

DOCUMENTAȚIA STANDARD

pentru realizarea achizițiilor publice de bunuri și servicii prin cererea ofertelor de prețuri

**Obiectul achiziției: „Servicii de mentenanță a Sistemului
Informațional Automatizat de Gestionare și Eliberare a Actelor
Permisive (SIA GEAP)**

Cod CPV: 72267000-4

Autoritatea Contractantă: ***IP "Agenția de Guvernare Electronică"***

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/servicii, 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/entițelor 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.

3.3. În cazul lipsei mijloacelor financiare, **FDA** va conține argumentarea justificativă a autorității contractante privind alocarea ulterioară pentru procedura de achiziție curentă.

4. Participanții la procedura de achiziție

4.1. Participant la procedura de achiziție 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 achiziție.

5.2. La depunerea ofertelor, operatorul economic, după caz, va achita o taxă. Modul de achitare a taxei menționate, precum și cuantumul 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 procedurii de achiziție

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 poate solicita clarificări asupra documentelor de atribuire prin intermediul SIA „RSAP”, iar autoritatea contractantă va răspunde la rîndul său prin același mijloc, la orice cerere de clarificare, înainte de termenul-limită pentru depunerea ofertelor.

8.2. Pînă 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 încît de la data aducerii la cunoștință a modificărilor operate pînă la noul termen de depunere a ofertelor să rămînă cel puțin 50% din termenul stabilit inițial.

8.3. În cazul în care operatorul economic nu a transmis solicitarea de clarificare în timp util, punînd 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 procedurile de achiziții 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 investigației, 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 criterii și cerințe 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 insolabilitate 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 poate solicita oricărui ofertant să prezinte dovada din care să rezulte o formă de înregistrare ca persoană juridică, capacitatea legală de a livra bunuri sau de a presta servicii, 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/serviciilor.

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 publice de bunuri/servicii, în scopul verificării capacității tehnice și/sau profesionale a ofertanților/candidaților, autoritatea contractantă are dreptul de a le solicita acestora, în funcție de specificul, de volumul și de complexitatea bunurilor/serviciilor ce urmează să fie livrate/prestate și numai în măsura în care aceste informații sînt relevante pentru îndeplinirea contractului și nu sînt disponibile în bazele de date ale autorităților publice sau ale părților terțe, următoarele:

a) lista principalelor bunuri/servicii similare livrate/prestate în ultimii 3 ani, conținînd valori, perioade de livrare/prestare, beneficiari, indiferent dacă aceștia din urmă sînt autorități contractante sau clienți privați. Livrarea de bunuri sau prestările de servicii se confirmă prin prezentarea unor certificate/documente emise sau contrasemnate de o autoritate ori de către clientul privat 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 furnizărilor de bunuri sau prestărilor de servicii se realizează printr-o declarație a operatorului economic;

b) declarația 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/candidat, în special pentru asigurarea controlului calității;

d) informații referitoare la studiile, pregătirea profesională și calificarea personalului de conducere, precum și ale persoanelor responsabile pentru îndeplinirea contractului, dacă acestea nu reprezintă factori de evaluare stabiliți de autoritatea contractantă;

e) declarația referitoare la efectivele medii anuale ale personalului angajat și ale cadrelor de conducere în ultimii 3 ani;

f) dacă este cazul, informații privind măsurile de protecție a mediului pe care operatorul economic le poate aplica în timpul îndeplinirii contractului;

g) informații referitoare la utilajele, instalațiile, echipamentele tehnice de care va dispune operatorul economic pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului;

h) informații privind partea din contract pe care operatorul economic are, eventual, intenția să o subcontracteze.

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 cînd 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) Oferta de prețuri, care va include, după caz, și garanția pentru ofertă;
- b) Specificația tehnică pentru bunurile/serviciile achiziționate;
- c) Documentul unic de achiziții europene;

18.2. Operatorii economici vor pregăti ofertele într-o manieră structurată și securizată, ca răspuns la anunțul/invitația de participare publicat de către autoritatea contractantă în SIA „RSAP” și/sau în BAP sau transmise operatorului economic, 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 nr. 131/2015.

19. Documente pentru demonstrarea conformității bunurilor/serviciilor

19.1. Pentru a stabili conformitatea bunurilor/serviciilor cu cerințele documentelor de atribuire, ofertantul desemnat câștigător la procedura de achiziție în cauză, va prezenta, la solicitarea autorității contractante, dovezi documentare ce atestă faptul că bunurile/serviciile se conformează condițiilor de livrare/prestare, specificațiilor tehnice și standardelor specificate în CAPITOLUL IV.

19.2. Pentru a demonstra conformitatea tehnică a bunurilor/serviciilor propuse, cantităților propuse și a termenelor de livrare/prestare, 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. În cazul în care în FDA punctul 3.2 autoritatea contractantă indică necesitatea prezentării garanției pentru ofertă, ofertantul va depune, ca parte a ofertei sale, o Garanție pentru ofertă (F3.2).

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 achiziție 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 solicitarea de prelungire a valabilității ofertei 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/serviciile 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, se prezintă în format electronic 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 ofertei de prețuri, a specificației tehnice, a **DUAE** și a garanției pentru ofertă după caz.

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. Licitarea electronică

30.3. Atribuirea unui contract de achiziții publice pentru bunuri și servicii prin cererea ofertelor de prețuri este obligatoriu precedată de licitația electronică

30.4. Licitarea electronică se va baza pe una dintre următoarele elemente ale ofertei:

- a) exclusiv pe preț, în cazul în care contractul este atribuit doar în baza criteriului cel mai scăzut preț;
- b) pe preț și pe noile valori ale elementelor ofertelor indicate în anunțul de participare și/sau în documentația de atribuire.

30.5. În cazul în care procedura de achiziție de bunuri și servicii prin cererea ofertelor de prețuri este împărțită în loturi, licitația electronică se petrece pentru fiecare lot în parte.

30.6. Licitarea electronică se lansează la data și ora indicată în comunicatul expediat ofertanților pentru înregistrare la licitația electronică, cu condiția că cel puțin 2 operatori economici au depus ofertele în cadrul procedurii de achiziție. După lansare, licitația electronică nu poate fi suspendată sau anulată.

30.7. În cazul în care a fost depusă o singură ofertă, licitația electronică nu are loc, iar autoritatea contractantă urmează să decidă asupra atribuirii contractului de achiziții sau anularea procedurii de achiziție.

30.8. În timpul licitației electronice, ofertantul poate:

- a) să vizualizeze în timp real desfășurarea licitației electronice;
- b) să ofere o valoare nouă a ofertei în cadrul fiecărei runde de licitare.

30.9. Pe parcursul licitației electronice SIA RSAP va afișa identificatorul licitației electronice, tipul licitației electronice utilizate, valuta ofertelor, instrucțiunile pentru participanți, cea mai bună ofertă curentă, timpul rămas până la sfârșitul runde și clasamentul actual al operatorilor economici enumerați fără specificarea denumirii participantului.

30.10. În cadrul licitației electronice, la afișarea valorii ofertelor sistemul va lua în considerare toate elementele ofertei care fac obiectul procesului repetitiv de ofertare.

30.11. Licitarea electronică va lua sfârșit atunci când numărul de runde prevăzut în anunțul de participare și în documentația de atribuire a fost epuizat. Din momentul încheierii licitației electronice, SIA RSAP va publica rezultatul licitației electronice și numele participanților.

30.12. Referitor la prețul final, rezultat în urma licitației electronice, nu se mai pot solicita clarificări decât cu privire la justificarea prețului anormal de scăzut ofertat, fără a se permite însă modificarea acestuia.

Secțiunea a-6-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 oricăruia 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/serviciilor 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 prin specificarea expresă a motivelor respingerii.

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 aplicând criteriul de atribuire și factorii de evaluare prevăzuți în documentația de atribuire, utilizând instrumentele de evaluare din cadrul SIA „RSAP”, cu excepția cazurilor prevăzute 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, inclusiv DUAЕ, 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 înainta o solicitare către Agenția Achiziții Publice cu privire la înscrierea ofertantului respectiv 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 imputernicirea 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, atît încetarea obligațiilor pe care aceștia și le-au creat prin depunerea de oferte, cît și motivul anulării.

Secțiunea a-7-a. Adjudecarea contractului

39. Criteriul de adjudecare

39.1. Autoritatea contractantă va adjudeca contractul, conform criteriului stabilit în **FDA** punctul **6.1.** celui 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/servicii, 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. Ofertanții ne câștigători vor fi informați cu privire la motivele pentru care ofertele lor nu au fost selectate.

41.2. Notificarea prin care se realizează informarea operatorilor economici referitor la rezultatele procedurii de achiziție este transmisă prin SIA „RSAP” sau prin alte mijloace electronice la adresele indicate de către ofertanți în ofertele acestora.

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 de bunuri (**F5.1**) sau Formularul contractului de servicii (**F5.2**) completat și toate celelalte documente 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 procedura de achiziție 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/serviciile 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 CAPITOLUL I.

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

1. Dispoziții generale

Nr.	Rubrica	Datele Autorității Contractante/Organizatorului procesului
1.1.	Autoritatea contractantă/Organizatorul procedurii, IDNO:	<i>IP "Agenția de Guvernare Electronică", 010600034203</i>
1.2.	Obiectul achiziției:	<i>Servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat de Gestionare și Eliberare a Actelor Permisiv (SIA GEAP)</i>
1.3.	Numărul procedurii de achiziție:	<i>Nr.</i>
1.4.	Tipul obiectului de achiziție:	<i>Servicii</i>
1.5.	Codul CPV:	<i>72267000-4</i>
1.6.	Sursa alocațiilor bugetare/banilor publici și perioada bugetară:	<i>Granturi alocate din bugetul de stat Perioada bugetară 2021</i>
1.7.	Administratorul alocațiilor bugetare:	<i>Cancelaria de Stat</i>
1.8.	Partenerul de dezvoltare (după caz):	<i>[Denumirea partenerului de dezvoltare]</i>
1.9.	Denumirea cumpărătorului, IDNO:	<i>IP "Agenția de Guvernare Electronică", IDNO: 1010600034203</i>
1.10.	Destinatarul bunurilor/serviciilor, IDNO:	<i>IP "Agenția de Guvernare Electronică", IDNO: 1010600034203</i>
1.11.	Limba de comunicare:	<i>limba română</i>
1.12.	Locul/Modalitatea de transmitere a clarificărilor referitor la documentația de atribuire	<i>Prin intermediul SIA RSAP MTender IP "Agenția de Guvernare Electronică", IDNO: 1010600034203</i>
1.13.	Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate	<i>Nu se aplică</i>
1.14.	Tipul contractului:	<i>Prestare servicii</i>
1.15.	Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului:	<i>Nu se aplică</i>

2. Lista bunurilor/serviciilor și specificațiile tehnice:

Nr. d/o	Cod CPV	Denumire bunurilor/serviciilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificația tehnică deplină solicitată, Standarde de referință
<i>Lotul. 1</i>					
1.	722670 00-4	<i>Servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat de Gestionare și Eliberare a Actelor Permisive (SIA GEAP)</i>	<i>buc.</i>	<i>1</i>	<i>Conform caietului de sarcini (C.1)</i>
1.1	722670 00-4	Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a Sistemului informațional de gestionare și eliberare a actelor permise	luni	5	Conform caietului de sarcini
1.2	722670 00-4	Servicii de mentenanță adaptivă a Sistemului informațional de gestionare și eliberare a actelor permise	om/ore	790	Conform caietului de sarcini
Repartizarea timpului de muncă membrilor echipei					
1.2.1		Business Analist	om/ore	198	
1.2.2		Lead Software Development Enginee	om/ore	314	
1.2.3		DevOps Engineer	om/ore	40	
1.2.4		DataBase Administrator	om/ore	79	
1.2.5		QA Tester	om/ore	119	
1.2.6		Trainer	om/ore	40	

3. Pregătirea ofertelor

3.1.	Oferte alternative:	<i>nu se acceptă</i>
3.2.	Garanția pentru ofertă:	<u>Forma garanției:</u> <i>Oferta va fi însoțită de o Garanție pentru susținerea ofertei (emisă de o bancă comercială) conform formularului F3.2 din secțiunea a 3-a – Formulare pentru depunerea ofertei din documentația de atribuire</i> <i>Garanția bancară va fi valabilă pentru perioada de valabilitate a ofertei.</i> a) <i>Varianta scanată de pe original și semnată electronic de către ofertant. La solicitarea beneficiarului, se prezintă în original la sediul autorității contractante</i>
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 (după caz):	<i>Nu se aplică</i>
3.5.	Termenul de livrare/prestare:	<i>Termenul de prestare a serviciilor va fi de 5 luni din momentul semnării contractului și acordă garanție pentru SIA GEAP pentru o perioadă de minim 3 luni după prestarea totală a serviciilor conform contractului în forma SLA. Prestatorul va asigura prestarea serviciilor în corespundere cu toate cerințele înaintate potrivit caietului de sarcini anexat.</i>

3.6.	Locul licitării bunurilor/prestării serviciilor:	<i>Republica Moldova, MD 2012, mun. Chișinău str. Puskin 42, B</i>
3.7.	Metoda și condițiile de plată vor fi:	Achitarea va fi efectuată utilizând sistemul de e-facturare. <i>Achitarea Serviciilor de către Beneficiar se va efectua lunar, în decurs de 30 zile, în baza facturii fiscale și actelor de primire-predare, prezentate de către prestator.</i>
3.8.	Perioada valabilității ofertei va fi de:	<i>60 zile calendaristice</i>
3.9.	Ofertele în valută străină:	<i>Se acceptă</i>

