



# ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT Nr. 45  
privind achiziția de servicii de valoare mică

## I PARTEA GENERALĂ

*Obiectul achiziției Servicii de mentenanță și dezvoltare a Sistemului Informațional de Localizare Automatizată al Parcului Auto al Ministerului Afacerilor Interne*  
Cod CPV: 72000000-5

“23” 08 2024

mun. Chișinău

| Prestatorul de servicii                                                                                                                                                                                        | Autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>„ABC SOLUTIONS” SRL</b><br>reprezentat prin <b>Administrator dl Iurii MOCANU</b> , care acționează în baza <b>Statutului</b> , c/f 1006600017498, denumit în continuare <b>„Prestator”</b> , pe de o parte, | <b>Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI</b><br>reprezentat prin <b>Director D-l Ion BOTNARI</b> , care acționează în baza <b>Regulamentului</b> , c/f 1013601000521, denumit în continuare <b>„Beneficiar”</b> , pe de altă parte, |

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

a. Achiziționarea **serviciilor de mentenanță și dezvoltare a Sistemului Informațional de Localizare Automatizată al Parcului Auto al Ministerului Afacerilor Interne**, denumite în continuare Servicii, conform procedurii de achiziții publice de valoare mică (licitație electronică) nr. ocds-b3wdp1-MD-1720078166387 din 11.07.2024, în baza deciziei grupului de lucru al Beneficiarului din 12 iulie 2024.

b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente ale Contractului:

- Specificația tehnică (Anexa nr. 1 la contract);
- Anexa nr. 2 la Specificația tehnică, Termeni de referință;
- Specificația de preț (Anexa nr. 3 la contract).

c. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.

d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezentul contract să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

e. Beneficiarul se obligă prin prezentul contract să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, prețul Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

### 1. OBIECTUL CONTRACTULUI

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

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

1.3. Calitatea Serviciilor se atestă prin certificatele de calitate indicate în Specificație.

1.4. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație.

### 2. TERMENI ȘI CONDIȚII DE PRESTARE

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator în perioada august-decembrie 2024.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

a) **factura fiscală electronică (e – factură);**

b) **Actul de primire-predare a serviciilor agreeate de ambele părți - 2 ex.**

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul prestării serviciilor. Prestarea serviciilor se consideră încheiată în momentul în care sunt prezentate documentele menționate supra.

### 3. PREȚUL ȘI CONDIȚII DE PLATĂ

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

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei MD și constituie: **166 500,00 (una sută șasezeci și șase mii cinci sute lei 00 bani) MD.**

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

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi: ***achitarea va fi efectuată după prestarea serviciilor în termen de până la 15 zile calendaristice, în baza facturilor fiscale electronice (e-factură) și actelor de predare-primire a serviciilor, semnate de ambele Părți, în corespundere cu volumul serviciilor prestate.***

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

### 4. CONDIȚII DE PREDARE-PRIMIRE

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

a) cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificații și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;

b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificație;

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

### 5. STANDARDE

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

5.2. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a 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 anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau mijloace electronice, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;

c) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;

d) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;

b) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

### 7. CIRCUMSTANȚE CARE JUSTIFICĂ NEEEXECUTAREA CONTRACTULUI

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

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

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

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

## **8. REZOLUȚIUNEA**

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

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

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

b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;

c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;

d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

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

a) contractantul se afla, la momentul atribuirii lui, în una dintre situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art. 19 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;

b) contractul a făcut obiectul unei modificări substanțiale care necesita o nouă procedură de achiziție publică în conformitate cu art. 76 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;

c) contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit contractantului respectiv, având în vedere o încălcare gravă a obligațiilor ce rezultă din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice și/sau tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, care a fost constatată printr-o decizie a unei instanțe judecătorești naționale sau, după caz, internaționale.

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

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

## **9. RECLAMAȚII**

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

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

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

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

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

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

## **10. SANCTIUNI**

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

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

10.3. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul suportă o penalitate în valoare de **0,1 %** din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de **5 %** din suma totală a prezentului contract.

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

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

## **11. DREPTURI DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ**

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricăror:

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

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

## **12. DISPOZIȚII FINALE**

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

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

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

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

12.5. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data înregistrării la una din trezoriile regionale ale Ministerului Finanțelor, în cazul în care sursele financiare se alocă din bugetul de stat/bugetul local, sau la data semnării sau la o altă dată ulterioară indicată în acest contract în cazul în care gestionarea surselor financiare nu se efectuează prin intermediul sistemului trezorerial.

