



# ACHIZIȚII PUBLICE

## CONTRACT nr. 40/20

de achiziționarea serviciilor de mentenanță a  
SIA „Registrul Informației Criminalistice și Criminologice”

Cod CPV 72000000-5

29 iunie 2020

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.R.L. „DAAC System Integrator” reprezentată prin administrator Sergiu GHINCU care acționează în baza Statutului IDNP 1006600054871 denumit în continuare „Prestator” pe de o parte,	Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI reprezentat prin directorul Andrian ȘOVA, care acționează în baza Regulamentului aprobat prin HG nr. 317/2020, IDNP 1013601000521 denumit în continuare „Beneficiar” pe de altă parte.

ambele denumite în continuare „Părți”, conducându-se de prevederile art. 1375 al Codului Civil au încheiat prezentul Contract după cum urmează:

- Achiziționarea serviciilor de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat „Registrul Informației Criminalistice și Criminologice”, denumite în continuare „Servicii”, conform L/P nr.21023090 (ID:ocds-b3wdp1-MD-1589962190860) din 11.06.2020, în baza deciziei grupului de lucru nr. 13/20 din 22.06.2020

a. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:

- Specificația tehnică (Anexa nr.1);
- Specificația de preț (Anexa nr.2);
- Termenii de referință (Anexa nr.3)
- Acord de confidențialitate Anexa nr.4).

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

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

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

### 1. Obiectul Contractului

1.1 Prestatorul își asumă obligația de a presta servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat „Registrul Informației Criminalistice și Criminologice”, care vor include activitățile prevăzute în specificația din Anexele prezentului Contract, denumite în continuare „Servicii”, Serviciile vor include:

- Servicii de mentenanță corectivă și preventivă (abonament)
- Servicii de mentenanță adaptivă (tarif per oră)
- Servicii de analiză a stivei tehnologice a sistemului și elaborarea planului de modernizare

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

1.3. Serviciile prestate la solicitare, vor fi documentate de către Beneficiar prin prezentarea unui demers, în formă scrisă, care va include inclusiv descrierea de rigoare a acestora.

## **2. Termeni și condiții de prestare**

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator pentru anul bugetar 2020, în perioada 01.07.2020 - 31.12.2020

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- Factura fiscală
- Act de predare-primire a serviciilor
- Rapoarte de mentenanță

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

## **3. Prețul și condiții de plată**

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

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, constituie: **1 131 840,00** (un milion una sută treizeci și una mii opt sute patruzeci lei 00 bani) lei MD.

3.3. Achitarea pentru serviciile prestate se va efectua lunar, în conformitate cu facturile fiscale și actele de predare-primire a serviciilor, semnate de ambele Părți, în corespundere cu volumul serviciilor prestate.

3.4. Toate plățile pentru serviciile prestate vor fi achitate în termen de 10 (zece) zile lucrătoare de la data semnării de către ambele Părți a actelor de predare-primire a serviciilor.

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 Anexele prezentului Contract;
- b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificație.

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

## **5. Standarde**

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

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

## **6. Obligațiile părților**

### **6.1.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul are dreptul:**

a) să solicite de la Beneficiar informația necesară pentru identificarea unor aspecte privind prestarea corespunzătoare a serviciilor;

b) să sisteze prestarea serviciilor în cazul neachitării de către Beneficiar a prețului contractual, pentru o perioadă de timp nu mai mare decât 20 zile din momentul semnării actelor lunare de predare-primire a serviciilor prestate;

c) să primească plata pentru serviciile prestate în cuantumul și termenele prevăzute de prezentul Contract.

#### **6.1.2 Prin prezentul Contract, Prestatorul are următoarele obligații generale:**

a) să presteze serviciile prevăzute de obiectul prezentului Contract, în condițiile stabilite de Contract și anexele acestuia;

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

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

d) să anunțe Beneficiarul, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de data planificată, despre data și perioada desfășurării lucrărilor planificate de către Prestator, care au sau care pot să aibă impact asupra disponibilității serviciilor;

e) să anunțe imediat Beneficiarul în cazul apariției defecțiunilor tehnice sau a altor incidente, care au cauzat sau care pot cauza întreruperea prestării serviciilor specificate în acest Contract;

f) să întreprindă acțiunile necesare în vederea diminuării impactului asupra serviciilor prestate ca urmare a lucrărilor planificate și neplanificate/urgente;

g) să întreprindă toate măsurile necesare pentru prevenirea și remedierea operativă a defecțiunilor apărute în infrastructura aferentă prestării serviciilor, precum și pentru înlăturarea consecințelor și pagubelor rezultate;

h) să restabilească, în termen de 24 ore, prestarea serviciilor suspendate, după achitarea de către Beneficiar a restanței datorate;

i) să înregistreze și să soluționeze, în limitele competenței, toate reclamațiile și sesizările primite de la Beneficiar;

j) să desemneze și să comunice Beneficiarului persoana/persoanele responsabile de executarea prezentului Contract pe domeniul tehnic și pe domeniul administrativ prin scrisoare oficială cu indicarea datelor de contact.