4. Depunerea și deschiderea ofertelor

4.1	Locul/Modalitatea de depunerea ofertelor, este:	<i>Ofertele vor fi depuse electronic prin sistemul SIA „RSAP” M-Tender</i>
4.2.	Termenul limită de depunere a ofertelor este:	<i>Informația se găsește în SIA RSAP (MTender)</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>Lei MD</i>
	Sursa ratei de schimb în scopul convertirii:	<i>Cursul oficial stabilit de Banca Națională a Moldovei http://www.bnm.md/en/content/official-exchange-rates</i>
	Data pentru rata de schimb aplicabilă va fi:	<i>Data deschiderii ofertelor</i>
5.2.	Modalitatea de efectuare a evaluării:	<i>Evaluarea va fi efectuată pe lot, cu corespunderea tuturor cerințelor obligatorii solicitate privind obiectul achiziției</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:	<i>prețul cel mai scăzut</i>
6.2.	Suma Garanției de bună execuție (se stabilește procentual din prețul contractului adjudecat):	<i>5% din valoarea contractului cu TVA</i>
6.3.	Garanția de bună execuție a contractului:	<i>Forma garanției de bună execuție:</i> <i>Garanția de bună execuție emisă de o bancă comercială conform formularului F3.3 din secțiunea a 3-a – Formulare pentru depunerea ofertei din documentația de atribuire.</i> a) <i>Termenul de valabilitate al garanției de bună execuție va depăși cu cel puțin 30 zile calendaristice termenul de garanție pentru serviciile prestate</i>

6.4.	Forma de organizare juridică pe care trebuie să o ia asocierea grupului de operatori economici cărora li s-a atribuit contractul	<i>Nu se cere</i>
6.5.	Numărul maxim de zile pentru semnarea și prezentarea contractului către autoritatea contractantă, de la remiterea acestuia spre semnare:	<i>10 zile calendaristice</i>

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:

Gheorghe URSOI (semnat electronic)

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
F3.4	Chestionar pentru Prestator / Furnizor
F3.5	Declarație privind lista principalelor prestări de servicii similare în ultimii 5 ani
F3.6	Acord de asociere
F3.7	Declarația privind calitatea de participant la procedură
F3.8	Lista experților propuși pentru executarea contractului
F3.9	Curriculum Vitae
F3.10	Declarație privind disponibilitatea membrilor echipei
F3.11	Declarației privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani

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/Invitația 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]

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

[introduceți o descriere succintă a bunurilor/serviciilor]

- 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 hîrtie 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/prestarea _____

[obiectul achiziției]
conform anunțului de participare nr. _____ 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 procedurii de achiziție, 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 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/Prestatorului]* (numit în continuare „Furnizor/Prestator”) i-a fost adjudecat Contractul de achiziție publică de livrare/prestare _____ *[obiectul achiziției, descrieți bunurile/serviciile]* conform invitației la procedura de achiziție nr. din _____. 20__ *[numărul și data procedurii de achiziție]* (numit în continuare „Contract”).

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

În urma solicitării Furnizorul/Prestatorul ui, 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/Prestatorul 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.

[semnăturile reprezentanților autorizați ai băncii și ai Furnizorului/Prestatorului]

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.”

CHESTIONAR PENTRU PRESATOR/FURNIZOR (F3.4)

1. Date despre Prestator/Furnizor

- 1.1 Denumirea completă/ Nume, prenume _____
1.2 Forma de organizare juridică/ - _____
1.3 Codul fiscal/IDNO _____
1.4 Numărul și data înregistrării de stat/expus politic (Da/Nu) _____
1.5 Sediul și adresa juridică/adresa de domiciliu _____
1.6 Numărul de telefon, fax, email _____

1.7 Persoana împuternicită să deschidă și să gestioneze contul

- 1.7.1 Numele, prenumele _____
1.7.2 Data și locul nașterii, IDNO _____
1.7.3 Adresa de domiciliu _____
1.7.4 Funcția deținută _____
1.7.5 Telefon, fax, e-mail _____
1.7.6 Expus politic (Da/Nu) _____

2. Informație privind natura relației de afaceri cu AGE

- 2.1 Domeniul de activitate

2.2 Scopul și motivul inițierii relației de afaceri / tranzacții ocazionale

2.3 Activități preconizate

3. Declarația privind beneficiarul efectiv

- 3.1 Beneficiarul efectiv este următoarea persoană:

3.2 Date despre beneficiarul efectiv :

- 3.2.1 Numele, prenumele _____
3.2.2 Data și locul nașterii, IDNO _____
3.2.3 Adresa de domiciliu _____
3.2.4 Funcția deținută _____
3.2.5 Telefon, fax, email _____
3.2.6 Expus politic (Da/Nu) _____

Data _____/_____/_____

Semnătura prestator/furnizor

_____ L.S

beneficiar efectiv – persoană fizică ce deține sau controlează în ultimă instanță o persoană fizică sau juridică ori beneficiar al unei societăți de investiții sau administrator al societății de investiții, ori persoană în al cărei nume se desfășoară o activitate sau se realizează o tranzacție și/sau care deține, direct sau indirect, dreptul de proprietate sau controlul asupra a cel puțin 25% din acțiuni sau din dreptul de vot al persoanei juridice ori asupra bunurilor aflate în administrare fiduciară;

DECLARAȚIE PRIVIND LISTA PRINCIPALELOR PRESTĂRI DE SERVICII SIMILARE ÎN ULTIMII 5 ANI (F3.5)

Operator economic

(denumirea/numele)

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al (denumirea/numele și sediul/adresa candidatului/ofertantului), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat sunt reale.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai IP „Agenția de Guvernare Electronică”, cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Nr. crt.	Obiectul contractului	Cod CPV	Denumirea beneficiarului/clientului, Adresa beneficiarului, pagina web	Calitatea Ofertantului în care a participat la îndeplinirea contractului (*)	Produsul realizat/serviciile prestate (Denumirea și o scurtă descriere a acestora)	Prețul total al contractului	Procent îndeplinit de Ofertant (%)	Perioada de derulare a contractului (*)
1	2	3	4	5		6	7	
1								
2								
3								
4								

Anexe: după caz, recomandări în copie din partea beneficiarului/clientului

*) Se precizează calitatea în care a participat la îndeplinirea contractului, care poate fi de: contractant unic sau contractant conducător (lider de asociație); contractant asociat; subcontractant.

**) Se va preciza data de începere și de finalizare a contractului.

Operator economic,

.....

(semnatură autorizată)

ACORD DE ASOCIERE (F3.6)

în scopul participării la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică

Operator economic,

(denumirea/numele)

Noi, părți semnatare: _____

ne asociem pentru a realiza în comun contractul de achiziție publică având ca obiect achiziționarea serviciilor de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat de Gestionare și Eliberare a Actelor Permisive (SIA GEAP).

Activități contractuale ce se vor realiza în comun:

1. _____
2. _____
3. _____

Se vor menționa pentru fiecare asociat în parte activitățile pe care fiecare asociat le va presta în concret.

_____ .

1. Condițiile de administrare și reprezentare:

Liderul _____ preia responsabilitatea și primește instrucțiuni în folosul membrilor asociați.

Odată cu preluarea responsabilității, liderul va prezenta autorității contractante modalitățile în care înțelege să își asume în mod concret responsabilitatea activității care se va desfășura în comun. Se vor prezenta autorității contractante modalitatea în care oferta comună va fi realizată cu contribuția fiecărui asociat.

Membrii asociați vor răspunde în mod solidar în fața Beneficiarului pentru prestarea serviciilor, pentru acțiunile, inacțiunile liderului sau fiecăruia dintre asociați.

Liderul trebuie să asigure prestarea serviciilor în concordanță cu prevederile contractului și ale legislației naționale, cu maxim de profesionalism, eficiență și în conformitate cu cele mai bune practici în domeniu.

Liderul are responsabilitatea finală în fața Beneficiarului pentru implementarea proiectului.

2. Modalitatea de împărțire a rezultatelor activității economice desfășurate:

Conform procentelor de participare a fiecărei părți la activitatea de realizare a sarcinilor convenite de comun acord.

3. Cauzele încetării asocierii și modul de împărțire a rezultatelor lichidării:

- încetarea asocierii în cazul denunțării unilaterale a unui asociat a acordului de asociere. Denunțarea acordului de asociere făcută unilateral de unul dintre asociați nu îi poate fi opusă Beneficiarului și nu îl eliberează pe asociatul denunțător de obligațiile asumate prin ofertă. Denunțatorul va rămâne obligat și responsabil față de achizitor până la îndeplinirea efectivă și cu bună-credință a tuturor obligațiilor pe care și le-a asumat față de achizitor.

- modul de împărțire a rezultatelor lichidării este conform procentului de participare a fiecărei părți până la data încetării asocierii.

4. Repartizarea fizică, valorică și procentuală a contractului de achiziție publică preluate de fiecare asociat pentru execuția obiectului supus licitației:

_____ % _____

_____ % _____

Membrii asociați garantează Beneficiarului că neînțelegerile care s-ar putea ivi în legătură cu obligațiile pe care și le-au asumat în comun prin oferta comună nu îl vor afecta în nici un mod în procesul de executare întocmai și cu bună-credință a obligațiilor asumate.

Liderul: _____

Alte

clauze:

Liderul va prezenta Beneficiarului împuternicirea expresă și autentică în baza căruia acționează în numele și pentru membrii asociați.

Împuternicirea va trebui să cuprindă în mod explicit puterile care i-au fost încredințate liderului de către membrii asociați, și va cuprinde în concret toate responsabilitățile liderului asumate în numele asocierii față de autoritatea contractantă. În cazul neprezentării acestei împuterniciri asocieria nu va putea dovedi modalitatea în care înțelege să acționeze pentru îndeplinirea ofertei comune care va fi semnată de fiecare Ofertant în parte și asumată în mod corespunzător

Data completării:

LIDER,

ASOCIAT,

[Prezentul acord de asociere constituie un model orientativ și se va completa în funcție de cerințele specifice ale obiectului contractului/contractelor. Asocierea trebuie să își mențină valabilitatea pe o durată cel puțin egală cu durata necesară derulării contractului de achiziție publică ce face obiectul prezentei proceduri.]

DECLARAȚIE PRIVIND CALITATEA DE PARTICIPANT LA PROCEDURĂ (F3.7)

Operator economic,

(denumirea/numele)

Subsemnatul (nume și prenume în clar a persoanei autorizate), reprezentant împuternicit al (denumirea operatorului economic), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicate faptei de fals în acte publice, că, la procedura pentru atribuirea contractului de achiziție publică având ca obiect achiziționarea serviciilor de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat de Gestionare și Eliberare a Actelor Permisive (SIA GEAP), particip și depun ofertă:

- ☐ în nume propriu;
- ☐ ca asociat în cadrul asocierii conduse de: (denumirea liderului);
- ☐ ca subcontractor;

(Se bifează opțiunea corespunzătoare.)

Confirmam faptul că nu licităm pentru același contract în nici o altă formă.

(Aplicabil doar pentru membrii în asocieri) Confirmăm, că liderul este autorizat să ceară și să primească instrucțiuni în numele și pe seama fiecărui membru asociat, este răspunzător în nume propriu și în numele membrilor asociați pentru îndeplinirea contractului, că toți membrii asociați se obligă să rămână în asocieri pe întreaga durată a execuției contractului și că toți membrii asociați vor răspunde în mod solidar în fața Beneficiarului pentru implementarea proiectului, pentru acțiunile, inacțiunile liderului sau ale fiecăruia dintre asociați.

Subsemnatul declar că:

- ☐ nu sunt membru al nici unui grup sau rețele de operatori economici;
- ☐ sunt membru în grupul sau rețeaua a cărei listă cu date de recunoaștere o prezint în anexă.

(Se bifează opțiunea corespunzătoare.)

De asemenea, declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Data :[ZZ.LL.AAAA]

(numele și prenume) _____, (semnătura și ștampila), în calitate de _____,
legal autorizat să semneze oferta pentru și în numele _____.

(denumire/nume operator economic)

LISTA EXPERTILOR PROPUȘI PENTRU EXECUTAREA CONTRACTULUI (F3.8)

Operator economic,

(denumirea/numele)

Nr. crt.	Nume și prenume	Poziția propusă	Experiență de muncă în organizație	Experiență generală profesională în domeniul dezvoltării software	Experiență profesională specifică în proiecte de mentenanță a unui sistem informațional integrat	Limbi știute
1						
2						
3						
4						
5						
6						

Se anexează la declarație: CV-urile personalului propus pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică, precum și documentele justificative în susținerea fiecăruia dintre CV-uri.

Data completării :[ZZ.LL.AAAA]

Operator economic,.....

