

## CONTRACT Nr. S&T2GITS-06/20

### **Privind Achiziționarea Serviciilor de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistență Medicală Primară (SIA AMP) pentru 4 luni calendaristice, conform necesităților CNAM**

Acest Contract este încheiat în Chișinău în ziua de 11.12.2020 (data semnării) între:

**S&T IT SERVICES SRL**, societate cu răspundere limitată, cu sediul în Republica Moldova, Chișinău, str. Calea Ieșilor, nr. 8, IDNO/cod fiscal 1008600013575, denumită în continuare "S&T" sau "Beneficiar", reprezentată legal de dl. Onisim Popescu, Director general,

și

**Genius IT Solutions SRL**, societate cu răspundere limitată, cu sediul în România, str. Pechea, nr.32-36, et.3, sector 1, București, cod unic de înregistrare 32160859, denumită în continuare "Genius" sau „Prestator”, reprezentată legal de dl. Carstea Silviu Alexandru, în calitate de Administrator și Ana George Bogdan, în calitate de Administrator,

În continuare numite în mod colectiv "Parti" și individual "Parte".

au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

Achiziționarea **Serviciilor de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistență Medicală Primară (SIA AMP) pentru 4 luni calendaristice**, denumite în continuare Servicii, în favoarea **COMPANIEI NAȚIONALE DE ASIGURĂRI ÎN MEDICINĂ** (denumită CNAM și/sau Beneficiar Final).

Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale prezentului

Contract:

1. Specificații tehnice (Anexa nr.10).
2. Specificația serviciilor și prețul (Anexa nr.1);
3. Condițiile de prestare (Anexa nr.2);
4. Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) (Anexa nr.3);
5. Cererea cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.4);
6. Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (Anexa nr.5);
7. Cererea cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6);
8. Raport privind implementarea modificărilor (Anexa nr.7);
9. Actul cu privire la serviciile prestate (de modificare) (Anexa nr.8);
10. Acord privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAM (Anexa nr.9).

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

#### **1. Obiectul Contractului**

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform Anexelor la Contract, care sunt părți integrante ale prezentului Contract.

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

1.3. Calitatea Serviciilor se atestă prin certificate de calitate indicate în Specificația tehnică anexată la contract. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în

CONFORM CU  
ORIGINALUL



Specificație tehnică și caietul de sarcini. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă, se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

1.4. Termenele de garanție a Serviciilor sunt indicate în Specificații, Anexate la contract.

## 2. Termenii și condițiile de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de Prestator la distanță sau la oficiul Beneficiarului Final.

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

2.3. **Documentația de prestare a serviciilor de mentenanță (corectivă, preventivă, adaptivă și perfectivă), conform pct.1 din Anexa nr.1 al prezentului Contract, include:**

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

2.4. **Documentația tehnică (SOW- cerințe funcționale semnate de către Partii) și cea de însoțire a serviciilor de revizie tehnică și dezvoltare software, prestate conform pct.2 din Anexa nr.1 al prezentului Contract, include:**

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

2.5. Prestarea **serviciilor de mentenanță** se efectuează pe parcursul a **4 luni calendaristice** începând cu data semnării contractului.

2.6. Prestarea **serviciilor de modificare (revizie tehnică și dezvoltare software)** se efectuează pe parcursul a **20 zile lucrătoare** începând cu data semnării contractului.

2.7. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.3 și, după caz, pct.2.4, se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul prestării Serviciilor. Prestarea serviciilor se consideră încheiată în momentul în care sînt semnate documentele de mai sus de către Beneficiarul Final.

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

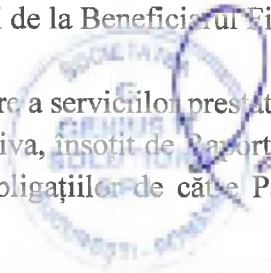
3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în Euro, și constituie **96,375.00 Euro** (nouăzeci și șase mii trei sute șapezeci și cinci Euro, 00), fiind indicată în Anexa nr.1 a prezentului contract, și va fi achitat în Euro în contul Prestatorului.

3.2. **Suma totală a Serviciilor de mentenanță** (corectivă, preventivă, adaptivă și perfectivă), conform pct.1 din Anexa nr.1, constituie: **75,000.00 Euro** (șapezeci și cinci mii Euro).

3.3. Prestatorul va presta **Serviciile de mentenanță** și, după livrarea acestora Beneficiarului Final, **va emite lunar facturi fiscale** în conformitate cu graficul și termenul de livrare, expus în punctul 1 din Anexa nr.1 al prezentului contract. Prețul pentru serviciile prestate este achitat de Beneficiar în termen de 15 zile, din momentul încasării de la Beneficiarul Final a sumei pentru Serviciile respective.