#### **6.1.3. Prestatorul este responsabil pentru:**

a) nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor de minim 99,70% mediu lunar. Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul unui singur punct de acces - serviciul suport clienți, prestatorul va fi disponibil 24x24x183 zile pentru recepționarea solicitărilor prin e-mail și 8x5 în zile lucrătoare de către operator. Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii;

b) integritatea informației – păstrarea informației cu toate atributele sale inițiale și modificarea ei doar de către persoanele autorizate în conformitate cu prevederile prezentului Contract;

c) confidențialitatea informației – acces la informație doar al persoanelor autorizate și doar la datele prestabilite pentru acces;

d) identificarea și remedierea vulnerabilităților;

e) efectuarea copiilor de rezervă și stabilirea procedurilor de recuperare;

f) întreruperea prestării serviciilor în situațiile cauzate de circumstanțe pe care acesta putea să le prevină;

g) acțiunile sau inacțiunile terțelor persoane contractate de către Prestator.

#### **6.1.4. Prestatorul nu va fi responsabil pentru:**

a) erorile apărute în sistem cauzate de acțiunile sau inacțiunile altor persoane decât Prestatorul;

b) datele care sânt procesate de sistem;

c) acțiunile Beneficiarului, care au cauzat întreruperea prestării serviciilor, inclusiv a securității acesteia sau care au pus în dificultate executarea obligațiilor contractuale ale Prestatorului;

d) pierderi sau coruperi de date, indisponibilitatea serviciilor precum și alte consecințe ce sânt cauzate de acțiunile sau inacțiunile altor persoane decât Prestatorul.

#### **6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul are dreptul:**

a) să beneficieze de serviciile prestate în condițiile prevăzute de prezentul Contract;

b) să înainteze reclamații privind calitatea serviciilor oferite de Prestator, în cazul în care serviciile nu corespund descrierii acestora;

c) să contacteze persoanele responsabile ale Prestatorului, pentru probleme administrative și/sau probleme tehnice.

#### **6.2.1 Prin prezentul Contract, Beneficiarul are următoarele obligații:**

a) să achite la timp costul serviciilor prestate, conform facturilor prezentate și să semneze actele de predare-primire a serviciilor, în termen de cel mult 10 zile lucrătoare din momentul recepționării acestora;

b) să desemneze și să comunice Prestatorului persoana/persoanele responsabile de executarea prezentului Contract pe domeniul tehnic și pe domeniul administrativ prin scrisoare oficială cu indicarea datelor de contact;

c) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract și să asigure accesul fizic al Prestatorului la componentele hardware aferente infrastructurii sistemului, în locațiile Beneficiarului;

d) să asigure păstrarea datelor de acces, de jurnalizare a activităților, datele despre activitățile în sistem (jurnalizarea) se va stoca în timp real și se va păstra pe o perioadă nu mai puțin de 6 luni;

e) să asigure doar cu autentificarea multifactorială și utilizarea unui canal securizat de comunicații contul de acces al administratorului în cazul accesării de la distanță a sistemului.

#### **6.3. Prin prezentul Contract, Părțile se obligă să respecte clauza de confidențialitate:**

6.3.1. Părțile se obligă să semneze un Acord de confidențialitate privind activitățile efectuate pentru realizarea prezentului Contract.

6.3.2. Părțile au convenit că informațiile în posesia cărora vor intra datorită raportului civil și activitățile efectuate pentru realizarea prezentului Contract nu vor fi divulgate fără acordul prealabil exprimat în scris al ambelor Părți, cu excepția și în măsura în care acest lucru este necesar pentru executarea prezentului Contract.

6.3.3. Părțile au convenit să trateze toată informația comunicată (sub orice formă) reciproc ("Informația") ca Informație confidențială și să nu divulge asemenea Informație în nici un mod, total sau parțial, în afara cazurilor prevăzute de prezentul Contract. Partea care i s-a comunicat Informația nu o va utiliza decât în legătură cu discuțiile între Părți și tranzacțiile încheiate între ele ca urmare a acestor discuții.