12.6. Prezentul contract este valabil până la **31 decembrie 2024**.

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

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

## **II. CONDIȚIILE SPECIALE A CONTRACTULUI**

### **1. ALTE DREPTURI ȘI OBLIGAȚII SPECIALE**

1.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și acceptate de către Beneficiar după semnarea de către reprezentanții împuterniciți ai părților contractante a Actului de primire-predare a serviciilor prestate.

1.2. Persoanele responsabile de monitorizarea contractului din partea Cumpărătorului, la recepționarea bunurilor, în cazul livrării cu întârziere, vor consemna în Actul de primire-predare mențiunea despre tergiversare, în vederea înaintării reclamațiilor motivate în acest sens.

## 2. CONFIDENȚIALITATEA

2.1. Prestatorul își asumă angajamentul pentru păstrarea confidențialității informațiilor care aparțin Beneficiarului și să respecte cadrul normativ al Republicii Moldova.

2.2. Prestatorul este conștient de protejarea informațiilor confidențiale și este de acord cu următoarele;

a) să utilizeze informațiile confidențiale numai în scopul ce reiese din prevederile Contractului;

b) să păstreze confidențialitatea informațiilor Beneficiarului și să ia toate măsurile pentru protejarea acestora, conform cadrul normativ al Republicii Moldova;

c) să nu dezvăluie nici o informație confidențială unei părți terțe, fără acordul Beneficiarului;

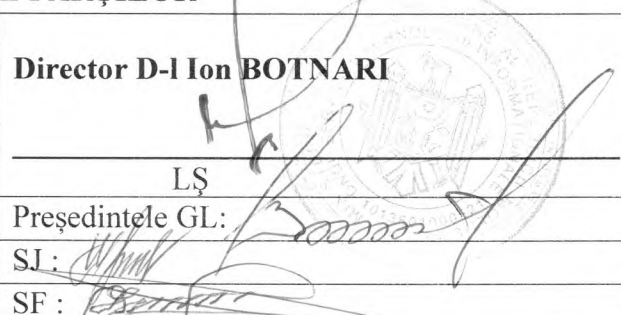
d) să nu copieze, să nu încerce să afle compoziția sau informația de substrat, structura sau ideile oricărei informații confidențiale, în alt mod decât cel permis de legislația în vigoare;

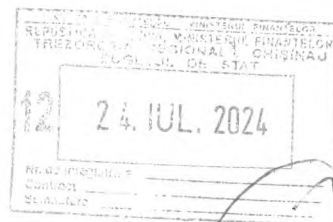
e) să asigure instruirea personalului implicat în executarea clauzelor Contractului, ținând cont de respectarea normelor legislative: Legea nr. 133/2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, cerințele HG nr. 1123/2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, HG nr. 201/2017 privind aprobarea Cerințelor minime obligatorii de securitate cibernetică.

### DATELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR

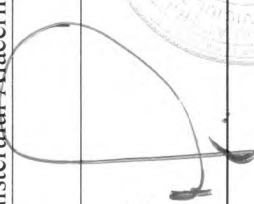
| <i>Prestator</i>                                                          | <i>Beneficiar</i>                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>„ABC SOLUTIONS” SRL</b>                                                | <b>Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI</b>                       |
| mun. Chișinău, str. Miron Costin, 15/2, ap. 85, MD-2045, tel. 069-383-416 | mun. Chișinău, str. Vasile Alexandri, 42 MD-2012, telefon: 022-25-52-69 |
| Cod fiscal : 1006600017498                                                | Cod fiscal: 1013601000521                                               |
| Banca: BC„ProCredit Bank” SA                                              | Ministerul Finanțelor - Trezoreria de Chișinău, buget de stat           |
| Cod TVA 0609567                                                           | Adresa băncii: mun. Chișinău, str. C. Tănase, 7                         |
| C/b: PRCBMD22                                                             | Cod bancar: TREZMD2X                                                    |
| <b>IBAN: MD98PR002224186120001498</b>                                     | <b>IBAN: MD84TRPBAA222210A00746AD</b>                                   |

### SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

|                                                                                     |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Administrator D-l Iurii MOCANU</b>                                               | <b>Director D-l Ion BOTNARI</b>                                                      |
|  |  |
| LS                                                                                  | LS                                                                                   |
|                                                                                     | Președintele GL:                                                                     |
|                                                                                     | SJ:                                                                                  |
|                                                                                     | SF:                                                                                  |
|                                                                                     | Raportor:                                                                            |
|                                                                                     | Trezoreria Înregistrat la data și nr. 2024-0000007491                                |