3.4. La finele fiecărei luni se întocmește Act de revizie cu privire a serviciilor prestate (de mentenanță) (conform modelului din Anexa nr.4), pentru luna respectivă, însoțit de Raportul de prestare al serviciilor (Anexa nr.5), fapt ce reprezintă îndeplinirea obligațiilor de către Părțile

CONFORM CU  
ORIGINALUL



contractante. Raportul se certifică de persoanele responsabile ale Prestatorului și Beneficiarului Final, și se semnează de coordonatorii serviciilor din partea ambelor părți.

3.5. **Suma totală a Serviciilor de revizie tehnică și dezvoltare software, conform pct.2 din Anexa nr.1** al prezentului Contract, constituie **21,375.00 Euro** (douăzeci și unu mii trei sute șaptezeci și cinci Euro, 00). Prețul calculat pentru serviciile prestate este achitat de către Beneficiar, după semnarea de către Beneficiarul Final a documentației expuse în pct.2.4 a contractului, în termen de 15 zile calendaristice din momentul achitării de Beneficiarul Final a prețului serviciilor respective în contul Beneficiarului.

3.6. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul de decontare al Prestatorului indicat în prezentul Contract. În cazul în care Genius prezintă tardiv documentația de însoțire a serviciilor, conform pct.2.3, și respectiv 2.4, al contractului, S&T își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.3 și, după caz, pct. 3.5, al contractului numărului de zile de întârziere și este exonerată de achitarea penalității stabilite în punctul 10.3.

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

#### 4. Condiții de predare-primire

4.6. Serviciile se consideră predate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în anexele la prezentul contract, și doar dacă sunt acceptate de Beneficiarul Final prin semnarea tuturor documentelor corespunzătoare.

4.7. 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 3.3 și, după caz, pct. 3.5, corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 10.3.

#### 5. Standarde

5.6. Serviciile furnizate în baza contractului vor respecta standardele prezentate de către Prestator în propunerea sa tehnică.

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

#### 6. Obligațiile părților

6.6. În baza prezentului Contract, **Prestatorul** se obligă:

a) de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract în baza legislației existente, recomandărilor și cerințelor software-ului de sistem;

b) să asigure funcționarea SIA AMP conform caietului de sarcini;

c) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 2 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;

d) în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;

e) să se deplaseze la oficiul Beneficiarului sau Beneficiarului Final, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță;

**CONFORM CU  
ORIGINALUL**



f) să asigure elaborarea/ajustarea instrucțiunilor de exploatare necesare în conformitate cu standardele;

g) să respecte procedura de înregistrare a defectelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestora;

h) după rezultatele de soluționare a defectelor să prezinte recomandările pentru anihilarea acestora și instrucțiunile necesare pentru soluționarea defectelor similare pe viitor;

i) să prezinte Beneficiarului lista persoanelor autorizate din partea Prestatorului în grupul de proiect calificat, conform criteriilor și cerințelor de calificare stabilite în documentația procedurii de achiziție publică;

j) să asigure integritatea și calitatea serviciilor prestate în termenele stabilite de prezentul Contract.

k) să asigure condițiile corespunzătoare pentru predarea Serviciilor de către Beneficiarul Final în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;

l) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiarul Final.

6.7. În baza prezentului Contract, **Beneficiarul** se obligă:

a. să informeze Prestatorul referitor la orice observație/defecțiune a funcționării aplicațiilor software și să prezinte Prestatorului orice informație utilă pentru determinarea defecțiunii;

b. să prezinte Prestatorului, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la semnarea contractului, toată: informația, documentele și materialele necesare pentru prestarea serviciilor, să asigure acces securizat la serverele CNAM în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la semnarea prezentului Contract;

c. în cazul defecțiunii aplicațiilor software Beneficiarul, sau după caz, Beneficiarul Final, este obligat să plaseze cererea de apel a specialistului Prestatorului; să prezinte Prestatorului lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului, responsabile pentru perfectarea apelurilor și semnarea documentelor de lucru;

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

## 7. Justificarea neexecutării datorită unui impediment

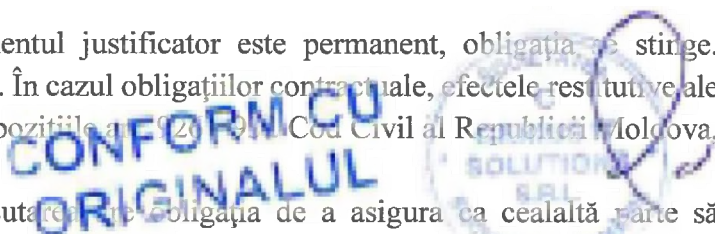
7.1. Neexecutarea obligației de către o parte este justificată dacă ea se datorează unui impediment în afara controlului acesteia și dacă părții nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia;

7.2. Neexecutarea nu este justificată dacă partea care invocă neexecutarea ar fi putut în mod rezonabil să ia în considerare impedimentul la data încheierii;