(semnătura electronică)

CURRICULU VITAE (F3.9)

1. Rolul propus în cadrul proiectului:

2. Nume:

3. Prenume:

4. Data de naștere:

5. Stare civilă:

6. Nivelul Educațional:

Instituția (de la Data – la Data)	Diplomă obținută și nivelul de școlarizare:

7. Limbi știute: se indică nivelul de competență pe scară de la 1 la 5 (1 – avansat; 2 - foarte bine; 3 – bine; 4 – satisfăcător; 5 - începător)

Limba	Citit	Vorbit	Scris

8. Membru al unor corpuri/asociații profesionale:

9. Alte aptitudini: (de ex. P.C., etc.)

10. Poziția profesională actuală:

11. Vechimea la locul actual de muncă:

12. Calificări relevante pentru proiect:

13. Experiența specifică în proiecte (conform criteriilor din documentele de licitație):

Titlul proiectului/ Beneficiarul Proiectului	Principalele activități ale proiectului	De la data – până la data (zi/lună/an)	Atribuții în cadrul proiectului/Rolul (funcția) în cadrul proiectului

14. Experiența profesională

De la data – până la data	Locația	Operatorul economic/Angajat orul	Poziția	Descrierea principalelor atribuții

15. Alte informații relevante (de ex: Publicații)

16. Anexe (copii după diplome, certificate, referințe etc.)

Nume prenume și semnătura.

Semnătura autorizată a reprezentantului firmei Ofertante:

Data (ziua/luna/anul)

DECLARAȚIE PRIVIND DISPONIBILITATEA MEMBRILOR ECHIPEI (F3.10)
pe parcursul contractului de prestări de servicii,
ce prezintă obiectul procedurii de achiziție

Operator economic,

(denumirea/numele)

Subsemnatul(a) _____, reprezentant legal/împuternicit al _____ (denumirea/numele și sediul/adresa operatorului economic), în calitate de Ofertant la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică având ca obiect achiziția serviciilor de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat de Gestionare și Eliberare a Actelor Permisive (SIA GEAP), declar pe propria răspundere, sub sancțiunea excluderii din procedura de atribuire și a sancțiunilor aplicate falsului în declarații, următoarele:

- membrii echipei vor fi disponibili pentru a asigura executarea în timp a sarcinilor pe parcursul proiectului;
- membrii echipei vor fi asigurați până la finalizarea contractului;
- în cazul dacă va fi necesară schimbarea unui membru din echipă, această schimbare va fi efectuată după coordonarea și acceptul în scris al IP „Agenția de Guvernare Electronică”.

Data :[ZZ.LL.AAAA]

(numele și prenume) _____, (semnătura electronică), în calitate de _____,

legal autorizat sa semnez oferta pentru și în numele _____
(denumire/nume operator economic)

DECLARAȚIE (F3.11)

privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani

Subsemnatul, _____ reprezentant împuternicit al _____ (*denumirea operatorului economic*) în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător în cadrul procedurii de achiziție publică nr. _____ din data __/__/__, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că beneficiarul/beneficiarii efectivi ai operatorului economic în ultimii 5 ani nu au fost condamnați prin hotărâre judecătorească definitivă pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Numele și prenumele beneficiarului efectiv	IDNP al beneficiarului efectiv

Data completării: _____

Semnat: _____

Nume/prenume: _____

Funcția: _____

Denumirea operatorului economic _____

IDNO al operatorului economic _____

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: <i>servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat de Gestionare și Eliberare a Actelor Permisive (SIA GEAP)</i> prim Cererea ofertelor de prețuri

Codul CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor	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
72267000-4	Bunuri/servicii						
	<i>Lotul. 1 Servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat de Gestionare și Eliberare a Actelor Permisive (SIA GEAP)</i>				<i>Conform Caietului de sarcini (C.1) se prezintă specificația tehnică deplină</i>		<i>Conform Caietului de sarcini (C.1) se prezintă specificația tehnică deplină</i>
	1.1 Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a Sistemului informațional de gestionare și eliberare a actelor permise						
	1.2 Servicii de mentenanță adaptivă a Sistemului informațional de gestionare și eliberare a actelor permise						
	1.1.1 Business Analyst						
	1.1.2 Lead Software Development Engineer						
	1.1.3 DevOps Engineer						

	1.1.4 DataBase Administrator					
	1.1.5 QA Tester					
	1.1.6 Trainer					
	TOTAL					

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: Cererea ofertelor de prețuri

Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de Livrare/prestare	Clasificație bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Bunuri/servicii								
72267000-4	<i>Lotul. 1 Servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat de Gestionare și Eliberare a Actelor Permisive (SIA GEAP)</i>	buc.	1					<i>Termenul de prestare a serviciilor va fi de 5 luni din momentul semnării contractului și acordă garanție pentru SIA GEAP pentru o perioadă de</i>	<i>IBAN: MD53TRPCCC518430A01113AA</i>

								minim 3 luni după prestarea totală a serviciilor conform contractului în forma SLA.	
1.1	Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a Sistemului informațional de gestionare și eliberare a actelor permise	luni	5						
1.2	Servicii de mentenanță adaptivă a Sistemului informațional de gestionare și eliberare a actelor permise	om/ore	790						
Repartizarea timpului de muncă membrilor echipei									
1.2.1	Business Analist	om/ore	198						
1.2.2	Lead Software Development Engineer	om/ore	314						
1.2.3	DevOps Engineer	om/ore	40						
1.2.4	DataBase Administrator	om/ore	79						
1.2.5	QA Tester	om/ore	119						
1.2.6	Trainer	om/ore	40						

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

Ofertantul: _____ Adresa: _____

CAPITOLUL V
FORMULARUL DE CONTRACT

Formular	Denumirea
F5.1	Contract-model Bunuri
F5.2	Contract-model Servicii



ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT Nr. _____

de achiziționare prin procedura concursul ofertelor de preț
Cod CPV: 72267000-4

“ ” _____ 2021

mun. | Chișinău
(localitatea)

Furnizorul de bunuri	Autoritatea contractantă
_____, (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin _____, (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza _____, (statut, regulament, hotărâre etc.) denumit(a) în continuare Prestator, _____, (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de o parte,	IP „Agenția de Guvernare Electronică”, reprezentată prin director _____, (numele, prenumele) care acționează în baza Statutului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 760 din 18 august 2010, cu modificările ulterioare, denumită în continuare Beneficiar, pe de altă parte,

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

- Achiziționarea serviciilor de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat de Gestionare și Eliberare a Actelor Permisive (SIA GEAP), denumite în continuare Servicii, în baza deciziei grupului de lucru al IP „Agenția de Guvernare Electronică” din _____.
- Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:
- Anexa nr. 1: Specificația Serviciilor.*
- Anexa nr. 2: Membrii echipelor*
- Anexa nr. 3: Condiții speciale de prestare a serviciilor.*
- Anexa nr.4: Oferta tehnică depusă de prestator*
- Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele prevăzute la lit.b vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.
- În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezenta să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

a. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării Serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătitibilă conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul Contractului

- 1.1. Prestatorul va presta serviciile de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat de Gestionare și Eliberare a Actelor Permisive (SIA GEAP), conform condițiilor contractuale, cadrului normativ aplicabil și celor mai bune practici în domeniu.
- 1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze Serviciile prestate de Prestator în conformitate cu condițiile prezentului Contract.

2. Termeni și condiții de livrare

- 2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator în termen de 5 luni din momentul semnării Contractului.
- 2.2. Prestatorul va informa prompt Beneficiarul în legătură cu orice circumstanțe pe care le întâmpină și care ar putea modifica semnificativ datele de finalizare programate.
- 2.3. Prestatorul acordă garanție pentru SIA GEAP pentru o perioadă de 3 luni după prestarea totală a serviciilor conform contractului în forma SLA.
- 2.4. Documentația de însoțire a Serviciilor include:
 - a) Raportul detaliat privind efortul consumat al fiecărui membru de echipă;
 - b) Factura / factura fiscală;
 - c) Actul de prestare a Serviciilor.
- 2.5. Factura / factura fiscală prevăzută în pct. 2.4. se va prezenta Beneficiarului pentru fiecare plată efectuată conform pct. 3.4. Actul de prestare a Serviciilor se va întocmi și prezenta lunar, odată cu factura / factura fiscală. Recepționarea se consideră încheiată din momentul în care sunt prezentate și semnate documentele din pct. 2.4.

3. Prețul și condiții de plată

- 3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Anexa nr. 1 a prezentului Contract.
- 3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: _____ lei MD.
- 3.3. Plățile se vor efectua lunar.
- 3.4. Achitarea Serviciilor prestate în condițiile prezentului Contract se va efectua în lei moldovenești, în baza actului de prestare a serviciilor, semnat de reprezentanții ambelor Părți, și a facturii/facturii fiscale prezentate de către Prestator, în termen de 30 zile lucrătoare de la data recepționării documentelor de către Beneficiar.
- 3.5. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul Prestatorului indicat în prezentul Contract.
- 3.6. Prestatorul are obligația întocmirii corecte a facturii / facturii fiscale, indicând toate elementele de identificare ale acesteia și datele bancare corecte, inclusiv ale Beneficiarului.
- 3.7. Transmiterea documentelor enumerate la pct. 2.4. cu elemente greșite și/sau greșeli de calcul, identificate de Beneficiar, urmare recepționării acestora, atrage după sine obligația Prestatorului de a le anula și de a transmite documente noi.
- 3.8. Fără a-și limita celelalte drepturi sau remedii, Prestatorul va avea dreptul să suspende sau să înceteze Serviciile în întregime sau parțial în cazul în care plata nu este primită în termen de 30 de zile de la data facturii.

4. Condiții de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă volumul Serviciilor prestate corespunde prevederilor din Anexa nr. 1 a prezentului Contract, iar calitatea Serviciilor corespunde cerințelor stipulate în Anexa nr. 3 a prezentului Contract și documentelor de însoțire conform pct. 2.4. al prezentului Contract.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului după prestarea Serviciilor originalele documentației specificate în pct. 2.4. al prezentului Contract sau în versiune de documente electronice (semnate cu semnătură electronică de ambele părți), pentru efectuarea plății.

4.3. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în pct. 3.5. corespunzător numărului de zile lucrătoare de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în pct. xx. al prezentului Contract.

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza Contractului vor respecta standardele prezentate de către Prestator în propunerea sa tehnică.

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

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a. să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b. să presteze Serviciile care fac obiectul prezentului Contract în perioada/periodele convenite și în conformitate cu obligațiile asumate;
- c. să aloce resursele umane și materiale necesare prestării serviciilor prevăzute în prezentul Contract;
- d. să fie răspunzător atât de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate, cât și de calificarea personalului implicat pe toată durata Contractului;

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a. să anunțe Prestatorul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin fax/e-mail sau scrisoare recomandată, despre data demarării prestării Serviciilor;
- b. să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- c. să pună la dispoziție personalul calificat și materialele necesare realizării în timp a Serviciilor prevăzute în prezentul Contract;
- d. să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Forța majoră

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

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

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

7.4. Executarea Contractului va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuvineau Părților pînă la apariția acestora.

7.5. Suspendarea temporară și reluarea prestării Serviciilor, se efectuează în baza proceselor verbale semnate de către Părți

8. Rezilierea

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

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

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, Partea inițitoare va iniția rezoluțiunea

9. Reclamații

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

9.2. Pretențiile privind calitatea Serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate.

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

9.4. Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile lucrătoare, să presteze suplimentar Beneficiarului volumul neprestat de Servicii, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

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

10. Sancțiuni

10.1 Forma de garanție de bună executare a Contractului agreată de Beneficiar este garanția bancară, în cuantum de 5% din valoarea Contractului. Termenul de valabilitate al garanției bancare va fi egal cu cel puțin 30 zile calendaristice mai mult decât termenul de garanție pentru Serviciile prestate.

10.2. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a Contractului.

10.3. Prestatorul poartă răspundere materială:

- a. pentru prestarea cu întârziere a serviciilor în valoare de 0,1% din suma Serviciilor prestate cu întârziere, pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului Contract.
- b. pentru nerespectarea nivelului minim de disponibilitate a serviciilor (SLA) în valoare de 0,1% din suma Serviciilor prestate, pentru fiecare procent de abateri, dar nu mai mult de 5% din suma totală a Contractului

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

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

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

11. Confidențialitate

11.1. Toată informația furnizată de către Beneficiar Prestatorului în vederea executării prezentului Contract se consideră a fi confidențială, dacă nu este stabilit expres de către Beneficiar că informația dată este publică.

11.2. Prestatorul nu are dreptul să utilizeze sau să facă publică nici o informație aferentă serviciilor prestate, activității Beneficiarului sau de altă natură primită de la Beneficiar sau din alte surse prevăzute în prezentul Contract, cu excepția informației asupra căreia Beneficiarul își dă acordul scris în vederea divulgării acesteia.

11.3. Prestatorul își asumă responsabilitatea ca fiecare persoană implicată în executarea serviciilor prevăzute în prezentul Contract să semneze unilateral un Angajament de respectare a cerințelor de securitate ale Beneficiarului conform Anexei nr.3 și să respecte obligatoriu următoarele condiții de păstrare a confidențialității informației:

a. să nu divulge, transmită, sau să utilizeze în interesul oricărei alte persoane în afară de Beneficiar, sau persoanele împuternicite de acesta, nici o informație cu caracter confidențial sau material pe care el sau ea îl va primi de la Beneficiar, cu excepția materialelor sau informației aflate anterior în evidența subsemnatului sau care s-ar putea să fi fost obținută înaintea unei astfel de divulgări, transmiteri, sau utilizări, de la persoane terțe sau din sectorul public;

b. să nu folosească nici o informație cu acces limitat sau cu caracter confidențial pentru obținerea unui beneficiu personal.