SPECIFICAȚII TEHNICE

| Denumirea serviciului                                                                                                            | 1 | Denumirea modelului serviciului | 2 | Țara de origine                                                                                                                                                             | 3 | Produsul<br>cătorul     | 4 | Specificarea tehnică<br>deplină solicitată de către<br>autoritatea contractantă | 5 | Specificarea tehnică deplină propusă de<br>către ofertant                                                                                 | 6 | Standarde de<br>referință                                                                                                                                                |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| Servicii de mentenanță a Sistemului Informațional de Localizare Automatizată al Parcului Auto al Ministerului Afacerilor Interne |   |                                 |   |                                                                                                                                                                             |   |                         |   |                                                                                 |   |                                                                                                                                           |   |                                                                                                                                                                          |  |  |  |
| Servicii aferente<br>mențenantei sistemului<br>(software) (abonament)                                                            |   | Servicii                        |   | Moldova                                                                                                                                                                     |   | ABC<br>Solutions<br>SRL |   | Conform caietului de<br>sarcini (TOR)                                           |   | Servicii de mentenanță a Sistemului<br>Informațional de Localizare<br>Automatizată al Parcului Auto al<br>Ministerului Afacerilor Interne |   | ISO 9001<br>ISO 27001                                                                                                                                                    |  |  |  |
| Servicii de dezvoltare a<br>Sistemului (tarif per oră)                                                                           |   | Servicii                        |   | Moldova                                                                                                                                                                     |   | ABC<br>Solutions<br>SRL |   | Conform caietului de<br>sarcini (TOR)                                           |   | Servicii de dezvoltare a Sistemului<br>Informațional de Localizare<br>Automatizată al Parcului Auto al<br>Ministerului Afacerilor Interne |   |                                                                                                                                                                          |  |  |  |
| SEMNĂTURILE PĂRȚILOR                                                                                                             |   |                                 |   |                                                                                                                                                                             |   |                         |   |                                                                                 |   |                                                                                                                                           |   |                                                                                                                                                                          |  |  |  |
| Administrator D-1 Iurii MOCANU                                                                                                   |   |                                 |   | <br> |   |                         |   | Director D-1 Ion BOTNARI                                                        |   |                                                                                                                                           |   | <br> |  |  |  |
|                                                                                                                                  |   |                                 |   |                                                                                         |   |                         |   |                                                                                 |   |                                                                                                                                           |   | LȘ                                                                                                                                                                       |  |  |  |

## **TERMENI DE REFERINȚĂ (TOR)**

### **1. INTRODUCERE**

În calitate de subdiviziune specializată în prestarea serviciilor de tehnologie a informației pentru Ministerul Afacerilor Interne, Serviciul Tehnologii Informaționale (în continuare - Serviciul) optează pentru o calitate cât mai înalt posibilă a acestora.

În scopul asigurării continuității funcționării Sistemului Informațional de Localizare Automatizată al Parcului Auto (în continuare – SIA LAPA) al Ministerului Afacerilor Interne, în contextul lipsei de specialiști calificați, Serviciul optează pentru atragerea acestora din mediul extern pentru suplinirea capacităților proprii de deservire a sistemului informatic.

**Serviciile de mentenanță** care se intenționează a fi achiziționate se referă la SIA LAPA al Ministerului Afacerilor Interne, care presupune totalitatea resurselor și tehnologiilor informaționale, a mijloacelor tehnice de program, a metodologiilor aflate în interconexiune și destinate păstrării, prelucrării și utilizării informațiilor cu privire la localizarea mijloacelor de transport.

Din considerente de securitate și caracterul sensibil al informațiilor procesate, descrierea detaliată a componentelor sistemului informatic supus mentenanței va fi prezentată după încheierea contractului de mentenanță.

SIA LAPA reprezintă evidența centralizată a datelor monitorizate electronic a mijloacelor de transport din dotarea subdiviziunilor aparatului central al Ministerului Afacerilor Interne, autorităților administrative și instituțiilor din subordinea acestuia, constituite inclusiv din date geospațiale (latitudine și longitudine), înregistrări a evenimentelor de control a mijloacelor de transport dotate cu senzori speciali, precum și urmărirea în timp real a itinerarelor de deplasare, a vitezei de deplasare, cu păstrarea istoricului deplasărilor.

Sistemul este conceput și funcționează în conformitate cu prevederile Ordinului MAI nr. 138 din 31 martie 2021 pentru aprobarea *Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Sistemului Informațional de Localizare Automatizată al Parcului Auto al Ministerului Afacerilor Interne*.

Posesorul SIA LAPA este Ministerul Afacerilor Interne (MAI).

Deținător și administrator tehnic este Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI.