7.3. În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului. Totuși, dacă întârzierea capătă trăsăturile neexecutării esențiale, cealaltă parte poate să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare;

7.4. În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge. În cazul obligațiilor contractuale, efectele restitutive ale acestei stingeri sânt reglementate prin dispozițiile art. 1217 și 1219 din Codul Civil al Republicii Moldova, care se aplică în mod corespunzător;

7.5. Partea care invocă neexecutarea are obligația de a asigura ca cealaltă parte să primească o notificare despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa, într-un



termen 5 zile după ce prima parte a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe. Partea informată despre neexecutare are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări;

7.6. Impedimentul justificator nu exonerează partea care invocă neexecutarea de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului când cealaltă parte nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

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

## **8. Rezilierea**

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

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

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

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

c) Initiatorul rezilierii este Beneficiarul Final;

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

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

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

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițiatoare are dreptul să prezinte documentele corespunzătoare și să soluționeze litigiul în instanța de judecată competentă a RM..

## **9. Reclamații**

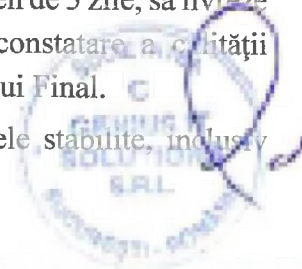
9.1. Reclamațiile privind cantitatea Serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor livrate sînt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate și trebuie confirmate printr-un document care să descrie deficiențele functionale și tehnice în baza use case-urilor. 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.

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

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

CONFORM CU  
ORIGINALUL



## 10. Sancțiuni

10.1. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține 10% din valoare contractului.

10.2. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 10% din suma totală a prezentului Contract. În cazul în care întârzierea depășește 20 zile, se consideră ca fiind refuz de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract.

10.3. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 10% din suma totală a prezentului contract.

## 11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul Final sau Beneficiarul împotriva oricăror:

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

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

## 12. Dispoziții finale

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

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

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

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

12.5. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare din aceeași zi, fiind valabil până la data de 15 iunie 2021.

12.6. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, "11" decembrie 2020.

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

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

**S&T/Beneficiar:**

**CONFORM CU  
ORIGINALUL**  
Genius/Prestator:



**„S&T IT SERVICES” SRL**

Adresa poștală: *mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor, 8*

Telefon: +373 22 837960

**SWIFT Code: MOBBMD22XXX**

Mobiasbanca-OTP Group S.A.,  
Chisinau, Moldova

IBAN: **MD93MO2224ASV92975327100**

Cod fiscal: **1008600013575**

**Genius IT Solutions SRL**

Adresa poștală:

Telefon:+40378106543

Cont de decontare: **RZBRROBU**

Banca: **RAIFFEISEN BANK**

Adresa poștală a băncii: **Piata Amzei, nr.9**

Cont EURO: **RO46RZBR0000060016010191**

Cod fiscal: **RO32160859**

**14. Semnăturile părților**

**S&T/Beneficiar**

**„S&T IT SERVICES” SRL**



**Onisim POPESCU**

**Director General**



**Genius/Prestator:**

**Genius IT Solutions SRL**



**Carstea Silviu Alexandru  
Administrator**

L.Ș.



**Ana George Bogdan  
Administrator**

L.Ș.



**CONFORM CU ORIGINALUL**



**Specificația serviciilor si prețul acestora**

Nr.	Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA), Euro	Suma Euro, fără TVA	Termenul de livrare/prestare
1	2	3	4	5	7	
1.	Servicii de mentenanta corectiva, preventiva, adaptiva si perfectiva a SIA AMP, servicii asigurate timp de 4 luni de la semnarea contractului, cu facturare lunara.	Serv.	4	18,750.00	<b>75,000.00</b>	Din momentul aprobarii si inregistrarii contractului timp de 4 luni conform cerintelor si clarificarilor.
2.	Servicii de revizie tehnica si dezvoltare software	Serv.	1	21,375.00	<b>21,375.00</b>	Din momentul aprobarii si inregistrarii contractului timp de 20 zile lucrătoare
	<b>TOTAL, Euro</b>				<b>96,375.00</b>	

BENEFICIAR	PRESTATOR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU	Semnătura autorizată:  Silviu Alexandru CÂRSTEA L.Ș.  George Bogdan ANA L.Ș.



**CONFORM CU ORIGINALUL**





## Condițiile de prestare

### 1. Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor

#### 1.1. Noțiuni generale

**Defect** – incident, problemă, eroare de programă (sau un set de erori) ce duc la necorespunderea rezultatelor așteptate de la funcționarea produsului software și care determină stoparea/întreruperea/reducerea calității funcționalității softului aplicativ.

#### 1.2. Interacțiunea între Părți

Interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul persoanelor responsabile, desemnate de ambele Părți.