6.3.4. Părțile garantează respectarea întocmai a obligațiilor de confidențialitate prevăzute de prezentul articol de către reprezentanții și consultanții săi, prin semnarea Declarației de confidențialitate.

6.3.5. Prestatorul garantează respectarea prevederilor Legii nr.133/2011 "privind protecția datelor cu caracter personal", precum și cerințele Hotărârii Guvernului 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".

## **7. Eveniment în afara controlului**

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

7.2. Partea care invocă clauza de evenimente în afara controlului este obligată să informeze imediat (dar nu mai tîrziu de 5 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor de evenimente în afara controlului.

7.3. Survenirea circumstanțelor de evenimente în afara controlului, 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. Rezoluțiunea

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

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

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

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

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

## 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 Beneficiarului.

9.2. Pretențiile privind calitatea Serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile lucrătoare 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 lucrătoare 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 sînt suportate de partea vinovată.

## 10. Sancțiuni

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Beneficiar este **56 592,00 lei (cinczeci și șase mii cinci sute nouăzeci și doi lei 00 bani)**, în cuantum de 5 % din valoarea contractului.

10.2. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1., în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5 % din suma totală a contractului.

10.3. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de **0,1 %** din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de **5 %** din suma totală a prezentului Contract. În cazul în care întârzierea depășește 15 zile, se consideră ca fiind refuz de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract și Prestatorului i se va reține garanția de bună executare a contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1.

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

## 11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricăror:

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

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

## 12. 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. 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.



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

12.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data înregistrării de către Trezoreria de Stat al Ministerului Finanțelor, în cazul în care sursele financiare se alocă din bugetul de stat.

12.7. Prezentul Contract este valabil pînă la 31 decembrie 2020.

12.8. 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 Părților

<i>Prestator</i>	<i>Beneficiar</i>
<b>S.R.L."DAAC System Integrator"</b>	<b>Serviciul tehnologii informaționale al MAI</b>
mun.Chisinau, str.Calea Ieșilor,10 tel. 022-509-700; 022-509-748	MD-2012, mun.Chisinau, str.V. Alecsandri 42 tel. 022-25-52-69
cod fiscal : 1006600054871	cod fiscal: 1013601000521
Cod TVA 0504876	Cont de decontare: 226301
BC „Moldova-Agroindbank” SA sucursala Chișinău - Centru	Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat
cod bancar AGRNMD2X723	c/b: TREZMD2X
<b>IBAN: MD68AG000000002251762402</b>	<b>IBAN: MD84TRPBAA222210A00746AD</b>
<b>Semnăturile părților</b>	
<b>Administrator</b> <b>Sergiu GHINGU</b> 	<b>Director al STI</b> <b>Andrian ȘOVA</b>  L.Ș.
	DEF al STI: 
	DJ al STI: 
	Președintele grupului de lucru AP:
	Înregistrat: nr.
	Trezoreria
	Data:

## TERMENI DE REFERINȚĂ

privind prestarea serviciilor de mentenanță a SIA "Registrului informației criminalistice și criminologice" gestionat de STI a MAI

### Introducere

În calitate de subdiviziune specializată în prestarea serviciilor de tehnologie a informației pentru MAI, Serviciul Tehnologii Informaționale (STI a MAI) optează pentru o calitate cât mai înalt posibilă a acestora. În scopul asigurării continuității funcționării sistemelor informatice gestionate, STI a MAI, pentru suplینirea capacităților proprii de deservire a sistemelor informatice, optează pentru atragerea specialiștilor înalt calificați externi.

#### 1.1 *Lista sistemelor informatice supuse mentenanței:*

Serviciile de mentenanță achiziționate se referă la următorul Sistem Informațional:

1. Sistemului Informațional Automatizat "Registrul Informației Criminalistice și Criminologice" (în continuare SIA RICC);

#### 1.2 *Descrierea sistemelor informatice supuse mentenanței*

Descrierea detaliată a componentelor sistemelor informatice supuse mentenanței va fi prezentată după încheierea contractului de mentenanță.