11.4. Fiecare Parte este obligată să respecte confidențialitatea privind metodologiile/ instrumentele/ tehnicile aplicate de cealaltă Parte în prestarea serviciilor de implementare, cu excepția celor publice.

11.5. Părțile nu vor dezvălui, publica și răspândi informațiile confidențiale nimănui altcuiva decât angajaților proprii care au nevoie să cunoască aceste informații. Dacă este necesară implicarea unei terțe părți (companii de consultanță sau subcontractori), aceasta se va face cu acordul celeilalte Părți și urmând a fi încheiate acorduri de confidențialitate înaintea autorizării oricărei terțe Părți.

11.6. Părțile vor limita accesul la asemenea informații confidențiale pentru angajații, funcționarii și managerii lor care au nevoie să le cunoască, și vor informa aceste persoane asupra obligațiilor asumate prin acest Contract.

11.7. Fiecare Parte va păstra în deplină securitate toate suporturile materiale de stocare transmise și care conțin informațiile ce aparțin celeilalte Părți, oricare ar fi forma de păstrare sau înregistrare a acestora.

11.8. Orice pierdere sau suspiciune de pierdere a oricărui document ce conține informații confidențiale va fi anunțată imediat de către Partea care a depistat pierderea respectivă.

11.9. La cererea uneia dintre Părți, cealaltă Parte este obligată să-i înapoieze acesteia toate suporturile materiale (de stocare) ce conțin informații confidențiale, inclusiv orice copie făcută după acestea, iar orice informație ce se află pe suportul ce nu poate fi distrusă va fi ștearsă.

11.10. Toate obligațiile create prin acest capitol vor continua și după schimbarea sau terminarea relației de afaceri dintre Părți pe o perioadă nelimitată.

12. Drepturi de proprietate intelectuală

12.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricărui:

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

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

12.2. Prezentul contract este valabil pînă la 30 aprilie 2022.

12.3. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din părți.

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

13. 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. 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 sunt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

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

13.4. Prezentul Contract este întocmit în limba române și este semnat electronic de către părți.

13.5. Prezentul Contract se consideră încheiat și intră în vigoare la data semnării lui de către Părți, fiind valabil până la îndeplinirea tuturor obligațiilor contractuale.

13.6. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor Părți și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din Părți.

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

14. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

Furnizorul de bunuri	Autoritatea contractantă
	Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică”
Adresa poștală: Telefon: Cont de decontare: Banca: Adresa poștală a băncii: Cod: Cod fiscal:	Adresa poștală: MD 2012, mun.Chișinău, str.Pușkin nr.42B Telefon: 079888367, 079020266 IBAN: MD53TRPCCC518430A01113AA Banca: TREZMD2X MF TR Chișinău – Bugetul de Stat Cod fiscal: 1010600034203

15. Semnăturile părților

Furnizorul de bunuri	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: L.Ș.	Semnătura autorizată: L.Ș.

Anexa nr.1
la contractul nr. _____
din _____ 2021

	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma totală (fără TVA)	Suma totală (cu TVA)	Termenul de prestare	Clasificația bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lotul nr.1									
1.	Servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat de Gestionare și Eliberare a Actelor Permisive (SIA GEAP) Cod CPV 72267000-4	buc.	1						IBAN: MD53TRPCC518430A01113AA
Repartizarea timpului de muncă membrilor echipei									
1.1	Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a Sistemului informațional de gestionare și eliberare a actelor permise	luni	5						
1.2	Servicii de mentenanță adaptivă a Sistemului informațional de gestionare și eliberare a actelor permise	om/ore	790						
1.2.1	Business Analist	om/ore							
1.2.2	Lead Software Development Engineer	om/ore							
1.2.3	DevOps Engineer	om/ore							
1.2.4	DataBase Administrator	om/ore							
1.2.5	QA Tester	om/ore							
1.2.6	Trainer	om/ore							

Semnăturile părților

Prestatorul de Servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată:	Semnătura autorizată:

Membrii echipelor:

Echipa I:

...

În cazul în care, pe parcursul prestării serviciilor va fi necesară schimbarea unui membru din echipă, această schimbare va fi în prealabil discutată și agreată cu IP „Agenția de Guvernare Electronică”.

**Condiții speciale de prestare a serviciilor de mentenanță
a Sistemului Informațional Automatizat de Gestionare
și Eliberare a Actelor Permisive (SIA GEAP)**

1. Introducere. Cadrul legal. Baza Juridica. Acte normative

Sistemul informațional de gestionare și eliberare a actelor permise (SIA GEAP) servește drept punct central pentru conectarea autorităților publice și coordonarea activităților lor. Instituțiile vor putea face schimb de informații în scopul de a minimiza cantitatea de informații care trebuie să fie prezentate de solicitanți în vederea obținerii actelor permise.

Baza juridico-normativă a SIA GEAP include legislația națională în vigoare, convențiile și tratatele internaționale, la care Republica Moldova este parte. Crearea și funcționarea SIA GEAP sunt reglementate de următoarele acte legislative și normative:

- Conceptul mecanismului de gestionare și eliberare a actelor permise este prevăzut în Hotărârea Guvernului nr. 753 din 14 iunie 2016.
 - Hotărârea Guvernului nr. 550 din 13 iunie 2018 cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permise.
 - Hotărârea Guvernului nr. 551 din 13 iunie 2018 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de ținere a Registrului actelor permise
- Crearea și funcționarea SIA GEAP este reglementată de următoarele acte legislative și normative:
1. Legea nr. 982-XIV din 11 mai 2000 privind accesul la informație;
 2. Legea nr. 1069-XIV din 22 iunie 2000 cu privire la informatică;
 3. Legea nr. 451-XV din 30 iulie 2001 privind reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător;
 4. Legea nr. 467-XV din 21 noiembrie 2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
 5. Legea nr. 71-XVI din 22 martie 2007 cu privire la registre;
 6. Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
 7. Legea nr. 160 din 22 iulie 2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător;
 8. Legea nr. 161 din 22 iulie 2011 privind implementarea ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător;
 9. Legea nr. 91 din 29 mai 2014 privind semnătura electronică și documentul electronic;
 10. Hotărârea Guvernului nr. 546 din 20 iulie 2011 „Privind aprobarea Regulamentului cu privire la acordarea serviciilor Sistemului de telecomunicații al autorităților administrației publice și operarea modificărilor în unele hotărâri ale Guvernului”;
 11. Hotărârea Guvernului nr. 710 din 20 septembrie 2011 „Cu privire la aprobarea Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare)”;
 12. Hotărârea Guvernului nr. 857 din 31 octombrie 2013 „Cu privire la Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale „Moldova Digitală 2020”;
 13. Hotărârea Guvernului nr. 700 din 25 august 2014 „Pentru aprobarea Concepției privind principiile datelor guvernamentale deschise”;
 14. Hotărârea Guvernului nr. 708 din 28 august 2014 „Privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog)”;
 15. Hotărârea Guvernului nr. 717 din 29 august 2014 „Privind platforma guvernamentală de registre și acte permise (PGRAP)”

2. Termeni și definiții

În prezentul document se vor utiliza următorii termeni și definiții a lor:

Utilizator – orice persoana sau grup de persoane care folosește informația din sistemul informatic sau interacționează direct cu acesta. SIA GEAP are două tipuri de utilizator, cei de back-office și cei de front-office. Primii sunt angajații autorităților emitente de acte permissive implicate în procesele de primire a cererilor de emitere a actului permisiv și procesele de revizuire, avizare și luare de decizii pe cererile primite. Cei de-al doilea sunt solicitanții de emitere și/sau modificare a actelor permissive, fiind persoane fizice (rezidenți și nerezidenți ai Republicii Moldova), care reprezintă persoane juridice.

Mentenanța reprezintă un ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au drept scop asigurarea funcționării sistemului la un nivel agreeat de disponibilitate. Prin activități se pot înțelege atât operațiile de întreținere a componentelor sistemului informatic, cât și creare de procese, funcționalități noi menite să asigure funcționarea normală sau dezvoltarea sistemului.

Tipurile de mentenanță:

a) **Mentenanță corectivă** – constă în totalitatea activităților orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informatic în caz de incident. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat;

c) **Mentenanță preventivă** – reprezintă un sistem de întreținere planificată, ce are ca scop menținerea sistemelor tehnice, în condiții normale de funcționare, prin inspecție sistematică, detecție, lubrifiere, curățire și înlocuirea sistematică a elementelor cu anumite grade de defectare, împreună cu executarea unor operațiuni de revizie periodică și de reglare.

d) **Mentenanță adaptivă** – constă în modificarea și/sau adaptarea/dezvoltarea sistemului informatic, aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței, performanței și productivității acestuia, precum și adaptarea acestuia la cerințele tehnico-normative actuale.

Incident - este considerat orice eveniment neplanificat ce a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai sistemului informatic.

Problemă – reprezintă cauza primară a apariției incidentelor.

Solicitare – orice interpellare din partea Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit.

3. Descrierea generală a sistemului SIA GEAP

Toate autoritățile publice la nivel național și local care emit documente de autorizare trebuie să utilizeze sistemul SIA GEAP pentru gestionarea procesului complet, de la primirea notificărilor și cererilor, la prelucrarea cererilor, comunicarea internă și externă și schimbul de informații, până la emiterea permisiilor documentelor. Companiile beneficiază de navigarea online a tuturor cerințelor de autorizare și de posibilitatea de a finaliza întregul proces online, de la depunerea cererii până la primirea documentului de autorizare emis. De asemenea, colaborarea sporită și schimbul de date între autoritățile publice au redus duplicarea solicitărilor de informații către întreprinderi. Atât întreprinderile, cât și autoritățile publice beneficiază de transparență și claritate sporită a proceselor.

Conform Hotărârii Guvernului nr. 550/2018, care a adoptat Conceptul pentru sistemul informațional pentru eliberarea și gestionarea autorizațiilor și Hotărârea Guvernului nr. 551/2018, care a adoptat Regulamentul privind deținerea Registrului de stat al actelor permissive (RSAP), Instituția publică Agenția de Guvernare Electronică este posesorul și administratorul sistemului. Această autoritate coordonează și monitorizează implementarea sistemului SIA GEAP.

Sistemul servește ca instrument pentru monitorizarea și gestionarea proceselor de gestionare și emitere a actelor permissive, permite gestionarea performanței și optimizarea continuă a proceselor de lucru. În prezent, sistemul a fost deja dezvoltat și există un proces continuu de integrare a sistemului în procesele de emitere a actelor permissive.

Sistemul este descris atât la nivel arhitectural cât și funcțional, iar în prezenta documentație sunt prezente informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Furnizorul va avea acces la codul sursă al sistemului deținut de către Beneficiar și își va asuma toate riscurile ce decurg din modificarea acestuia. Asumarea serviciilor din acest contract implica acordarea garanției asupra SIA GEAP pentru o perioadă de minim 3 luni de la după prestarea totală a serviciilor conform contractului. De asemenea Furnizorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului, acordând garanție pe întreg sistemul de la intrarea în regim de producție a sistemului și ori de câte ori intervine asupra lui.

4. Specificații tehnice SIA GEAP

4.1. Caracteristici generale de funcționare

Sistemul Informațional Automatizat pentru gestionarea și eliberarea actelor permissive (SIA GEAP) reprezintă o soluție bazată pe web care integrează aplicația dezvoltată și serviciile online deja implementate în cloud-ul național (MCloud), cum ar fi MPass (autentificare utilizator), MSign (semnătură digitală), MPay (plăți online), MNotify (alerte și mesaje) și MLog (registrul acțiunilor).

Fiind de tip software-as-a-service (SaaS), soluția dezvoltată se află pe infrastructura națională MCloud livrată ca serviciu (IaaS) și profită din plin de platforma guvernamentală MConnect, pentru a trimite și a primi automat date către și de la agențiile guvernamentale respective. Datele din domeniul public sunt partajate prin Portalul de date deschise.