În scopul clasificării și optimizării procesului de gestiune a solicitărilor, apelurile referitoare la defectele de utilizare a sistemului și doleanțele utilizatorilor vor fi preluate de persoanele responsabile din partea Beneficiarului care, după examinarea și prioritizarea acestora, vor decide care necesită a fi redirecționate către echipa Prestatorului prin întocmirea Cererii cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.4 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6 la Contract).

#### 1.3. Persoane responsabile

Prestatorul desemnează persoane responsabile de relația cu Beneficiarul și Beneficiarul Final (Managerul Suport Client). Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

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

#### 1.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

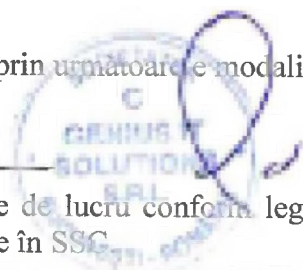
Suportul operațional la utilizarea serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului de Suport Client “Hot-Line” (în continuare SSC). Beneficiarul, după caz, Beneficiarul Final, va contacta SSC, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:

- pentru soluționarea defectelor;
- pentru solicitarea modificărilor funcționalităților existente;
- pentru solicitarea informației și consultanței în vederea soluționării defectelor legate de utilizarea sistemului;
- pentru solicitarea realizării anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului;
- pentru solicitarea analizei unei solicitări de modificare.

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

- expedierea unui e-mail la adresa SSC \_\_\_\_\_
  - efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon \_\_\_\_\_
- Programul de lucru al SSC este de 08.00 la 19.00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova. Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în SSC.

CONFORM CU  
ORIGINALUL



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

## 1.5. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul.

Pentru fiecare modificare va fi pregătit setul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Pachetul de instalare a modificărilor.
2. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.

Aceste modificări necesită testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica despre disponibilitatea modificărilor pentru efectuarea testelor în mediul de testare și va coordona Planul de testare cu Beneficiarul. Beneficiarul participă la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

## 2. Reguli privind prestare a serviciilor de suport

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a softului aplicativ prin: analiza defectelor, introducerea corectărilor, înlăturarea problemelor, documentarea corectărilor și actualizarea documentelor pentru softul aplicativ.

### 2.1. Clasificarea incidentelor

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

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței softului aplicativ. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului Final.

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

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

		<i>Înalt</i>	<i>Mediu</i>	<i>Jos</i>
<b>Urgență</b>	<i>Înalt</i>	Critic	Înalt	Mediu
	<i>Mediu</i>	Înalt	Mediu	Jos
	<i>Jos</i>	Mediu	Jos	Neglijabil

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

<b>URGENȚĂ</b>	
----------------	--

CONFORM CU  
descriere  
ORIGINALUL



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

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

<b>IMPACT</b>	<b>Descriere</b>
<b>Înalt</b>	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
<b>Mediu</b>	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
<b>Jos</b>	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

CONFORM CU  
ORIGINALUL



## 2.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

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

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

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	pînă la 3 ore	8 ore	SSC
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute	8 ore	ora 12 a zilei următoare	SSC
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore	24 ore	5 zile	SSC
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort	-	SSC

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

*Observație: În situația în care pentru înlăturarea defecțiunii raportate este necesară implementarea unui build compilat pe mediul de producție timpul efectiv pentru realizarea acestei operațiuni cât și corelarea deploymentului cu specificul activității (programul de lucru) vor fi adăugați la cei menționați în tabelul de mai sus.*

## 3. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare

Serviciile de modificare sunt orientate spre asigurarea efectuării modificărilor privind problemele existente, îmbunătățirii formelor de raportare (inclusiv modificarea de structură a rapoartelor, metodele de calcul, prelucrare și export a datelor) , modificărilor/adăugărilor funcționalităților ca urmare al modificării cadrului legal (ținând cont de prevederile legale actuale) ,îmbunătățirii esențiale a business proceselor, eficientizării performanțelor tehnice, documentării și instruirii pentru noile funcționalități și consultanței la întrebările privind softul aplicativ.

### 3.1. Solicitarea Serviciilor de modificare

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

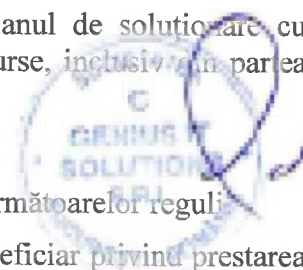
În rezultatul analizei solicitării, Prestatorul va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului și a costului estimativ conform tarifelor.

### 3.2. Prestarea Serviciilor de modificare

Prestarea serviciilor de modificare se efectuează în baza aplicării următoarelor reguli:

- Prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea

CONFORM CU  
ORIGINALUL



serviciilor. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.