Beneficiari ai Sistemului sunt subdiviziunile aparatului central al MAI, autoritățile administrative și instituțiile din subordinea acestuia, care dețin mijloace de transport supuse monitorizării GPS.

### **2. NOȚIUNI GENERALE**

#### **2.1. Termeni și definiții**

În prezentul document se utilizează următorii termeni și definiții ale lor:

- *sistem informatic supus mentenanței* – totalitatea componentelor software de bază (cod compilat și cod sursă) și de suport (SO, SGBD, etc.), procesele și procedurile de lucru realizate de utilizatori persoane și sistem în scopul valorificării funcționalului acestuia.
- *utilizator* – orice persoană sau grup de persoane care folosește/-sc informația din sistemul informatic sau interacționează direct cu acesta.
- *mentenanța* – ansamblul de activități tehnico-organizatorice, care au drept scop asigurarea funcționării sistemului la un nivel agreat de disponibilitate. Prin activități se pot înțelege atât operațiunile de întreținere a componentelor sistemului informatic, cât și crearea de procese, funcționalități noi menite să asigure funcționarea normală sau dezvoltarea sistemului.

#### **Tipurile de mentenanță:**

- Servicii de dezvoltare – serviciile de mentenanță perfectivă și adaptivă prestate în cadrul contractului;

- 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;
- Mentenanță preventivă – identificarea și înlăturarea defectelor ascunse înainte ca acestea să se manifeste și organizarea proceselor în așa mod încât să permită înlăturarea incidentelor în cazul apariției acestora, în timp restrâns și cu pierderi minime.
- *Persoanele responsabile din partea beneficiarului* – persoanele desemnate de Beneficiar care sunt în drept de a solicita de la Prestator oferirea serviciilor aferente obiectului achiziției și prin intermediul cărora Prestatorul comunică cu Beneficiarul.

Persoanele responsabile din partea Beneficiarului dispun de competențe și drept de decizie privind solicitarea serviciilor conform contractului.

- *incident* – 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 interpelare din partea Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. Solicitățile pot fi de:
  - Support – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii (SLA) privind funcționarea SIF sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit.
  - incident – reprezintă orice solicitare care are la bază un incident de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate.
  - dezvoltare – orice solicitare care necesită dezvoltarea sistemului informatic și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date).
- *nivelul serviciului* – reprezintă nivelul agreat de Beneficiar al indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agreement).
- *principiul “cel mai bun efort”* – situație în care Prestatorul va depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă dar fără a garanta conformarea la parametri de calitate prevăzuți în prezentele Reguli.
- *orele de lucru* – intervalul de timp cuprins între orele 8:00 și 17:00, în zilele de lucru.

### 3. OBIECTUL ACHIZIȚIEI

**Obiectul achiziției** constă în prestarea serviciilor de mentenanță aferent sistemului informatic sus menționat, care includ:

- servicii de mentenanță a Sistemului (mentenanță corectivă și preventivă), care vor fi asigurate de către Prestator în perioada august – decembrie 2024.
- servicii de dezvoltare a Sistemului.

În scopul prestării serviciilor de mentenanță Prestatorul va dispune de un Serviciu Suport Clienți.

### 4. DESCRIEREA ȘI CONȚINUTUL SERVICIILOR

**4.1.** Definirea și documentarea planului de prestare a serviciilor (segmentul sistemelor deservite).

Serviciile de mentenanță vor fi prestate în conformitate cu reglementările tehnice prevăzute de "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006.

Serviciile aferente mentenanței sistemului sunt orientate spre asigurarea funcționalității corecte, performanței optime, dezvoltării și securității sistemului informațional, precum și pentru a răspunde nevoilor și solicitărilor utilizatorilor.

Serviciile de mentenanță a Sistemului vor fi tarificate conform unui abonament lunar și includ următoarele activități:

- **servicii aferente mentenanței corective** – orientate spre restabilirea funcționalității sistemului informatic, în caz de incident, în timp optim și cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție includ:

- ✓ Managementul incidentelor:

- servicii de linie fierbinte pentru gestiunea incidentelor: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului;
- excelarea și gestiunea incidentelor care țin de funcțiile sistemului informatic, din numele Beneficiarului, pentru serviciile externalizare. Serviciile respective nu includ incidente legate de infrastructura TIC.

- corectarea erorii sau identificarea și aplicarea unei soluții de ocolire a acesteia;
- depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;
- gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistice privind incidentele;
- 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 Sistemului informatic;

- expertiza și documentarea detaliată a incidentelor;

- monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului;

Serviciul de mentenanță corectivă este prestat ca 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.