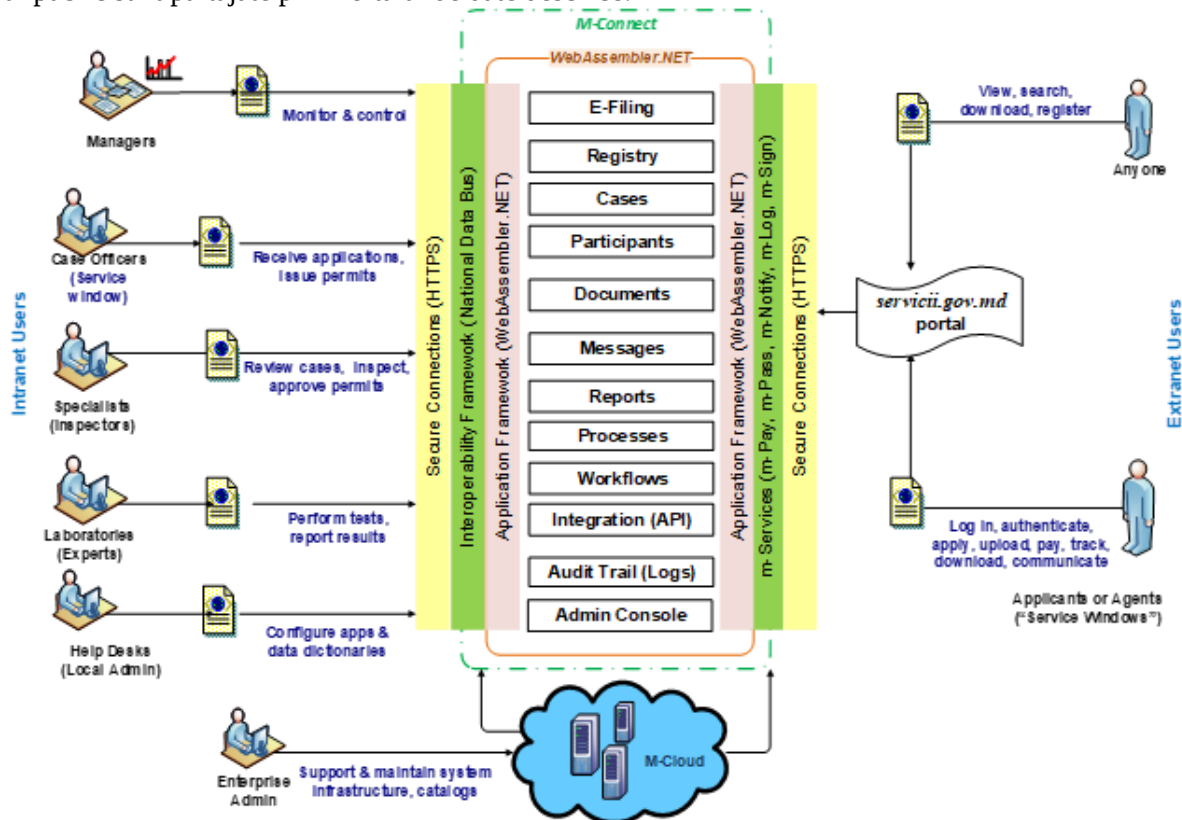


Figura 1: Conceptul de Operare

Toți utilizatorii de sistem se încadrează în următoarele categorii: Oricine (utilizator anonim, neînregistrat), Solicitant sau agentul său (reprezentant legal), ofițeri de ghișee de servicii, specialiști (inspectori), experți (instituții terțe / laboratoare), manageri (șefi de direcții și instituții), auditori, birouri de asistență (administratori de sistem locali) și administratori de sistem centrali.

Conform proceselor de lucru colectate și analizate pentru diverse documente de autorizare, numai astfel de categorii de utilizatori precum Solicitanții, Operatorii Ghișeelor de serviciu (Service Window), Specialiștii, Managerii (Supraveghetorii) și Experții (Laboratoarele) participă direct la procesul de autorizare.

Utilizatorii care se încadrează în categoriile Oricine, Help Desk și Administratorii nu participă direct la procesul de solicitare, procesare și eliberare a permiselor. Aceștia joacă roluri de susținere, cu acces limitat la aplicații și date și nu sunt capabili să interfereze și să modifice rezultatul cazurilor individuale.

Oricine are acces pentru a căuta, vizualiza și descărca datele permise disponibile online, printr-un portal public accesibil direct, precum și prin portalurile e-Services și Open Data. Odată ce au decis să participe la procesul de autorizare, își pot înregistra conturile și pot deveni solicitanți.

Executivii de vârf ai autorităților de autorizare respective sau ai organismelor de supraveghere, cum ar fi Cancelaria de Stat, pot monitoriza și controla procesul general, la nivel de politică.

4.2. Logica proceselor de lucru

Oricine dorește să solicite un act permisiv poate înregistra un cont cu rolul unui solicitant. Un astfel de agent ar putea fi un persoana fizică ca reprezentant a persoanei juridice.

Acești utilizatori externi au la dispoziție locuri de lucru virtuale sigure și personalizate (Extranet).

Solicitanții se pot autentifica, selecta, completa un formular de cerere online, pot încărca documente justificative, pot plăti taxele de servicii online (sau pot furniza dovada plății efectuate offline), pot urmări starea dosarelor lor, pot descărca și imprima documentul de autorizare (sau scrisoarea de refuz), trimite și primește mesaje către / de la operatorii sau șefii ghișeelor de lucru.

Pe partea guvernamentală, utilizatorii acestui sistem sigur, inter-instituțional de gestionare a dosarelor (Intranet) joacă rolurile funcționale ale operatorilor ghișeelor de lucru, specialiștilor, managerilor (supraveghetorilor) și experților (laboratoarelor).

Ofițerii de la fereastra de serviciu servesc drept grefierii „recepției”. Aceștia asistă solicitanții fără acces online la sistem pentru a completa cererea în numele lor, pentru a scana documente și a le încărca și pentru a imprima documente din sistem. În unele cazuri, intrând sub autoritatea lor, ofițerii de la fereastra de service emit ei înșiși documentele de autorizare sau lasă Sistemului să înregistreze astfel de notificări dacă nu este necesară o decizie, în cazul așa-numitei „proceduri de confirmare”.

În cazurile care implică elaborare complexă sau expertiză tehnică specială, specialiștii efectuează revizuirea de fond (inclusiv inspecții ale amplasamentului și cereri de informații suplimentare) și iau decizia de a elibera permisul sau de a respinge cererea ca neeligibilă. În anumite cazuri, specialiștii (inspectorii) pot trimite cazul, împreună cu probele pe care le colectează la fața locului, la un laborator (expert), pot comanda un test și pot lua decizia finală pe baza rezultatelor testului, prezentate online de experți.

Toate procesele au fost grupate în mai multe procese de afaceri generice principale pe actori și activități principale:

- 1) Înregistrare - utilizată pentru notificări simple, fără a fi nevoie de examinări de la terți.
- 2) Revizuire de specialitate - proces simplificat fără participarea experților.
- 3) Revizuirea experților - un proces cu participarea experților (laboratoare sau terțe părți)
- 4) Revizuire completă - procese cuprinzătoare care includ toți participanții, cu posibilități de configurare a necesității testelor / coordonării experților, aprobare pe unul sau două niveluri, plăți la începutul sau la mijlocul procesului. Acest proces poate acoperi și Revizuirea experților cu anumite configurații.

5) Licență - proces pentru examinarea cererii, generarea documentului de decizie, plata după aprobare și tipărirea licenței.

6) Revizuirea post-înregistrare - un proces standardizat pentru actualizările post-înregistrare pentru autorizarea documentului ca urmare a cererii, cum ar fi reînnoirea, modificarea, anularea, suspendarea temporară a valabilității, preluarea și retragerea validității.

4.3. Module funcționale

Soluția dezvoltată include următoarele module funcționale (obiecte):

- Modul de gestionare a aplicațiilor (e-Filing pe portal)
- Registre (permise emise, facilități / locații)
- Modul de gestionare a înregistrărilor
- Funcționalitate de căutare și filtrare
- Modul de raportare (analiza datelor)
- Modul de gestionare a proceselor
- Modul de comunicații (mesagerie)
- Consolă administrativă
- Sistem de gestionare a conținutului

4.4. Modulul de gestionare a aplicațiilor (e-Filing)

Modulul Extranet (e-Filing) plasat pe portal este o aplicație web care permite utilizatorilor externi autorizați să deschidă un cont și să obțină acces sigur, controlat la anumite date sau funcționalități ale sistemului, printr-un loc de muncă virtual personalizat.

Utilizând Extranet, Solicitanții (persoane fizice și persoane juridice, atât rezidenți, cât și nerezidenți) pot găsi un serviciu de e-permis specific și pot completa un formular de cerere, unele date de profil fiind completate automat la autentificarea lor. Portalul conține paginile web ale tabloului de bord / locul de muncă al solicitantului (Cabinetul meu) și formulare pentru depunerea cererilor și urmărirea stării cererii.

Utilizatorii Extranet pot atașa fișiere la o listă a documentelor justificative pre-configurate și în format predefinit (zip, pdf, png, jpg). Lista documentelor justificative este configurată pentru fiecare tip de document de autorizare.

Ca parte a procesului de aplicare, sistemul oferă o poartă de conectare la sistemul de plăți online MPay și funcționalitate pentru semnarea digitală a formularului de cerere PDF.

Prin locul lor de muncă extranet, Solicitanții pot urmări starea cererii de emitere a actului permisiv, pot primi mesaje de la autoritățile care gestionează acte permissive și pot furniza informații suplimentare, după cum este necesar, pentru a finaliza examinarea cazului lor.

4.5. Registre

Modulul Registre conține următoarele registre:

- Registrul cererilor
- Registrul documentelor emise
- Registrul solicitanților
- Registrul autorităților / locațiilor

Înregistrările din registre sunt create automat atunci când sunt create dosare sau acte permissive. În plus, Registrul actelor permissive eliberate are posibilități de scanare și încărcare a actelor permissive deja emise, care sunt valabile.

Toate registrele au posibilități de căutare a documentelor și descifrare pentru afișarea informațiilor detaliate despre un permis sau document selectat. Pentru utilizatorii guvernamentali, registrele furnizează toate detaliile despre permise. Pentru utilizatorii care nu sunt înregistrați, Registrul de pe portalul web extern are informații limitate.

4.6. Modulul de gestionare a înregistrărilor

Crearea și gestionarea înregistrărilor (dosarelor) în sistem se face prin utilizarea formularelor electronice, care au câmpuri și grile personalizate pentru fiecare document de autorizare. Fluxurile de lucru automatizează gestionarea înregistrărilor, transmiterea cazurilor de la un actor la altul, schimbarea statutului, declanșarea evenimentelor.

Consola de administrare a înregistrărilor încorporată permite crearea de obiecte de date, tabele, vizualizări, căutări, profiluri etc. pentru obiectele de date de configurare și atributele înregistrărilor.

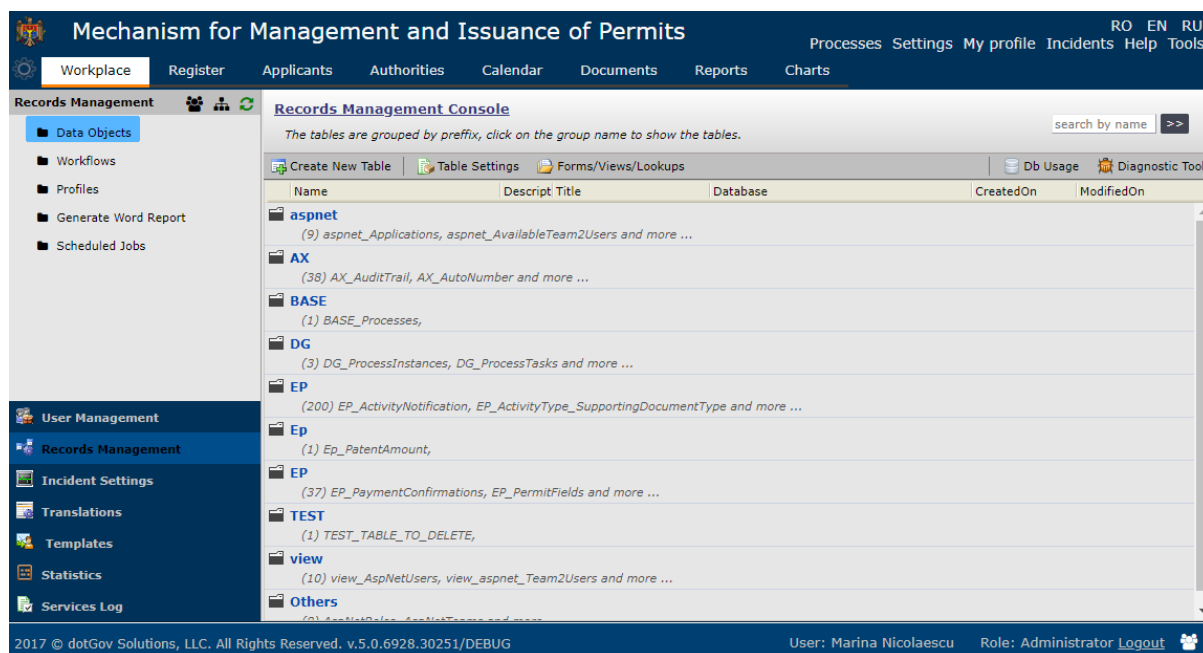


Figura 2: Modulul gestionării înregistrărilor

Odată ce cazul este procesat și închis, toate înregistrările de date asociate rămân accesibile în sistem și pot fi vizualizate și navigate.

4.7. Funcționalitatea de căutare și filtrare

Search Engine permite căutările după cuvinte cheie, precum și după atribute definite de utilizator, cum ar fi IDNO-ul companiei, numele companiei, numele proprietarului companiei, adresa, starea, intervalul de date, scopul înregistrării, natura companiei, ID-ul documentului etc. Are capacități de filtrare și sortare nelimitate și poate fi utilizat de utilizatorii de intranet și extranet, precum și de utilizatorii neînregistrați. Această funcționalitate este implementată în multe interfețe diferite, începând de la listele de căutare, rapoarte, locuri de muncă, grile etc.

4.8. Modul de gestionare a proceselor

Managerul de procese este una dintre cele mai importante componente a sistemului. Are o interfață vizuală pentru modelarea proceselor de afaceri (fluxuri de cazuri) folosind metodologie BPMN, testându-le simulând volumul de lucru și apoi făcându-le executabile le publică în sistem. Acesta este un instrument vizual puternic pentru crearea și modificarea regulilor de afaceri (logica aplicației), fără a scrie niciun cod software.