- b. Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.
- c. Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- d. Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
- e. În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv.
- f. Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.
- g. Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.
- h. Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv documentația în limba română privind următoarele:

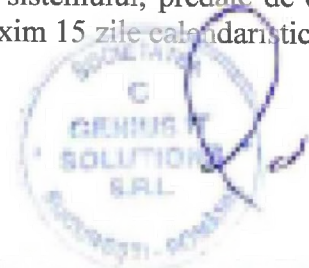
- Proiectul tehnic al actualizărilor realizate;
- Ghidul administratorului în versiune actualizată;
- Ghidul utilizatorului în versiune actualizată;
- Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD), în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
- Instrucțiuni de instalare a mediului software (cu indicarea versiunilor utilizate, spațiul amplasării și resursele utilizate de acestea, fragmentele de cod privind conectarea la bazele de date, file-script privind asigurarea funcționării corecte a serverelor , parametrii de configurare recomandați.
- Descrierea detaliată privind următoarele: planului de efectuare a copiilor de rezervă (back-up) pentru bazele de date, metodelor de back-up utilizate (complete, incremental, diferențial,etc.), recuperarea bazei utilizând back-up, spațiul de stocare, configurările și setările aplicațiilor utilizate.
- Document de confirmare a rezultatelor testării;
- Actul de predare în exploatare;
- Notificare în scris despre efectuarea ultimei actualizări pentru aplicația de test (în corespundere cu versiunea finală a aplicația de producție);
- Credențiale de acces la aplicația de test.

- i. Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) suplimentar funcționalitățile sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract în termen de maxim 15 zile calendaristice.

#### 4. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

##### 4.1. Soluționarea divergențelor

CONFORM CU  
ORIGINALUL



Orice divergențe apărute între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strînsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

- 1) Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți.
- 2) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- 3) Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.
- 4) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

#### 4.2. Raportarea privind nivelul serviciilor

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor acordate.

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

Tip raport	Conținut	Regularitatea
Raport cu lista incidentelor/erorilor remediate. Monitorizarea parametrilor de funcționare.	Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării. Status privind parametrii de funcționare.	Lunar
Raport privind implementarea modificărilor	Descrierea modificării, perioada înaintării și statutul implementării.	În luna cînd a avut loc implementarea și acceptarea modificării

#### 4.3. Securitatea informației

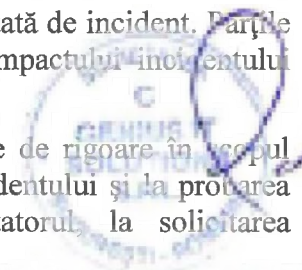
Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a softului aplicativ în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite în conformitate cu legislația în vigoare a RM;

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

CONFIRM CU ORIGINALUL



- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate, mediul de stocare fiind pus la dispoziție de către Beneficiar;
- Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- Menținerea formalizată a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

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

### 5. Mediul de dezvoltare și a mediului de testare

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

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

- La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție pentru simularea situațiilor problematice;
- La implementarea modificărilor importante pentru sistemul informațional și testarea lor prealabilă;
- La efectuarea recalculărilor necesare pentru corectarea datelor;
- La efectuarea testării integrale sau parțiale a aplicației;
- La efectuarea sesiunilor de instruire a utilizatorilor.

Softul aplicativ în mediu de testare se accesează prin canale securizate. Prestatorul este responsabil de procesul de testare a serviciului realizat la solicitarea Beneficiarului, cu indicarea tuturor tipurilor de testări și verificări, la corespunderea caracteristicilor și funcționalității produsului elaborat / modificat cu cerințele înaintate de Beneficiar. După fiecare modificare de Soft se inițiază procesul de aprobare și Prestatorul prezintă dovezi obiective despre faptul că serviciile prestate de produsul software elaborat / modificat sau de orice element software, corespund cerințelor și necesităților înaintate de Beneficiar. Procesul de aprobare se finalizează cu Proces verbal de aprobare prezentat de Prestator Beneficiarului și se inițiază de Beneficiar exploatarea experimentală a produsului. Exploatarea experimentală a produsului software acordă informație despre comportamentul sistemului în mediul real de exploatare, cu utilizarea datelor reale. În procesul exploatării experimentale, toate devierile în funcționare și observațiile, detectate, se înlătură de către Prestator pînă la finisarea exploatării experimentale. Durata perioadei exploatării experimentale nu va depăși 15 zile calendaristice de la data livrării produsului de către Prestator.

Procedura de colaborare, accesul și utilizarea mediului de dezvoltare, mediului de testarea și instalarea oricăror modificări este elaborată și aprobată de părți în termen de 15 zile calendaristice de la semnarea Contractului.

### 6. Livrabile





CONFORM CU  
ORIGINALUL



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

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

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea și predarea livrabilelor prevăzute în secțiunea 3, subpunct 3.2, pct. h), a prezentei Anexe la contract.

