat, reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicii de suport pentru sistemului aplicativ (FMS) constituie 4224 om/oră pentru 1 an și 6 luni. - Servicii de modificare în sistemului aplicativ (FMS) constituie 5280 om/oră pentru 1 an și 6 luni. <p>Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/lună, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.</p>				
<p>Suma totală fără TVA lei MDL</p>				
<p>Suma totală cu TVA lei MDL</p>				

Prestatorul

L.Ş.

Beneficiar:

L.Ş.

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 Prestator 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.4 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6 la Contract).

1.3. Persoane responsabile

Prestatorul desemnează persoane responsabile de relația cu Beneficiarul (Managerul Suport Client). Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul 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.

Beneficiarul desemnează persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul. Beneficiarul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul 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 Prestator 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 de la 08:00 la 17:00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova. 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.

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 Beneficiarul.

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. Prestatorul va notifica despre disponibilitatea modificărilor pentru efectuarea testelor în mediul de testare și va coordona Planul de testare cu Beneficiarul. Beneficiarul participă la testele inițiate de Prestator, 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

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 avînd 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.
Medie	Un incident este estimat ca avînd 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 avînd 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 avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 1. activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; 2. incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; 3. există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 4. activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; 5. incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; 6. există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 7. activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; 8. 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	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	pînă la 3 ore	8 ore	SSC
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute	8 ore	ora 12 a zilei următoare	SSC
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore	24 ore	5 zile	SSC
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 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 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.

3.2. Prestarea Serviciilor de modificare

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

- i) 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.
- j) Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.
- k) Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- l) 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.
- m) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv.
- n) 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.
- o) 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.

- p) 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:
- i. Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
 - ii. Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
 - iii. Ghidul utilizatorului (în limba română);
 - iv. Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
 - v. Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).
- j) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, 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:

- 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.
- La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- 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.
- 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

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/erorilor remediate	Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării.	Lunar, pe suport de hârtie

Raport privind implementarea modificărilor	Descrierea modificării, perioada înaintării și statutul implementării.	In luna când a avut loc implementarea și acceptarea modificării
--	--	---

4.3 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.

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, va efectua:

9. Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
10. Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
11. Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
12. 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.

5. 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:

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

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

Prestatorul este responsabil de procesul de testare a serviciului realizat, cu utilizarea tuturor tipurilor de testări și verificări, la corespunderea caracteristicilor și funcționalității produsului elaborat / modificat cu cerințele înaintate de Beneficiar. După fiecare modificare de Soft se inițiază procesul de aprobare și Prestatorul prezintă dovezii obiective despre faptul că serviciile prestate de produsul software elaborat / modificat sau de orice element software, corespund cerințelor și necesităților înaintate de Beneficiar. Procesul de aprobare se finalizează cu Proces verbal de aprobare prezentat de Prestator Beneficiarului și se inițiază de Beneficiar exploatarea experimentală a produsului. Exploatarea experimentală a produsului software acordă informație despre comportamentul sistemului în mediul real de exploatare,

cu utilizarea datelor reale. În procesul exploatării experimentale, toate devierile în funcționare și observațiile, detectate, se înlătură de către Prestator pînă la finisarea exploatării experimentale.

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.

6. 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:

L.Ș.

L.Ș.

Model al Actului cu privire la serviciile prestate (de suport) conform Contractului

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

Casa Națională de Asigurări Sociale, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.937/2014), cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de ȚIBÎRNĂ Elena în calitate de Director General,

pe de o parte și

_____, care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul _____, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de _____,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

d. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de suport tehnic de remediere a incidentelor/ erorilor pentru perioada de la _____ până la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.

e. Plata serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: _____ lei MD, cu TVA.

f. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator _____ **Beneficiar** _____

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

Model al Cererii cu privire la notificarea defectului

<i>Cererea cu privire la notificarea defectului</i>			
FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A DEFECTULUI			
SUBSISTEMUL			
			Autor:
			Data:
Categoria problemei	Software <input type="checkbox"/> Procese <input type="checkbox"/> Date <input type="checkbox"/>		
Prioritate	Înaltă <input type="checkbox"/> Medie <input type="checkbox"/> Joasă <input type="checkbox"/>		
Descrierea problemei:			
Elemente anexate:			
Îmbrătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

Anexa nr.5
la Contractul
№ _____
din
_____ 2020

Model al Raportului cu lista incidentelor/defectelor remediate

Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate					
Nr.d/o	Descrierea defectului	Data înaintării	Persoana, care a înaintat defectul	Statutul rezolvării	Data rezolvării

Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestator _____ **Beneficiar** _____

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

Model al Cererii cu privire la propunerea de modificare

<i>Cererea cu privire la propunerea de modificare</i>			
FORMULAR DE ÎNREGISTRARE			
SUBSISTEMUL			Autor:
			Data:
Categoria problemei	Software <input type="checkbox"/> Procese <input type="checkbox"/> Date <input type="checkbox"/>		
Prioritate	Înaltă <input type="checkbox"/> Medie <input type="checkbox"/> Joasă <input type="checkbox"/>		
Descrierea:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			
Prestator		Beneficiar	
_____		_____	

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

Anexa nr.7
la Contractul
Nº _____
din
_____ 2020

Model al Raportului privind implementarea modificărilor

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:

Prestator _____ **Beneficiar** _____

Prestator:

L.Ş.

Beneficiar:

L.Ş.