Acest modul are o subcomponentă, Workflow Engine (FormFlow), o aplicație backend care permite proiectarea și executarea fluxurilor de lucru semiautomatizate care apar utilizatorilor ca o secvență de formulare de introducere a datelor. Motorul FormFlow este responsabil pentru construirea acestor secvențe în mod dinamic, în timp real, în funcție de datele utilizatorului introduse la fiecare pas. Strâns legat de acest modul este modulul Task Manager pentru crearea, atribuirea, revizuirea, dirijarea și urmărirea sarcinilor într-un mediu organizațional ierarhic sau peer-to-peer.

Aceste instrumente sunt utilizate pentru implementarea logicii de afaceri a sistemului, care poate include orice sarcini necesare pentru fluxul de lucru, inclusiv, dar fără a se limita la cele definite în următoarele cerințe funcționale:

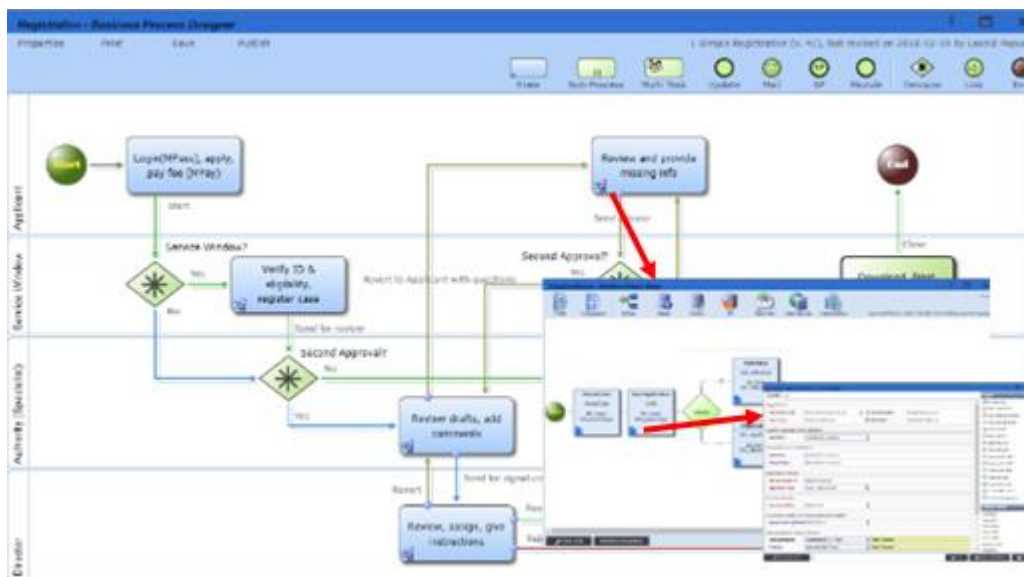


Figura 3 Modulul de gestionare a proceselor

4.9. Modul de comunicare (mesagerie)

Sistemul de mesagerie este un modul care oferă o interfață web all-in-one pentru toate serviciile de mesagerie, cum ar fi mesaje de portal interne (înregistrări personalizate), e-mail și SMS. Acest modul poate fi configurat pentru a oferi toate funcționalitățile de mesagerie necesare în sistemul intern sau prin MNotify. Unele documente, cum ar fi Confirmarea certificatului, sunt trimise automat ca atașament la e-mailul solicitantului prin MNotify.

4.10. Consolă administrativă

Admin Console oferă interfață vizuală pentru configurarea practic a tuturor proprietăților aplicației și a datelor. Pentru confort și securitate, aceste controale sunt concentrate în Consola de administrare. Cu toate acestea, ele sunt, de asemenea, integrate în componente individuale și sunt accesibile doar de către utilizatorii autorizați. Astfel de controale administrative includ:

- Proiectant și proces de lucru
- Alerte și notificări
- Dicționare de date
- Editor HTML
- Administrarea utilizatorilor
- Audit Trail / Activity Log

În plus față de gestionarea înregistrărilor de date relaționale, DotGov Engine® are un sistem de gestionare a documentelor la scară completă, o aplicație pentru configurarea grupării logice a materialelor de conținut reprezentate vizual ca foldere, sub-foldere și fișiere. Deși aceste „fișiere” și „foldere” sunt construcții pur logice și nu reflectă locația fizică reală a fișierelor, ele seamănă cu metafora managerului de fișiere care este familiară pentru toți utilizatorii Microsoft Windows. Utilizatorii autorizați pot crea, șterge, redenumi folderele și pot adăuga, edita, șterge, muta documente și seta permisiunile de acces la fișiere și foldere. Acest modul are controlul versiunii și alte funcționalități necesare pentru gestionarea configurației.

4.11. Sistem de management al conținutului

Se introduce conținutul cerințelor de autorizare și configurarea procesului se face individual pentru fiecare document de autorizare. Conținutul este apoi afișat pe portal pentru acces public.

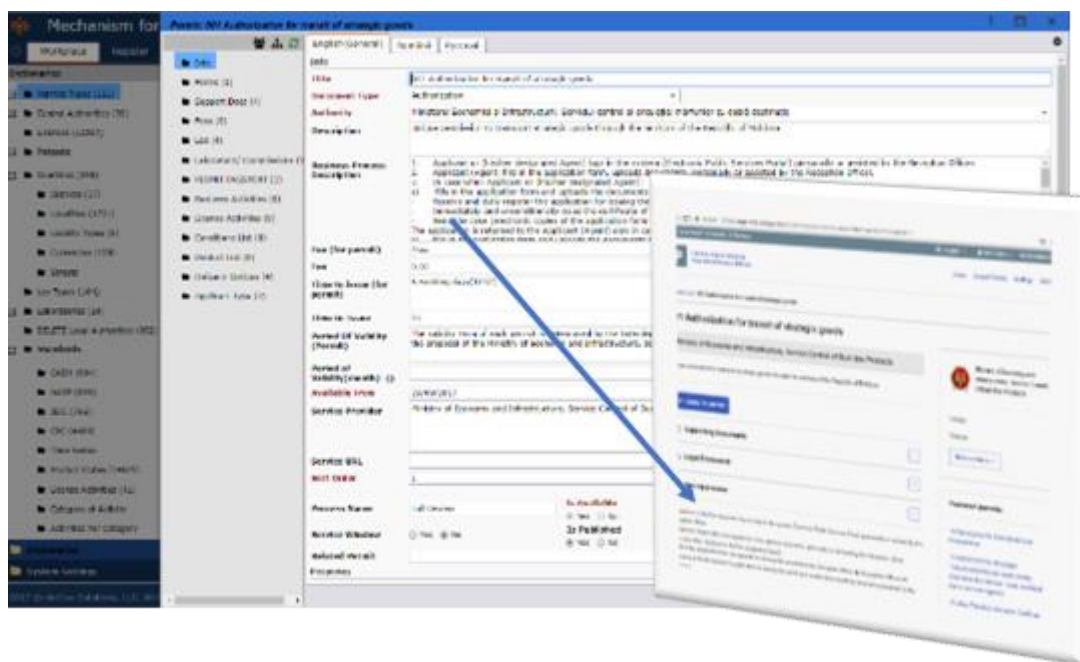


Figura 4: Modul de management al conținutului

Conținutul include pașaportul permisului, precum și informații despre autoritățile emitente.

Administratorii pot configura, de asemenea, meniul, pagina, vizualizarea și locurile de muncă pentru toți utilizatorii fără a schimba codul programului.

4.12. Arhitectura sistemului pe MCloud

Pentru a asigura un nivel ridicat de rezistență la eșec și pentru a elimina punctele unice de eșec (SPOF), infrastructura sistemului include cinci mașini virtuale (VM):

a) două aplicații servere redundante App Srv 1 și App Srv 2, care găzduiesc două copii independente ale binarelor aplicației SIA GEAP și fișiere auxiliare.

b) două servere de baze de date DB Srv 1 și Db Srv 2 configurate ca oglindă de bază de date de înaltă siguranță cu failover automat.¹

c) o instanță de martor SQL Server.

Instanța Martor nu găzduiește și nu servește baze de date, este necesar doar să acceptați failover-ul automat pentru oglindirea serverului de baze de date, verificând dacă serverul principal de baze de date funcționează. Permisele electronice se bazează, de asemenea, pe echilibrul de încărcare HAPROXY existent "MCloud", pentru a organiza și menține distribuția uniformă a volumului de lucru și pentru a minimiza timpul de răspuns al serverelor de aplicații. În cazul unei încărcări mari a tranzacțiilor în viitor, este posibil să configurați (clonați) VM-uri de servere de aplicații suplimentare și să le uniți la același pool HAPROXY echilibrat de sarcină (serverul de aplicații suplimentar este prezentat semitransparent pe diagrama sistemului MMIP).

Pentru a îndeplini cerința unei platforme tehnologice omogene pentru toate cele trei straturi ale sistemului, serverele de aplicații, serverele de baze de date și Witness Instance utilizează sistemul de operare Microsoft Windows 2012 R2 furnizat de MCloud Datacenter. Serverele de aplicații sunt configurate ca „Server de aplicații” și „Internet Information Server” în „Rolurile serverului” Microsoft Windows. Procesele de lucru ale aplicațiilor Internet Information Services (IIS) (Pool-uri de aplicații) sunt asociate cu utilizatorul sistemului „Servicii de rețea”, cu permisiuni speciale de acces la folderele soluției.

4.13. Arhitectură software (SIA GEAP)

Sistemul are arhitectura clasică pe 3 niveluri care oferă cea mai bună securitate, integritate și toleranță la erori. Conform acestei abordări, stocarea datelor, logica de afaceri și straturile de prezentare sunt separate fizic.

Straturile oferă o modalitate de a descompune sistemul în componente software mai ușor de gestionat și de a restricționa dependențele inter-sistem, pentru a crea un sistem cuplat slab, care este

mai ușor de întreținut. O caracteristică importantă a modelului de proiectare a straturilor sunt dependențele direcționale dintre diferite straturi. Cu alte cuvinte, o componentă software dintr-un anumit strat poate accesa numai componente din același strat sau din straturile de sub acesta.

Fiecare interacțiune a utilizatorului cu sistemul returnează o pagină HTML 5.0. Această pagină servește ca instrucțiuni ale browser-ului despre cum să redată textul și graficele afișate utilizatorului. Această arhitectură necesită o putere minimă de calcul a nodului procesorului client și elimină dependențele de configurare a Beneficiarului. Drept urmare, utilizatorii pot accesa frontend-ul sistemului prin intermediul unui dispozitiv hardware la fel de puternic ca un computer desktop sau la fel de minim ca un dispozitiv mobil activat pe Web (telefon, tabletă).

Modelul de proiectare a straturilor presupune că fiecare strat reprezintă o grupare de funcționalități conexe, așa cum se arată în diagrama de mai jos:

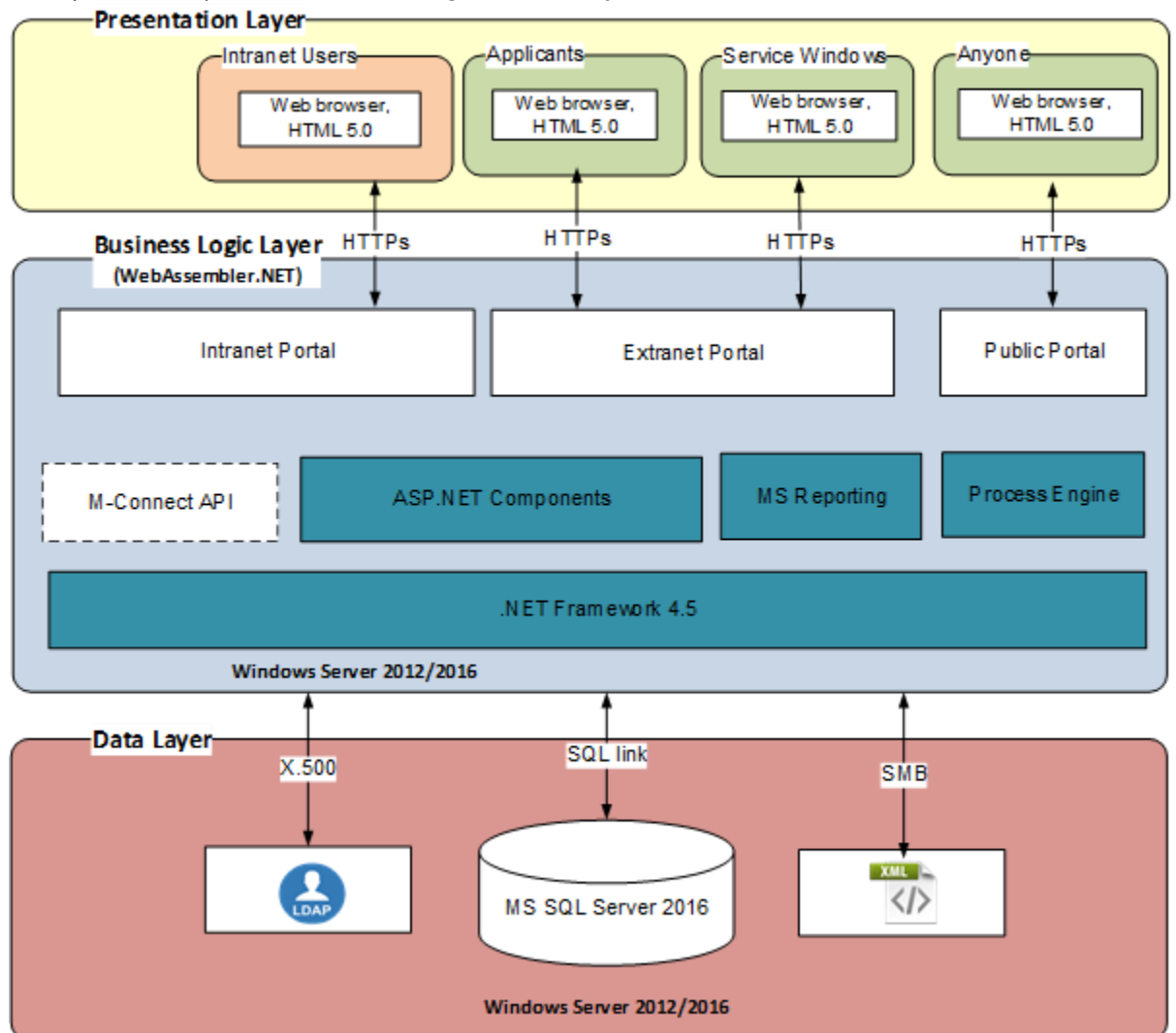


Figura 5: Structura SIA GEAP

4.14. Strat de prezentare

Acest strat folosește „Beneficiarul subțire”, un browser web, ca singură aplicație necesară pentru toate interacțiunile utilizatorilor cu sistemul. Stratul de prezentare este redat dinamic în cel mai recent format HTML 5.0 neutru în platformă. Ca urmare, oferă accesibilitate între browser și cross-platform. Toate categoriile de utilizatori anonimi și autorizați pot accesa soluția prin intermediul browserelor web populare, cum ar fi Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome și Safari de pe computerele personale, tablete sau smartphone-uri care rulează MS Windows, Linux, Apple iOS sau sisteme de operare Android.

Deoarece toată logica și datele sistemului sunt situate pe partea serverului și pot fi accesate prin orice browser web popular, nu există cerințe speciale în ceea ce privește sistemele utilizatorului final sau software-ul Beneficiarului. Soluția poate fi accesată de pe orice dispozitiv și nu sunt necesare suplimente software speciale.

4.15. *Strat de logică pentru afaceri*

Acest strat (numit și „middleware”) este responsabil pentru maparea datelor, logica aplicației și conectivitate. Oferă infrastructură funcțională pentru primirea și întreținerea solicitărilor, oferind acces la chitanțe și rapoarte ale clienților, gestionând cadrul de securitate și alte procese de afaceri.

Fiind un sistem 100% bazat pe web, soluția noastră găzduiește în mod nativ toate introducerile de date prin intermediul formularelor web. Invocă puterea motorului de bază, pentru a crea, modifica, gestiona și monitoriza toate procesele automatizate sau semiautomatizate, inclusiv interacțiunile om-la-om, om-la-mașină și mașină la mașină.

Toată logica de afaceri este conținută în procesele automatizate, executabile, care pot fi create și modificate folosind Process Designer, executate folosind Process Engine și monitorizate folosind Process Monitor. Vizual, fiecare proces executabil apare ca o diagramă a procesului de lucru în format BPMN 2.0, separând în mod clar actorii de proces static și fluxurile dinamice de proces. Logica fluxului de lucru este păstrată complet separată de obiectele de date sau de serviciile web (API).

4.16. *Strat de date*

Stratul de bază de date backend acceptă infrastructura pentru stocarea, căutarea și recuperarea datelor. Acest strat formează linia de jos sau rădăcina aplicației. Structura bazei de date definește modul în care middleware-ul și, în cele din urmă, utilizatorul interacționează cu datele. Middleware-ul DotGov Engine ORM (mapare obiect-relațională) încurajează proiectarea normalizată a bazei de date și setul de elemente ale formularului de interfață face foarte clar și simplu pentru sistemul de dezvoltare (sau administrator) să aleagă a treia formă normală (3NF) ca proiectare de bază de date preferată.

4.17. *Arhitectura serviciilor web (MConnect)*

Platforma MConnect facilitează schimbul de date între agențiile guvernamentale pentru a spori eficiența și furnizarea de servicii publice de calitate. Prin intermediul platformei de interoperabilitate, autoritățile publice fac schimb de date în timp real, fără a le solicita cetățenilor și mediului de afaceri sub formă de certificate, rapoarte etc.

Integrarea sistemului MMIP cu schimburile de date activate MConnect și serviciile de e-guvernare partajate (M-Services) se face în conformitate cu conceptul de infrastructură IT instalată și operată de Guvernul Moldovei, după cum se arată mai jos.

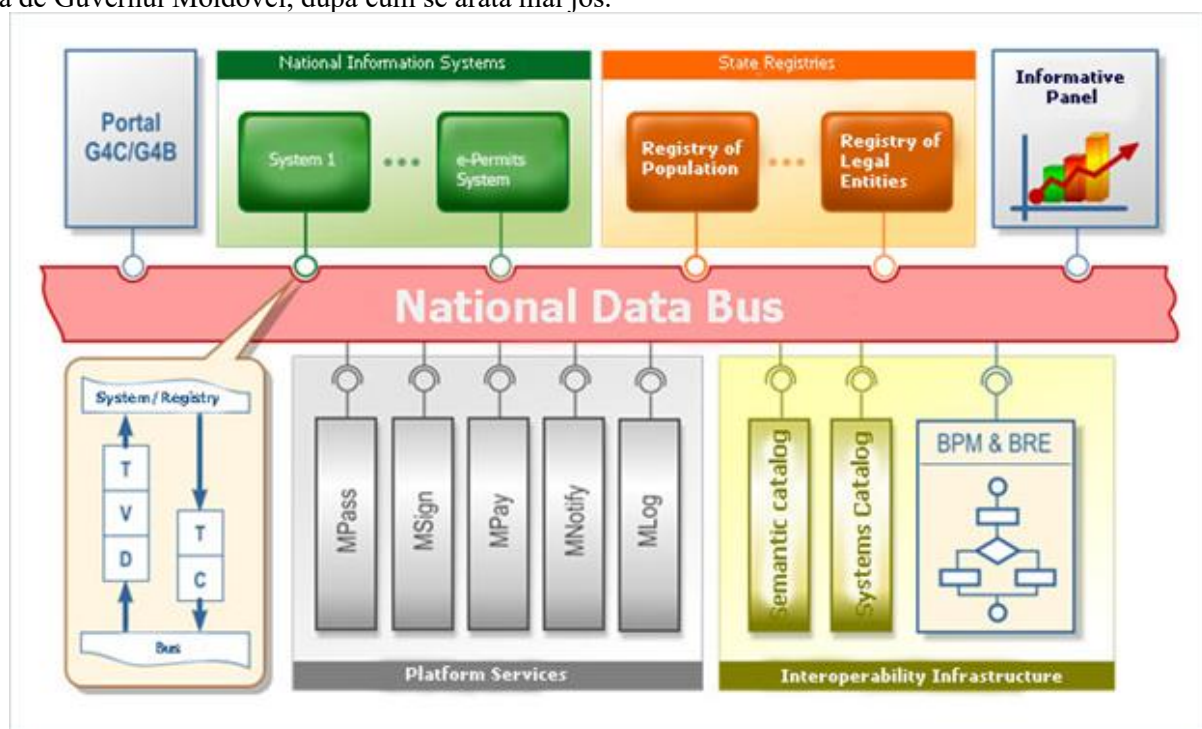


Figura 6: Arhitectura WEB

Sistemul SIA GEAP este conceput pentru a fi atât consumatorul, cât și furnizorul de date. Serviciile web care consumă date (servicii din aval) sunt utilizate pentru colectarea și validarea datelor solicitantului prin terțe părți. De asemenea, sistemul SIA GEAP își folosește API-urile pentru a furniza date agențiilor autorizate conectate la magistrala de servicii MConnect (servicii în amonte).Разрыв страницы

5. A. Mentenanță corectivă

Serviciile de mentenanță corectivă au rolul de a asigura funcționarea sistemului în condiții de utilizare normală și presupun cunoașterea aplicației în ansamblul ei de către personalul tehnic care oferă aceste servicii, la un nivel suficient pentru a adresa și a elimina problemele uzuale întâmpinate de utilizatori interni și externi în timpul utilizării sistemului. Pentru mentenanța corectivă a sistemului SIA GEAP, Beneficiarul formulează următoarele cerințe:

- a. Investigarea, analiza și identificarea cauzelor pentru problemele raportate (incidentele) în utilizarea sistemului și entităților de date din sistem; propunerea și elaborarea soluțiilor spre implementare. În cazul în care există necesitatea unor informații adiționale la un incident plasat în HelpDesk, Furnizorul va contacta direct deponentul incidentului, prin email și/sau telefon.
- b. Consultarea utilizatorului în aspecte ce dețin de incapacitatea acestora de utilizare a Sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul Sistemul informatic;
- c. Actualizarea parametrilor existenți în aplicație [ex: actualizarea nomenclatoarelor, modificarea valorilor de referință, registrelor de date, formularelor, etc].
- d. Actualizarea versiunilor componentelor utilizate în sistem identificarea patch-urilor necesare de aplicat, instalarea și integrarea acestora în sistem, rularea testelor de rigoare pentru demonstrarea operativității și funcționării sistemului
- e. Actualizarea proceselor de gestionare a cererilor în baza modificărilor cadrului legal și normativ.

Serviciul de mentenanță corectivă este prestat în baza unei Solicitări intervenite drept rezultat al:

- unui incident de funcționare a sistemului informatic.
- solicitare de consultanță din partea utilizatorului în vederea accesării funcționalului supus mentenanței;
- autosesizării intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare (mentenanța preventivă).

B. Mentenanță preventivă

Mentenanța preventivă reprezintă suma verificărilor și acțiunilor întreprinse în vederea asigurării unei funcționări optime a sistemului.

- a. Servicii dedicate Sistemelor de Operare ale serverelor

În aceasta categorie intra următoarele servicii minime relative la Sistemele de operare Microsoft Windows Server ale SIA GEAP care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare și a performanțelor sale
- instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere;
- consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate și sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifesta transparent și înlăturarea cauzelor care le-au produs sau recomandarea măsurilor ce trebuie luate pentru a nu mai apărea astfel de erori;
- verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități;
- optimizarea configurației sistemului de operare;
- comunicare cu specialiștii de infrastructura MCloud în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului.

- b. Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date

În aceasta categorie intra următoarele servicii minime relative la Microsoft SQL Server ale SIA GEAP care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- Ajustarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a instrumentelor sale conform licenței deținute de către Agenția de Guvernare Electronică;
 - Controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date;
 - Monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date;
 - Organizarea backup-ului datelor și aplicației;
 - Configurarea programării secvențelor de backup;
 - Orice alte activități care au drept scop funcționarea corectă și în condiții de securitate a bazei de date.
- c. Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interconectare

În această categorie intra următoarele servicii minime relative la codul aplicației SIA GEAP care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- Asigurarea completivității codului sursă plasat pe Azure DevOps Server atât pentru mediul de test cât și pentru mediul de producție;
- Verifică și optimizează secvențele de cod sursă a sistemului;
- Identifica și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului;
- Asigură disponibilitatea și bună funcționare a tuturor interfețelor a sistemului;
- Soluționează incidentele apărute la nivelul codului;
- Comunica cu echipele de suport din cadrul Agenției de Guvernare Electronică în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.

Toate operațiunile se vor desfășura în condițiile utilizării sistemului de zeci de mii utilizatori din mediul de afaceri din Republica Moldova și peste hotare, la fel și din toate autoritățile a puterii de stat cât locale atât și centrale responsabile de emiteră și gestionare a actelor permissive în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova și tratatelor internaționale.

Instituția publică “Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică”, conform Hotărârii Guvernului nr. 414/2018, asigură activitățile minime de administrare tehnică și menținerea sistemului.