BENEFICIAR	PRESTATOR
<p>Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU</p> 	<p>Semnătura autorizată:  Silviu Alexandru CÂRSTEA L.Ș.  George Bogdan ANA L.Ș.</p> 

CONFORM CU ORIGINALUL





*Modelul Actului cu privire la serviciile prestate (de suport)*

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

**S&T IT SERVICES SRL**, societate cu raspundere limitata, cu sediul în Republica Moldova, Chişinau, str. Calea Ieşilor, nr. 8, IDNO/cod fiscal 1008600013575, denumită în continuare "S&T" sau "**Beneficiar**", reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de către \_\_\_\_\_, în calitate de \_\_\_\_\_, pe de o parte

şi  
**Genius IT Solutions SRL**, societate cu raspundere limitata, cu sediul in România, str.Pechea, nr.32-36, et.3, sector 1, Bucureşti, cod unic de înregistrare 32160859, denumită in continuare "**Genius**" sau „**Prestator**”, reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de către \_\_\_\_\_, în calitate de \_\_\_\_\_, pe de altă parte


au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. \_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ 2020, Prestatorul a prestat servicii de mentenanță pentru perioada de la \_\_\_\_\_ pînă la \_\_\_\_\_, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiarul Final pentru perioada menţionată.
2. Taxa lunara a serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: \_\_\_\_\_ Euro.
3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, cîte unul pentru fiecare parte.

**Prestator:**

L.Ş.

**Beneficiar:**

BENEFICIAR	PRESTATOR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU	Semnătura autorizată: — Silviu Alexandru CÂRSTEA L.Ş. — George Bogdan ANA L.Ş.

**CONFORM CU ORIGINALUL**



Modelul Cererii cu privire la notificarea defectului

Cererea cu privire la notificarea defectului

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A DEFECTULUI			
SUBSISTEMUL			
	Autor:		
	Data:		
Categoria problemei	Software <input type="checkbox"/>	Procese <input type="checkbox"/>	Date <input type="checkbox"/>
Prioritate	Inaltă <input type="checkbox"/>	Medie <input type="checkbox"/>	Joasă <input type="checkbox"/>
Descrierea problemei:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			

Prestator:  
L.Ș.

Beneficiar:  
L.Ș.

BENEFICIAR	PRESTATOR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU	Semnătura autorizată:  L.Ș. Silviu Alexandru CÂRSTEA
	L.Ș. George Bogdan ANA 

*Modelul Raportului cu lista incidentelor/defectelor remediate*

**Raportul cu lista incidentelor/defectelor remediate**

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





Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestatorului:

Beneficiarului:

L.Ș.

L.Ș.

BENEFICIAR	PRESTATOR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU	Semnătura autorizată:  Silviu Alexandru CÂRSTEA George Bogdan ANA
L.Ș. 	L.Ș. 

CONFORM CU ORIGINALUL



Modelul Cererii cu privire la propunerea de modificare

Cererea cu privire la propunerea de modificare






FORMULAR DE ÎNREGISTRARE			
SUBSISTEMUL			
		Autor:	
		Data:	
Categoria problemei	Software <input type="checkbox"/> Procese <input type="checkbox"/> Date <input type="checkbox"/>		
Prioritate	Inaltă <input type="checkbox"/> Medie <input type="checkbox"/> Joasă <input type="checkbox"/>		
Descrierea:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

BENEFICIAR	PRESTATOR
Semnătura autorizată:   Onisim POPESCU	Semnătura autorizată:   Silviu Alexandru CÂRSTEA
	L.Ș.  George Bogdan ANA
	L.Ș. 

CONFORM CU  
ORIGINALUL

*Modelul Raportului privind implementarea modificărilor*

**Raport privind implementarea modificărilor**

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




Au semnat persoane responsabile din partea:

**Prestatorului:**

**Beneficiarului:**

L.Ș.

L.Ș.

BENEFICIAR	PRESTATOR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU  L.Ș.	Semnătura autorizată:  L.Ș. Silviu Alexandru CÂRSTEA L.Ș. George Bogdan ANA 

**CONFORM CU ORIGINALUL**



*Modelul Actului cu privire la serviciile prestate (de modificare)*


**ACTUL Nr. \_\_**  
**cu privire la serviciile prestate (de modificare)**  
**conform Contractului nr. \_\_\_ din**

**S&T IT SERVICES SRL**, societate cu raspundere limitata, cu sediul în Republica Moldova, Chişinau, str. Calea Ieşilor, nr. 8, IDNO/cod fiscal 1008600013575, denumită în continuare **“S&T”** sau **"Beneficiar"**, reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de \_\_\_\_\_, în calitate de \_\_\_\_\_, și  
**Genius IT Solutions SRL**, societate cu raspundere limitata, cu sediul in România, str.Pechea, nr.32-36, et.3, sector 1, Bucureşti, cod unic de înregistrare 32160859, denumită in continuare **“Genius”** sau **„Prestator”**, reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de \_\_\_\_\_, în calitate de \_\_\_\_\_, pe de altă parte, au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

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

Prestator:  
L.Ş.