Descrierea generic a acestora este prezentată în continuare:

#### *Sistemului Informațional Automatizat "Registrul Informației Criminalistice și Criminologice"*

SIA RICC este resursă informațională de stat, care reprezintă totalitatea informației sistematizate despre infracțiuni, cauze penale, precum și despre persoanele care au săvârșit infracțiuni și alte obiecte supuse evidenței. SIA RICC este elaborat în conformitate cu:

- Hotărârea Guvernului nr. 633 din 06.06.2007 cu privire la aprobarea Concepției Sistemului informațional automatizat "Registrul informației criminalistice și criminologice";
- Hotărârea Guvernului nr. 328 din 24.05.2012 cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Sistemului informațional automatizat „Registrul informației criminalistice și criminologice”
- Ordinul interdepartamental nr.121/254/286-O/95 din 18.07.2008 „Privind evidența unică a infracțiunilor, a cauzelor penale și a persoanelor care au săvârșit infracțiuni”
- Ordinul IGP nr. 138 di 11.11.2013 „Privind aprobarea instrucțiunilor referitoare la organizarea activității de urmărire penală în cadrul Inspectoratului General al Poliției al MAI”

SIA RICC este parte componentă a resursei informaționale integrate a organelor de drept, care, la rândul său, intră în componența Resurselor informaționale de stat ale Republicii Moldova.

SIA RICC de asemenea asigură suportul informațional al activității organelor de drept și altor autorități administrative centrale cu atribuții în domeniul asigurării ordinii publice și combaterii infracționalității.

**Posesorul** Sistemului Informațional Automatizat Registrul Informației Criminalistice și Criminologice este Ministerul Afacerilor Interne (MAI).

**Deținătorul** Sistemului Informațional Automatizat Registrul Informației Criminalistice și Criminologice este Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI

**Registratorii** ai Registrului sunt:

1) Ministerul Afacerilor Interne, conform competenței, organizează și tine evidența:

- sesizărilor despre infracțiuni și contravenții;
- infracțiunilor, cauzelor penale și persoanelor care au săvârșit infracțiuni;

- contravențiilor, persoanelor care le-au comis și sancțiunilor care au fost aplicate acestor persoane;
  - persoanelor anunțate în căutare, dispărute fără urmă, cadavrelor și bolnavilor neidentificați;
  - persoanelor recunoscute ca părți vătămate în cauzele penale;
  - obiectelor furate, depistate, sechestrate (obiecte marcate și de anticariat, documente, arme, mijloace de transport etc.);
  - altei informații criminalistice și criminologice, în conformitate cu legislația în vigoare;
- 2) Centrul National Anticorupție, conform competenței, organizează și tine evidenta:
- sesizărilor despre infracțiuni și contravenții;
  - infracțiunilor, cauzelor penale și persoanelor care au săvârșit infracțiuni;
  - contravențiilor, persoanelor care le-au comis și sancțiunilor care au fost aplicate acestor persoane;
  - persoanelor recunoscute ca părți vătămate în cauzele penale;
  - altei informații criminalistice și criminologice, în conformitate cu legislația în vigoare;
- 3) Serviciul Vamal, conform competenței, organizează și tine evidenta:
- sesizărilor despre infracțiuni și contravenții;
  - infracțiunilor, cauzelor penale și persoanelor care au săvârșit infracțiuni;
  - contravențiilor, persoanelor care le-au comis și sancțiunilor care au fost aplicate acestor persoane;
  - persoanelor recunoscute ca părți vătămate în cauzele penale;
  - obiectelor furate, depistate, sechestrate (obiecte marcate și de anticariat, documente, arme, mijloace de transport etc.);
  - altei informații criminalistice și criminologice, în conformitate cu legislația în vigoare;
- 4) Procuratura Generală, conform competenței, organizează și tine evidenta:
- sesizărilor despre infracțiuni;
  - infracțiunilor, cauzelor penale și persoanelor care au săvârșit infracțiuni;
  - persoanelor recunoscute ca părți vătămate în cauzele penale;
  - altei informații criminalistice și criminologice, în conformitate cu legislația în vigoare.

În calitate de furnizori de date ai Registrului intervin:

- 1) Departamentul instituțiilor penitenciare, conform competenței, organizează și tine evidenta:
- persoanelor reținute și arestate;
  - persoanelor condamnate la pedepse privative de libertate;
  - pedepselor cu privațiune de libertate stabilite de judecată;
- 2) instanțele judecătorești, conform competenței, organizează și țin evidenta:
- documentelor executorii;
  - pedepselor non privative de libertate;
  - persoanelor liberate de pedeapsa penală și condamnate la pedepse non privative de libertate;
  - deciziilor CEDO privitoare la Republica Moldova

Componentele Sistemului Informațional Automatizat Registrul Informației Criminalistice și Criminologice supus mentenanței sunt:

- Sistemul informatic SIA RCC format din:
  - Componenta aplicație nivel servere care include:
    - Componenta de introducere în bază a documentelor primare;
    - Modulul de căutare Z (destinată căutării datelor și navigării conform legăturilor dintre obiectele informaționale)
    - Modulul de configurare și generarea a rapoartelor
    - Subsistemul de integrare
    - Modulul de schimb informații( destinată schimbului de date între RICC și Banca de Informații Interstatală a MAI a Federației Ruse.)