C. Mentenanță adaptivă

Furnizorul va asigura adaptare și perfecționare a sistemului conform cerințelor prezentate de Beneficiar și agreeate cu Furnizorul. În urma implementării modificărilor, Furnizorul va asigura transferul de cunoștință și consultanță.

a. În baza legislației sau a nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului modificări sau funcționalități noi, iar Furnizorul trebuie să fie pregătit în permanență să le implementeze rapid, fără a afecta funcționarea normală a sistemului. Procedura de implementare a cerințelor de funcționalități sau procese adiționale trebuie să corespundă principiilor SDLC (Software Development Life Cycle) și să dispună de specialiști care vor asigura fiecare etapă.

b. Cerințele de dezvoltare suplimentare precum și configurarea unor procese noi sau modificarea proceselor existente de emiteră și gestionare a actelor permissive vor fi formulate de către Beneficiar ca o sarcină tehnică separată și în baza estimărilor de efort (om/ore per specialist), oferite de către Furnizor, se va lua decizia de lansare sau ajustare/anulare a cerințelor. În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA GEAP, sau consultanță în formă de consultări personale/online.

c. În categoria serviciilor suplimentare intra acele servicii necesare pentru modificarea sistemului sau a parametrilor acestuia ca urmare a modificării logicii de business, de modificare sau de introducere funcționalități în sistem. Efectul execuției de servicii suplimentare îl constituie o nouă versiune a aplicației, adaptată cerințelor Beneficiarului și implica activitatea business analiștilor, dezvoltatorilor, testerilor și trainerilor. Exemplu: pentru introducerea unor noi acte permissive necesită - analiza proceselor de emiteră a actului permisiv „AS IS” și elaborarea versiunii „TO BE” a procesului, analiza infrastructurii IT a emitentului actului permisiv, implementarea în sistem prin setarea procesului de lucru și a tuturor funcționalităților

afere, crearea API-urilor pentru schimbul de date cu alte sisteme informaionale, testarea tuturor scenariilor posibile de emiterea/gestionare a actului permisiv, elaborarea ghidurilor complete (cu descrierea operaunilor principale si a capturilor de ecran ale aplicaiei) pentru fiecare rol de utilizator, instruirea utilizatorilor (inclusiv testarea cunoștințelor si emiterea certificatelor de participare). Ghidurile pentru utilizatori (rezideni) se elaborează în limba de stat, pentru utilizatori (nerezideni) - în limba engleză. Pentru utilizatori front-office se vor elabora și versiunile video a ghidului.

d. După dezvoltarea și aprobarea modificărilor cerute, toate documentele tehnice a sistemului trebuie să fie ajustate corespunzător. Exemple: Descrierea funcțională a sistemului, ghidurile de administrare și utilizare, descrierea design-ului sistemului, etc.

e. Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intra automat în proprietatea Beneficiarului, iar Furnizorul executa operaunile tehnice asupra acestora pînă la finalizarea contractului și acorda garanție asupra lor, în forma în care au fost predate, de minim 3 luni după prestarea totală a serviciilor conform contractului. Cheltuielile generate de defecțiunile aplicaiei în perioada de garanție vor fi suportate de către Furnizor.

f. În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de furnizor sau de lipsa de execuție a unor operațiuni obligatorii (cum sunt aplicaie ajustărilor (Update), patch-urilor, etc.) care vor duce la apariția erorilor sau indisponibilității a sistemului, Furnizorul asumă cheltuielile de repunere în producție cît și daunele provocate de incident.

Contextul în care Furnizorul va desfășura serviciile contractate este următorul:

- Beneficiarul deține dreptul de proprietate asupra codului aplicaiei. Orice operaune de modificare a codului generează o noua versiune a aplicaiei pentru care Furnizorul [cel care efectuează modificarea] va oferi garanție completă. Beneficiarul își păstrează în continuare dreptul de proprietate asupra aplicaiei. Pentru o înțelegere clara, modificările funcționalităților existente sau noile dezvoltări ale aplicaiei se fac la cererea Beneficiarului. Beneficiarul nu intervine asupra codului aplicaiei, motiv pentru care răspunderea funcționării corecte a aplicaiei în timpul și după executarea modificărilor de cod aparține Furnizorului. Orice modificare asupra aplicaiei implica din partea dezvoltatorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate.

- În același context este important de reținut faptul ca eventualele incidente, erori sau alterări de configurație care privesc buna funcționare a SIA GEAP se vor trata exclusiv cu Furnizorul serviciilor și nu cu terțe persoane. Asumarea serviciilor din acest contract implica acordarea garanției asupra SIA GEAP pentru o perioada de minim 3 luni după prestarea totală a serviciilor conform contractului.

- Inițial, imediat după încheierea contractului, Furnizorul va asigura verificarea codului sursa aplicaiei, prezentat de către Beneficiar în scopul confirmării integrității acestuia.

- Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicaiei indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.

6. Cerințe privind calitatea serviciilor

6.1. Mod de lucru. Modalități de intervenție

Sistemul este găzduit pe infrastructura guvernamentală virtualizată de servere (Mcloud) operată de către Serviciul Tehnologia Informației și Securitatea Cibernetică (STISC). Sistemul este integrat cu platforma națională de schimb de date (MConnect) și servicii web guvernamentale partajate (interfețe de programare a aplicațiilor, API), și anume, single sign-on (Mpass), semnătura digitală (MSign), serviciul de plată (MPay), serviciul de notificări (MNotify) și înregistrarea tranzacțiilor (MLog) și registrele guvernamentale de date.

În timpul desfășurării operaunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă între echipa Furnizorului și cea a Beneficiarului. Furnizorul îi va fi asigurat acces la mediile de test și de producție SIA GEAP, plasate pe MCloud, la fel codul sursă, care include toate librăriile necesare activității operaionale a sistemului, este plasat pe Azure DevOps server instalat pe serverul virtual din MCloud. Furnizorul va fi responsabil de crearea infrastructurii de dezvoltare și modificările pe mediile de test și de producție se vor aplica cu participarea reprezentanților Beneficiarului.

Toate operațiunile de întreținere a tuturor nivelurilor sistemului se vor face la distanță prin canale securizate de acces sau prin alte metode agreeate prealabil cu Beneficiarul.

6.2. Nivelul serviciilor de suport [SLA]

SIA GEAP se bazează în mare măsură pe suportul adecvat al utilizatorului și reziliența sistemului. Acesta este motivul pentru care SIA GEAP va beneficia de asistență adecvată pentru utilizatori pe durata contractului, cel puțin în intervalul orar 8.00-17.00 în zilele lucrătoare. În această perioadă, contractul de nivel de serviciu (SLA) disponibil pentru SIA GEAP va fi de cel puțin 99,9%.

Următoarele categorii de SLA-uri trebuie măsurate în mod audibil de către Furnizor, iar nivelurile de conformitate trebuie raportate Beneficiarului periodic:

SLA-uri de funcționare: Furnizorul va lua toate măsurile rezonabile pentru a asigura disponibilitatea sistemului și a aplicației pentru toți utilizatorii. „Timpul de funcționare” al sistemului este o valoare măsurată prin scăderea timpului ferestrei de întreținere programată din numărul de ore din luna curentă. „Timpul de funcționare” este apoi calculat ca procentul de ore din luna dată pentru care sistemul este complet disponibil (utilizatorii pot efectua toate lucrările în aplicație, așa cum sunt definite în cerințele aplicației, fără nici o degradare în serviciu). Timpul de funcționare necesar pentru SIA GEAP este de **99,9%**.

SLA-uri cu privire la timpul de răspuns: Furnizorul va fi responsabil pentru asigurarea duratei de încărcare a paginilor aplicației / a timpilor de răspuns ai sistemului care respectă standardele acceptabile din industrie pentru aplicațiile web utilizabile și receptive. Având în vedere natura distribuită a SIA GEAP și a mai multor puncte de integrare cu sisteme externe, timpii de încărcare a paginilor vor depinde în mod necesar de capacitatea de răspuns a aplicațiilor externe. Furnizorul va colecta valori privind timpii de răspuns din sistemele externe și timpii de răspuns ai paginilor, în funcție de aceste servicii externe. Pe baza acestor date, Furnizorul și Beneficiarul vor dezvolta un set de timpi de răspuns acceptabili conveniți, având în vedere diferite scenarii de conectivitate a utilizatorului, pentru a susține o experiență rezonabilă a utilizatorului.

SLA-uri de monitorizare a sistemului: Furnizorul va fi responsabil de stabilirea procedurilor de monitorizare a resurselor sistemului, cum ar fi utilizarea CPU a serverelor, utilizarea memoriei operaționale, spațiul pe disc și orice alte valori necesare pentru a asigura disponibilitatea sistemului și timpii de răspuns rapid la întreruperile serviciului. Aceste măsurători ar trebui să ofere, de asemenea, o notificare adecvată că resursele hardware ale sistemului se apropie de epuizare, astfel încât să poată fi luate măsuri de atenuare.

Furnizorul trebuie să anunțe Beneficiarul că orice praguri trecute de utilizarea sistemului va necesita configurarea sistemului și modificări hardware cu o notificare de două (2) luni.

Furnizorul trebuie să anunțe Beneficiarul că valorile au depășit limitele stabilite (propușe de Consultant și aprobate de Client) care vor afecta accesibilitatea aplicației, comportamentul și stabilitatea în termen de o (1) oră de la încălcarea acestor praguri.

Furnizorul trebuie să notifice Beneficiarul în termen de cincisprezece (15) de minute în baza alertelor de la servicii de monitorizare, indicând faptul că aplicația nu este accesibilă total sau parțial.

SLA-uri de estimare a îmbunătățirii sistemului: dacă în perioada de performanță, părțile interesate ale Beneficiarului și ale sistemului identifică noi funcționalități necesare nespecificate inițial în cerințele tehnice, Furnizorul va colabora cu Beneficiarul pentru a defini cerințele funcționale pentru orice caracteristici noi. Odată ce a fost dezvoltată și convenită o specificație funcțională pentru o nouă funcționalitate, Furnizorul trebuie să furnizeze o estimare pentru dezvoltarea și livrarea completărilor sistemului în termen de o săptămână. Modalitatea de estimare se va stabili cu Beneficiarul în perioada de lansare a colaborării.

Solicitările Beneficiarul pentru servicii de suport și mentenanță sunt clasificate din punct de vedere al importanței acestora pentru Beneficiarul. Importanța pentru Beneficiarul este apreciată în funcție de impactul (produs sau probabil) al evenimentului ce a generat necesitatea plasării solicitării asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor (vezi definițiile mai sus). Din acest punct de vedere, solicitările Beneficiarului vor fi clasificate pe următoarea scară:

Clasificare	Impactul asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor
--------------------	--

<i>Critică</i>	<u>Disponibilitatea</u>: sistemul este indisponibil pentru toți sau marea majoritate a utilizatorilor de business. Tranzacții importante sunt necesare a fi efectuate cat mai curând posibil (ordin de ore). <u>Utilizabilitatea</u>: funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative. <u>Performanța</u>: timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor fac practic aplicația indisponibilă. <u>Securitatea</u>: există riscuri majore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.
<i>Înaltă</i>	<u>Disponibilitatea</u>: sistemul este indisponibil pentru o bună parte din utilizatori. Tranzacții și operațiuni importante sunt necesare a fi efectuate pînă la începutul următoarei zile. <u>Utilizabilitatea</u>: funcții cheie de business pot fi utilizate limitat. <u>Performanța</u>: timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor afectează în măsura semnificativă desfășurarea proceselor de business cheie. <u>Securitatea</u>: există riscuri înalte de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.
<i>Ordinară</i>	<u>Disponibilitatea</u>: sistemul este indisponibil pentru o parte din utilizatori. Sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie să fie executate în următoarele trei zile. <u>Utilizabilitatea</u>: funcționalitatea de business a sistemului poate fi utilizată limitat. <u>Performanța</u>: timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor afectează în măsură moderată desfășurarea proceselor de business. <u>Securitatea</u>: există riscuri de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.
<i>Joasă</i>	<u>Disponibilitatea</u>: aplicația este indisponibilă pentru un număr limitat de utilizatori. Nu sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie executate în următoarele trei zile. <u>Utilizabilitatea</u>: funcționalitatea de business a aplicației este afectată nesemnificativ. Există proceduri și funcționalități alternative. <u>Performanța</u>: timpul de răspuns la interpelările utilizatorilor este mai mare decât cel obișnuit. Nu este afectată desfășurarea proceselor de business. <u>Securitatea</u>: există riscuri minore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.

1. La plasarea unei solicitări pentru servicii de suport și mentenanță, Beneficiarul stabilește clasificarea pentru solicitare. Beneficiarul va atașa scurta informație pentru a explica clasificarea efectuată. Beneficiarul va putea reclasifica solicitările plasate, în funcție de modificările în contextul aferent solicitărilor.

2. Furnizorul va presta servicii de suport în zilele lucrătoare conform legislației din R. Moldova, în intervalul de timp 08:00 – 17:00.

3. Nivelul serviciilor de suport prestate de furnizor trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

Clasificarea solicitării plasate de Beneficiarul	Timpul de Răspuns (TR)	Timpul de Soluționare (TS)
<i>Critică</i>	15 min	Pana la 4 ore lucrătoare
<i>Înaltă</i>	120 min	O zi lucrătoare
<i>Ordinară</i>	24h	3 zile lucrătoare
<i>Joasă</i>	3 zile	Cel mai bun efort*

* furnizorul va depune tot efortul în vederea soluționării cat mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limita pentru soluționarea solicitării va fi comunicat și acceptat de Beneficiarul. Modificări ulterioare a timpului limita sunt permise doar cu acceptul Beneficiarul.

7. Raportarea privind nivelul serviciilor

Pârțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitatea Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate.

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

Nr.	Tip raport	Conținut	Destinație	Regularitatea
1.	Raportul privind volumul serviciilor de mentenanță corectivă și preventivă	Tipul solicitării, timpul de răspuns, durata soluționării	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agregat de Prestator	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
2.	Raportul privind volumul serviciilor de mentenanță adaptivă	Tipul solicitării, efortul (om/ore) consumat per membrul echipei	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor și calculării plăților pentru serviciile oferite	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
3.	Raportul privind nivelul de disponibilitatea a sistemului (Timpul de funcționare)	Nivelul de disponibilitatea a sistemului, întreruperi planificate	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agregat de Prestator	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.