Model al Actului cu privire la serviciile prestate (de modificare) conform Contractului

ACTUL Nr. _____ cu privire la serviciile prestate (de modificare) conform Contractului nr. _____	
Casa Națională de Asigurări Sociale, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.937/2014), cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de ȚÎBÎRNĂ Elena în calitate de Director General,	
pe de o parte și	
_____, care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul _____, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de _____,	
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 CNAS pentru perioada de la _____ pînă la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.	
2. Prețul serviciilor prestate, este de: _____, cu TVA.	
Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.	
Prestator _____	Beneficiar _____

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

Model al Acordului privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS

**Acord
privind asigurarea securității datelor
și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS**

Prezentul acord este agreat între Părți în scopul asigurării securității datelor, operațiunilor și sistemelor informaționale la accesarea de la distanță la resursele informaționale ale Casei Naționale de Asigurări Sociale.

1. Noțiuni

1.1. Termenii utilizați în prezentul Acord vor avea semnificațiile specificate mai jos:

Informație – orice fel de date vizualizate, prelucrate, modificate, date digitale, date pe orice fel de suport, inclusiv datele cu caracter personal și datele despre persoane juridice.

Date cu caracter personal - date despre o persoană fizică, ce permit identificarea ei directă sau indirectă.

Deținător al datelor cu caracter personal - persoană fizică sau juridică care organizează și efectuează prelucrarea datelor cu caracter personal, precum și care determină scopurile, esența și mijloacele de prelucrare a acestora.

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

Transmiterea datelor cu caracter personal - punerea la dispoziția Beneficiarului a datelor cu caracter personal de către Prestator.

2. Obiectul Acordului

2.1. Obiectul prezentului Acord îl constituie regulile și ordinea prestării de Beneficiar către Prestator a accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS (în continuare Serviciu), precum și determinarea persoanelor responsabile de la ambele Părți, drepturile și obligațiile lor.

2.2. În scopul prestării și utilizării Serviciilor, Prestatorul și Beneficiarul vor comunica exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate.

2.3. Informația furnizată de către Beneficiar conține date cu caracter personal, ce fac parte din categoria informației confidențiale.

3. Obligațiile Beneficiarului

3.1. Va atribui utilizatorilor desemnați de Prestator un nume login și parolă, care poartă un caracter *secret* și nu pot fi divulgate.

3.2. Va bloca accesul la informație pentru utilizatorii nominalizați de Prestator, îndată ce a fost înștiințat de către Prestator despre schimbarea utilizatorilor, pentru a efectua modificările corespunzătoare.

3.3. Părțile vor efectua consultații curente pe întrebările legate de serviciile prestate la tel:

Din partea Beneficiarului: _____ tel: _____

Din partea Prestatorului: _____ tel: _____

4. Obligațiile Prestatorului

- 4.1. Va desemna o persoană responsabilă (*Administrator*) de îndeplinirea prevederilor prezentului Acord.
- 4.2. Administratorul, în termen de 2 zile de la data semnării prezentului Acord, prezintă Beneficiarului lista utilizatorilor, *care va fi* aprobată de Prestator.
- 4.3. Administratorul va informa Beneficiarul, în termen de 2 zile lucrătoare despre modificarea *listei* utilizatorilor (*concediere, transfer*). În cazul în care va fi necesar de inclus noi utilizatori cu dreptul de acces de la distanță la rețelele corporative CNAS, se va elabora din partea Prestatorului un demers care trebuie să conțină în mod obligatoriu:
- N.P.P. persoanei care are nevoie de acces de la distanță;
IDNP;
funcția persoanei care are nevoie de acces de la distanță;
resursele la care va avea drept spre accesare la administrare;
domeniul în care va activa persoana (baze de date, server, cerere, subsistem sau o altă parte a rețelei corporative), în cazul în care sunt necesare drepturile respective.
- 4.4. Va informa Beneficiarul despre desemnarea Administratorului, în cazul concedierii ori transferului acestuia în alte subdiviziuni ori organizații, prezentînd extrasul/copia ordinului privind numirea noului Administrator, în termen de 2 zile de la data numirii acestuia.
- 4.5. Utilizatorii vor aplica nume de login și parolă, care poartă un caracter *secret* și nu poate fi divulgat. Parola va conține cel puțin opt simboluri pe diferite registre de tastatură, cu schimbarea lunară a acesteia.
- 4.6. Va asigura executarea politicii „ecranului curat”, adică finisarea obligatorie a lucrului sau deconectarea terminalului în cazul lipsei necesității utilizării lui.
- 4.7. Va lua măsuri de neadmitere a persoanelor terțe la LAM ale utilizatorilor.
- 4.8. Nu va admite copierea, difuzarea nesancționată și alte acțiuni ilicite a informației.
- 4.9. Nu va difuza informațiile legate de modul de utilizare a resurselor informaționale a Beneficiarului.
- 4.10. Va asigura informarea imediată despre incidentele de nerespectare a securității informaționale care au avut loc în procesul recepționării informației.
- 4.11. Va prezenta informația necesară în procesul cercetării incidentelor de securitate informațională.
- 4.12. Va purta răspundere conform legislației în vigoare, pentru transmiterea și/sau utilizarea nesancționată a informației și nu o va oferi părților terțe fără acordul scris al Beneficiarului.

Răspunderea părților

- 5.1. Ambele părți poartă răspundere pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a prevederilor prezentului Acord în conformitate cu legislația în vigoare.

Prestator

Beneficiar

Prestator:

Beneficiar:

L.Ș.

L.Ș.