Beneficiar:  
L.Ş.

<b>BENEFICIAR</b>	<b>PRESTATOR</b>
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU	Semnătura autorizată:  Silviu Alexandru CÂRSTEA L.Ş. George Bogdan ANA L.Ş.



**CONFORM CU ORIGINALUL**



## ACORD DE CONFIDENȚIALITATE

Prezentul Acord este încheiat astăzi, 11 decembrie 2020, între:

**S&T IT SERVICES SRL**, societate cu raspundere limitată, cu sediul în Republica Moldova, Chișinău, str. Calea Ieșilor, nr. 8, IDNO/cod fiscal 1008600013575, denumită în continuare "S&T" sau "Beneficiar", reprezentată legal de dl. Onisim Popescu, Director general,

și

**Genius IT Solutions SRL**, societate cu raspundere limitată, cu sediul în România, str. Pechea, nr. 32-36, et. 3, sector 1, București, cod unic de înregistrare 32160859, denumită în continuare "Genius" sau „Prestator”, reprezentată legal de dl. Carstea Silviu Alexandru, în calitate de Director general, în continuare numite în mod colectiv "Părți" și individual "Parte" au încheiat prezentul Acord (*în continuare Acord*) stabilind următoarele:

### I Clauze Generale

- 1.1. Scopul prezentului Acord este asigurarea confidențialității informației, ce urmează a fi cunoscută de către Prestator în legătură cu executarea Contractului din 11 decembrie 2020 **Privind Achiziționarea Serviciilor de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistență Medicală Primară (SIA AMP) pentru 4 luni calendaristice, conform necesităților CNAM**, încheiat între Beneficiar și Beneficiarul Final (în continuare – "Contract de prestări servicii").
- 1.2. Obiectul prezentului Acord îl constituie regulile și ordinea prestării de Beneficiar către Prestator a accesului de la distanță la resursele informaționale CNAM (în continuare Serviciu), precum și determinarea persoanelor responsabile de la ambele Părți, drepturile și obligațiile lor.
- 1.3. În scopul prestării și utilizării Serviciilor, Prestatorul și Beneficiarul vor comunica exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate.
- 1.4. Informația furnizată de către Beneficiarul Final și Beneficiar conține date cu caracter personal, ce fac parte din categoria informației confidențiale.
- 1.5. În sensul prezentului Acord, confidențialitatea reprezintă nedivulgarea sub nici o formă a informației primite de către Prestator de la Beneficiar unei terțe persoane. O astfel de transmitere poate avea loc doar cu acordul prealabil în formă scrisă din partea Beneficiarului.
- 1.6. În sensul prezentului Acord, informația transmisă reprezintă: orice informație verbală, scrisă, electronică, telefonică, conținutul actelor (denumite în continuare date) transmise de către Beneficiar către Prestator.
- 1.7. Prin divulgarea datelor se va înțelege orice procedeu, metodă sau operațiune scrisă, verbală, prin mijloace electronice și nu doar, care permite trecerea datelor de la Prestator (inclusiv angajații sau mandatarii acesteia) către un terț voluntar și/sau involuntar, fără acordul prealabil în scris din partea Beneficiarului.
- 1.8. Confidențialitatea în sensul prezentului Acord vizează inclusiv discuțiile și/sau schimburile de opinii (prin orice mijloc de comunicare) ce se referă la obiectul Contractului de prestare a serviciilor și rezultatele serviciilor prestate de Prestator.
- 1.9. În cazul în care oricare din datele confidențiale ale Beneficiarului vor fi solicitate de către terți în baza unui hotărâri judecătorești sau demers legal ai unei autorități, Prestatorul va informa imediat în scris Beneficiarul despre caracterul și volumul datelor și autoritatea care a solicitat să le fie transmise datele.

CONFORM CU  
ORIGINALUL



## II. Durata

- 2.1. Prezentul Acord se încheie pe o durată nedeterminată de timp și nu are vre-o limitare teritorială. Pe durata valabilității prezentului Acord, precum și în circumstanțele încetării relațiilor contractuale, din oricare motiv, în baza Contractului de prestări servicii, Prestatorul se obligă să nu divulge nimănui fără permisiunea scrisă a Beneficiarului informația conținută în actele și datele primite de la Beneficiar.
- 2.2. Acordul produce efecte juridice pentru părți din momentul semnării lui. Prezentul acord este agreat între Părți în scopul asigurării securității datelor, operațiunilor și sistemelor informaționale la accesarea de la distanță la resursele informaționale ale Companiei Naționale de Asigurări în Medicină.