- **Servicii aferente mentenanței preventive** – orientate spre identificarea și înlăturarea defectelor ascunse înainte ca acestea să se manifeste și organizarea proceselor în așa mod încât să permită înlăturarea incidentelor în cazul apariției acestora, în timp restrâns și cu pierderi minime.

Serviciile aferente mentenanței preventive sunt orientate spre depistarea și înlăturarea erorilor ascunse care includ:

- ✓ Managementul problemelor: identificarea, analiza și descrierea problemei, determinarea soluțiilor în baza:

- analizei incidentelor;

- monitorizării operațiunilor și componentelor critice a sistemului;

- analiza parametrilor de funcționare a sistemului, identificarea și raportarea riscurilor potențiale.

- lucrări de organizare și realizare a planului de restabilire, și anume:

- elaborarea planului de backUp;

- asistență la implementarea planului de backUp.

Prestatorul va elabora și preda **Beneficiarului** Conceptia de mentenanță a SIA LAPA care să acopere atât aspectele hardware, cât și pe cele software, inclusiv echipamente, infrastructură, aplicații și baze de date.

Conceptia de mentenanță urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective:

- ✓ asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional;

- ✓ optimizarea performanței și eficienței sistemului;

- ✓ protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem;

- ✓ identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor;

- ✓ asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.

Prestatorul va elabora și preda **Beneficiarului** Planul de mentenanță a SIA LAPA, care urmează să cuprindă:

- ✓ activitățile ce se referă la actualizările de software (*planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare*);

- ✓ verificări de securitate;

- ✓ testare de performanță;
- ✓ monitorizare și diagnosticare;
- ✓ backup și recuperare;
- ✓ gestionarea incidentelor (*crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat*);
- ✓ resursele necesare (*cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare*).

#### 4.2. Serviciile de dezvoltare a Sistemului

Serviciile respective vor fi tarificate per oră. Oferta financiară, aferentă serviciilor respective, va fi perfectată conform principiilor descrise în anexa nr. 1.

Serviciile respective intervin drept rezultat al unei *solicitări de dezvoltare* și sunt gestionate conform cerințelor descrise în anexa nr. 2 și includ următoarele activități:

- analiza impactului modificărilor mediului (*cadrul normativ legal, procesele de business, impactul modificării componentelor infrastructurii TIC, etc.*) asupra sistemului informatic și formularea recomandărilor de dezvoltare a sistemului informatic;
- adaptarea componentelor sistemului informatic pentru migrarea pe alte platforme hardware, utilizarea a noi capacități de producere, etc.
- analiza parametrilor de funcționare a sistemului în vederea stabilirii suficienței performanță și formularea sarcinilor de optimizare / dezvoltare;
- analiza solicitărilor și definirea cerințelor de modificare;
- consultarea Beneficiarului în aspecte ce țin de identificarea, analiza și formularea sarcinilor de dezvoltare;
- analiza solicitărilor de dezvoltare formulate de Beneficiar;
- consultarea Beneficiarului în aspecte de configurare a SO, SGBD și alte produse de program care interacționează cu sistemul informatic;
- consultanța privind reingineria, reconfigurarea, optimizarea (inclusiv virtualizarea componentelor funcționale) cu scopul înnoirii platformelor și tehnologiilor utilizate (inclusiv platforma mCloud);
- instruirea administratorilor și utilizatorilor;
- modificarea codului sursă conform noilor cerințe.
- ✓ Managementul schimbărilor:
  - consultarea specialiștilor Beneficiarului în vederea elaborării planurilor de implementare a modificărilor și suportul la implementarea acestora;
  - analiza impactului, testarea și suportul privind aplicarea reînnoirilor pentru sistemele de operare, SGBD și alte componente program externe cu care interacționează sistemul informatic;
  - testarea de comun cu specialiștii Beneficiarului a impactului modificărilor asupra parametrilor de funcționare și siguranței sistemului informatic;
  - documentarea sistemului și lucrări de reinginerie ”inversă” (*definirea structurii logice în baza codului sursă*).
  - perfectarea scripturilor de corectare a datelor în vederea soluționării incidentelor legate de Sistem.

## 5. NIVELUL SERVICIILOR

Serviciile de mentenanță prestate trebuie să asigure funcționarea Sistemului pe următoarele nivele, după cum urmează:

**5.1. Nivelul de disponibilitate** – stabilește timpul de funcționare/nefuncționare a Serviciilor prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:

- ✓ perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este 24/24 h.
- ✓ nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99.00% mediu lunar.
- ✓ criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 3 ore.

Serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interelările de accesare a Serviciilor nu trebuie să fie mai mare decât 5 secunde.

Timpul de răspuns reprezintă intervalul maxim de timp în care sistemul informatic trebuie să răspundă la o solicitare de statut indiferent de nivelul de solicitare a acestuia.

Timpul de răspuns nu specifică timpul în care utilizatorul va primi răspunsul la interelarea sa.

În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului "cel mai bun efort".

## **Anexa nr.1**

### **Regulile de perfectare a Ofertei financiare aferentă serviciilor de mentenanță**

#### **1. Cerințe privind algoritmul de calcul al tarifelor.**

Cheltuielile administrative incluse în calcul nu vor depăși media serviciilor similare pe companie pentru ultimii trei ani.

#### **2. Cerințe privind calcul tarifului pentru servicii aferente mentenanței sistemului.**

Serviciile de mentenanță a sistemului vor fi contractate după principiul de abonament lunar aferent obiectului achiziției.

Beneficiarul optează pentru:

- achitarea lunară a unei sume fixe (plată de abonament) pentru serviciile de mentenanță a Sistemului prestate în timpul orelor de lucru.
- prestatorul va include în tarif alocarea tuturor resurselor necesare (umane, de hard și soft, organizatorice, etc.) prestării serviciilor de mentenanță a Sistemului conform nivelului de calitate indicat pentru tipul de solicitare.

#### **3. Cerințe privind calcul tarifului pentru serviciile de dezvoltare a Sistemului.**

Serviciile respective vor fi contractate conform unui tarif fix per oră. Tariful per oră pornește de la premisa că Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului, pentru perioada respectivă, toți specialiștii, în orice combinație, necesari pentru realizarea sarcinii puse.

De asemenea, specialiștii vor dispune de toate mijloacele materiale, nemateriale și organizatorice necesare realizării sarcinii.

Tariful trebuie să fie format reieșind din premisa că una și aceeași sarcină poate fi realizată de diferiți specialiști cu nivel diferit de calificare și respectiv costuri diferite.

Astfel, Beneficiarul să poată opta pentru un termen mai îndelungat de realizare cu costuri mai mici, este conștient că în cazul respectiv nivelul de calificare a specialiștilor va influența durata de executare a sarcinii. Dar aceasta nu trebuie să influențeze calitatea rezultatului.

Tarifele includ toate cheltuielile suportate de Prestator inclusiv deplasarea la sediul beneficiarului, cheltuieli de telecomunicații și internet, impozite și taxe conform legislației în vigoare.

Volumul estimativ de resurse pe care Beneficiarul preconizează să le contacteze sunt indicate în cererea de ofertă.

Volumul real de resurse atrase va depinde de resursele financiare disponibile și necesitatea "la zi" a Beneficiarului.

Volumul de ore alocat pentru realizarea fiecărei sarcini va fi coordonat la etapa analizei solicitării corespunzătoare și aprobat de către părți înainte de realizare.

**Acceptanța și achitarea serviciilor** – se efectuează conform clauzelor stabilite în Acordul semnat între Părți și la care aceste reguli vor fi anexate.

La acceptanța serviciilor, Beneficiarul va analiza informația conținută în rapoartele privind nivelul și conținutul serviciilor. Beneficiarul poate solicita informație adițională ce ar confirma datele indicate în rapoartele respective.

De asemenea, pot fi solicitate probe electronice existente în cadrul sistemelor informatice sau în cadrul Sistemului Service Desk. Solicitarea și oferirea informației adiționale trebuie să fie efectuată în limitele de timp stabilite în Contract dar care nu vor depăși 5 zile lucrătoare.

## **Anexa nr.2**

### **Reguli privind organizarea și prestarea serviciilor**

Prezentele Reguli vor fi anexe la Contract și vor asigura cadrul funcțional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar.

Organizarea procesului de prestare a serviciilor:

#### ▪ **Interacțiunea între Părți**

Aspectele administrative ce dețin de interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul Persoanelor responsabile desemnate de Părți.

Fiecare Parte va desemna câte o persoană responsabilă de relația cu cealaltă (Manager Suport Client). Părțile se vor informa reciproc, prin scrisoare oficială, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Supportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul unui singur punct de acces – Serviciul Suport Clienți (SSC).

SSC al Prestatorului va fi disponibil 24x24x365 pentru recepționarea solicitărilor.

Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități (enumerate în ordinea descreșterii preferinței) :

- utilizarea sistemului de gestiune a solicitărilor (Service Desk) al Prestatorului.
- expedierea de e-mail la adresa SSC;
- apel telefonic la numărul corporativ al SSC.