## III. Obligațiile Beneficiarului

- 3.1. Va atribui utilizatorilor desemnați de Prestator un nume login și parolă, care poartă un caracter secret și nu pot fi divulgate.
- 3.2. Va bloca accesul la informație pentru utilizatorii nominalizați de Prestator, îndată ce a fost înștiințat de către Prestator despre schimbarea utilizatorilor, pentru a efectua modificările corespunzătoare.
- 3.3. Vor efectua consultații curente pe întrebările legate de serviciile prestate la tel:  
Din partea Beneficiarului: pe întrebări tehnice tel:  
Din partea Prestatorului: pe întrebări administrative, tel. \_\_\_\_\_.

## IV. Obligațiile Prestatorului

- 4.1. Va desemna o persoană responsabilă (*Administrator*) de îndeplinirea prevederilor prezentului Acord.
- 4.2. Administratorul, în termen de 5 zile de la data semnării prezentului Acord, prezintă Beneficiarului lista utilizatorilor, care va fi aprobată de Prestator.
- 4.3. Administratorul va informa Beneficiarul, în termen de 5 zile lucrătoare despre modificarea listei utilizatorilor (concediere, transfer). În cazul în care va fi necesar de inclus noi utilizatori cu dreptul de acces de la distanță la rețelele corporative CNAM (Beneficiarului Final), se va elabora din partea Prestatorului un demers care trebuie să conțină în mod obligatoriu:
- N.P.P. persoanei care are nevoie de acces de la distanță; IDNP;
  - funcția persoanei care are nevoie de acces de la distanță;
  - resursele la care va avea drept spre accesare la administrare;
  - domeniul în care va activa persoana (baze de date, server, cerere, subsistem sau o altă parte a rețelei corporative), în cazul în care sunt necesare drepturile respective.
- 4.4. Va informa Beneficiarul despre desemnarea Administratorului, în cazul concedierii ori transferului acestuia în alte subdiviziuni ori organizații, prezentând extrasul/copia ordinului privind numirea noului Administrator, în termen de 5 zile de la data numirii acestuia.

CONFORM CU  
ORIGINALUL





4.5. Utilizatorii vor aplica nume de login și parolă, care poartă un caracter secret și nu poate fi divulgat. Parola va conține cel puțin opt simboluri pe diferite registre de tastatură, cu schimbarea lunară a acesteia.

4.6. Va asigura executarea politicii „ecranului curat”, adică finisarea obligatorie a lucrului sau deconectarea terminalului în cazul lipsei necesității utilizării lui.

4.7. Va lua măsuri de neadmitere a persoanelor terțe la LAM ale utilizatorilor.

4.8. Nu va admite copierea și difuzarea nesancționată a informației primite.

4.9. Nu va difuza informațiile legate de modul de utilizare a resurselor informaționale a Beneficiarului.

4.10. Va asigura informarea imediată despre incidentele de nerespectare a securității informaționale care au avut loc în procesul recepționării informației.

4.11. Va prezenta informația necesară în procesul cercetării incidentelor de securitate informațională.

4.12. Va purta răspundere conform legislației în vigoare, pentru transmiterea și/sau utilizarea nesancționată a informației primite și nu o va oferi părților terțe fără acordul scris al Beneficiarului și Beneficiarului Final.

## V. Răspunderea părților

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

## VI Soluționarea Litigiilor

6.1 Toate litigiile decurgând din sau în legătură cu prezentul Acord, inclusiv dar fără a se limita la încheierea și executarea acestuia, încălcarea, rezilierea sau nulitatea lui, vor fi supuse, în mod obligatoriu, soluționării amiabile prin negocieri comune.

6.2 În cazul în care Părțile nu vor ajunge la un consens după respectarea procedurii indicate mai sus, atunci aceste litigii urmează a fi supuse soluționării de către instanțele de judecată competente conform legislației în vigoare.

### Semnăturile Părților:

Pentru și în numele **S&T IT SERVICES SRL**

Pentru și în numele **Genius IT Solutions SRL**

**Onisim Popescu**

**Silviu Alexandru Carstea**






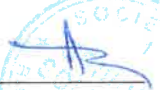

**Ana George Bogdan**

**CONFORM CU ORIGINALUL**



## SPECIFICAȚII TEHNICE

Nr. d/o	Denumirea serviciilor	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință
1.	Servicii de mentenanță corectivă, preventivă, adaptivă și perfectivă a SIA AMP	Conform Caietului de sarcini și oferta tehnică depusă în numele Asocierii Părților
2.	Servicii de revizie tehnică și dezvoltare software	Conform Caietului de sarcini și oferta tehnică depusă în numele Asocierii Părților

BENEFICIAR	PRESTATOR
Semnătura autorizată:  Onisim POPESCU	Semnătura autorizată:  Silviu Alexandru CÂRSTEA
	L.Ș.  George Bogdan ANA
	L.Ș. 

CONFORM CU  
ORIGINALUL