#### **Reguli de înregistrare a solicitărilor**

• **solicitare** – orice interpelare formulată de un utilizator al Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. În funcție de natura evenimentului care a generat solicitarea și rezultatul așteptat, interpelarea poate fi clasificată drept:

– **solicitare de suport** – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii privind funcționarea SIF sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic dacă nu este stabilit altfel în acordul de prestare servicii de mentenanță.

– **incident** – reprezintă orice solicitare care are la bază un **incident** de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic. În cazul când soluția optimă determină necesitatea de dezvoltare a sistemului informatic și există o soluție de ocolire a erorii care asigură funcționarea sistemului informatic la un nivel de performanță acceptabil, atunci va fi aplicată soluția de ocolire, iar soluția optimă va fi recalificată în solicitare de dezvoltare.

– **solicitare de dezvoltare** – orice solicitare care necesită dezvoltarea sistemului informatic și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date). Serviciile de dezvoltare oferite de Prestator nu includ dezvoltare de funcțional care dețin de alte produse program utilizate de sistemul informatic sau licențele pentru acestea.

Orice solicitare din partea Beneficiarului este adresată Prestatorului prin intermediul SSC al acestuia.

În scopul enunțului solicitării către SSC al Prestatorului, Beneficiarul va întreprinde în ordinea indicată, următoarele:

1. va consulta ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții;
2. va consulta prin intermediul persoanei responsabile a Beneficiarului "Baza de Cunoștințe" pusă la dispoziție de Prestator prin intermediul portalului intern al SSC;
3. va contacta Serviciul Suport Clienți.

Beneficiarul trebuie să poată justifica modalitatea de contact selectată (ex. de ce apel telefonic și nu interfața web). Prestatorul poate solicita Beneficiarului să utilizeze altă modalitate de contactare a SSC, în cazul în care acest fapt corespunde Regulilor.

În scopul prestării serviciilor de mentenanță în care se încadrează solicitarea SSC:

- SSC efectuează expertiza preventivă a fiecărei solicitări:
  - identifică tipul acestuia: solicitare de suport, incident sau solicitare de dezvoltare;
  - clasifică solicitările din punct de vedere al impactului și al urgenței declarată de Beneficiar.
  - determinată prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia.
  - înregistrează informația necesară pentru acordarea suportului:
- *în cazul incidentelor*, identifică și înregistrează parametri de mediu: componenta sistemului informatic la care se referă, consecutivitatea de acțiuni care au dus la apariția incidentului, conținutul incidentului, rezultatul așteptat, și alți parametri prevăzuți de reglementarea internă cu privire la gestiunea incidentelor.
- *în cazul solicitării de suport* identifică serviciul solicitat conform acordului;
- *în cazul solicitărilor de dezvoltare* înregistrează: conținutul solicitării, baza normativă pentru dezvoltare, descrierea succintă a business procesului necesar de dezvoltat și rezultatul așteptat.

Orice solicitare de dezvoltare parvenită în adresa Prestatorului va fi analizată de acesta și raportată decizia în termeni rezonabili dar nu mai mult de 15 zile lucrătoare, în funcție de complexitatea solicitării.

Informarea oficială a Beneficiarului necesită să conțină:

- ✓ *soluția* – în cazul unor incidente/ probleme prezente în baza de cunoștințe sau repetitive.
- ✓  *timpul necesar de prezentare a soluției* – în cazul lipsei necesității investigării subiectului
- ✓ *planul de analiză* – în cazul necesității unor analize suplimentare
- ✓ *refuzul sau redirecționarea sarcinii* în cazul când aceasta nu deține de competența Prestatorului. În cazul refuzului Prestatorul va argumenta decizia și va comunica Beneficiarului în competența cui este soluționarea acesteia.
- ✓ *În cazul acceptării solicitării*, Prestatorul va comunica soluția și va prezenta spre aprobare planul detaliat de soluționare cu indicarea: timpului (om/ore), cu descrierea lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, la necesitate inclusiv și din partea Beneficiarului, graficul de realizare a lucrărilor care va include proiectarea, elaborarea, testarea și darea în exploatare a soluției (software), și a costului estimativ conform tarifelor stabilite, cu descifrarea acestora pe activități ce urmează a fi întreprinse.
- ✓ *Planul de soluționare* poate fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.
- ✓ *Modul de realizare a activităților* și prezentarea rezultatelor este determinat de tipul solicitării (incident / solicitare de suport / dezvoltare) și se va desfășura conform criteriilor descrise în continuare.

Orice solicitare și istoria prestării serviciului aferent este înregistrată de către SSC într-un sistem de gestiune a solicitărilor (sistemul Service Desk). În acest scop,

Prestatorul va oferi conturi de utilizator în sistemul Help Desk pentru a asigura monitoriza solicitărilor Beneficiarului;

**Reguli privind Managementul incidentelor.**

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul sistemelor informatice supuse mentenanței.

#### Clasificarea incidentelor

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

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței sistemelor informatice supuse mentenanței. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.

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

**Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor**

|         |       | Impact |       |            |
|---------|-------|--------|-------|------------|
|         |       | Înalt  | Mediu | Jos        |
| Urgență | Înalt | Critic | Înalt | Mediu      |
|         | Mediu | Înalt  | Mediu | Jos        |
|         | Jos   | Mediu  | Jos   | Neglijabil |

**Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului**

| URGENȚĂ       | Descriere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Înaltă</b> | Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:<br>pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;<br>există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;<br>reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației. |
| <b>Medie</b>  | Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:<br>pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;<br>există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;<br>reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.  |
| <b>Joasă</b>  | Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:<br>pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;<br>activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat;<br>nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.                                                                 |

**Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului**

| IMPACT       | Descriere                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Înalt</b> | Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:<br>activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte;<br>incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Mediu</b> | Un incident este estimat ca având nivelul impactului "Major" în una sau mai multe din următoarele cazuri:<br>activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate;<br>incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi;<br>există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar; |
| <b>Jos</b>   | Un incident este estimat ca având nivelul impactului "Jos" în una sau mai multe din următoarele cazuri:<br>activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;<br>incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.                                                                                   |

### Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 2.2 "Reguli de înregistrare a solicitărilor".

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

| Prioritate incident | Timpul de reacție                               | Timpul de soluționare | Timp max. pentru corectare a cauzei* | Raportare primară               |
|---------------------|-------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| Critică             | Timpul de reacție al Prestatorului – imediat;   | până la 1 oră         | 8 ore                                | Telefon.                        |
| Înaltă              | Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute; | 3 ore                 | ora 12 a zilei următoare             | Telefon;<br>Sistem Service Desk |
| Medie               | Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore;     | 24 ore                | 5 zile                               | Sistem Service Desk             |
| Joasă               | Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;    | 3 zile                | 10 zile                              | Sistem Service Desk             |
| Neglijabilă         | Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;    | Cel mai bun efort.    | -                                    | Sistem Service Desk             |

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

Prestatorul poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului,

Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

Prestatorul poate solicita implicarea la gestiunea incidentului, a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.

Un incident se consideră soluționat atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de

acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

Toate incidentele raportate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul SSC. Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.

Îndată ce problema depistată va fi rezolvată, instalarea aplicației modificate pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului și în baza unui plan de livrare coordonat.

#### **Escaladarea incidentelor**

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreed, Părțile pot escala incidentul la un nivel mai înalt de autoritate - către Managerul Suport Clienți. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

#### **Raportarea privind nivelul serviciilor**

Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Prestator.

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

| <b>Tip raport</b>                         | <b>Conținut</b>                                                                                              | <b>Destinație</b>                                                                                                        | <b>Regularitatea</b>                                                                                                  |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Raport privind volumul serviciilor        | Tipul solicitării, durata soluționării și tarifele aplicate.                                                 | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreed de Prestator. | Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.                                      |
| Raport privind solicitările de modificare | Propunerile de modificare a Serviciilor                                                                      | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării SIF.                                              | Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.                                      |
| Raport privind nivelul serviciilor.       | Nivelul de disponibilitate a sistemului, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport. | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreed de Prestator. | Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie. |

#### **Securitatea informației**

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii pro active a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului.

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informatice supuse mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

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

În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

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

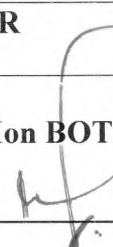
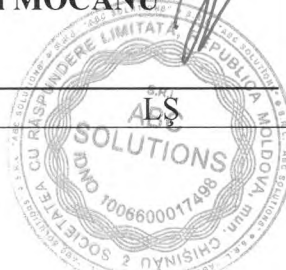
Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;

Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sistemele informatice supuse mentenanței, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;

Întocmirea proceselor - verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;

Menținerea formală a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

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

| SEMNĂTURILE PĂRȚILOR                                                                                                                |                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Administrator D-l Iurii MOCANU</b><br><br>_____ | <b>Director D-l Ion BOTNARI</b><br><br>_____ |
| <br>LȘ                                            | <br>LȘ                                       |