- Modulul de sincronizare a configurațiilor (destinat schimbului și sincronizării parametrilor de configurare a componentelor RICC);
- Modulul de administrare a sistemului (destinat administrării utilizatorilor, drepturilor, nomenclatoarelor, formelor și șabloanelor de documente, monitorizare, etc.)
- Modulul de audit a operațiilor și datelor
- Modulul de notificare
- Modulul de Web-servicii
- Componenta Baza de date
- Sistemele de operare și aplicative (OS, IOS, Storage OS, System services (HTTPD, SMTP, etc.), SGBD, etc.) a componentelor infrastructurii de procesare și stocare formată din:
  - Servere aplicație (2 x Sun Fire M5000)
  - Server Baze de Date (2 x Sun Fire M5000)
  - Storage
    - Primar (Sun ST2540)
    - BackUp (Sun ST2540)
    - Arhivă (Sun ST2540)
  - Infrastructura de comunicații FC (2x FC Brocade 200E)

## 2 Noțiuni generale

### 2.1 Termeni și definiții

În prezentul document se vor utiliza următorii termeni și definiții a 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 persoana sau grup de persoane care folosește informația din sistemul informatic sau interacționează direct cu acesta.

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

#### Tipurile de mentenanță:

- a) **Mentenanță de corecție** (reactivă) – 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;
- b) **Mentenanța preventivă** – constă în **măsurile planificate de diagnosticare, identificare a componentelor slabe care pot genera probleme de funcționare, activități planificate de testare și restabilire;**
- c) **Mentenanță adaptivă** – constă în modificarea și dezvoltarea sistemului informatic aflat în exploatare în scopul asigurării eficienței, performanței și productivității acestuia, precum și adaptarea acestuia la cerințele tehnico-normative actuale.

**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 prezentului contract.

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

**Problemă** – reprezintă cauza primară a apariției incidentelor.

**Solicitare** – orice interpelare din partea Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit..

Solicitările pot fi:

- a) **Solicitare de suport** – 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 prestabilite..

- b) **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.
- c) **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).

**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 19:00.

### 3 Obiectul achiziției

Obiectul achiziției constă în prestarea serviciilor de mentenanță aferent sistemului informatic gestionat de STI a MAI sus menționat, și care includ:

- 1. Servicii aferente mentenanței corective.
- 2. Servicii aferente mentenanței preventive.
- 3. Servicii aferente mentenanței adaptive.

Serviciile de mentenanță vor fi asigurate de către Prestator pentru anul bugetar 2020, în perioada 01.07.2020 - 31.12.2020

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

### 4 Descrierea și conținutul serviciilor

#### 4.1 Definiția și documentarea planului de prestare a serviciilor (segmentul sistemelor deservite).

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

#### 4.2 Servicii aferente mentenanței corective

Servicii aferente mentenanței corective, prestate sub forma de abonament lunar, sunt 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:

##### 1. Managementul incidentelor:

- i. Gestiunea incidentelor: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului;
  - ii. Analiza și înlăturarea erorilor aplicative sau identificarea și aplicarea unei soluții temporare de ocolire a acestora;
  - iii. Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;
  - iv. Gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistice privind incidentele;
  - v. Consultarea utilizatorului în aspecte ce dețin de incapacitatea acestora de utilizare a Sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul Sistemul informatic
- 2. Expertiza și documentarea detaliată a incidentelor;
  - 3. Monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului;

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

- 1. unui incident de funcționare a sistemului informatic;
- 2. solicitare de consultanță din partea utilizatorului în vederea accesării funcționalului supus mentenanței;

3. autosesizării intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare.  
Prestarea serviciilor se va efectua conform regulilor descrise în anexa nr.2.

#### 4.3 Servicii aferente mentenanței preventive

Serviciile de mentenanță preventivă sunt 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 și se vor efectua în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar, dar nu mai târziu de o lună din data înregistrării contractului. Ele includ cel puțin:

1. Verificarea codului sursă al sistemului în vederea identificării defectelor ascunse;
  - i. Verificarea codului sursă și raportarea erorilor și riscurilor potențial depistate;
  - ii. Identificarea soluției optime pentru înlăturarea erorilor depistate;
  - iii. Înlăturarea erorilor conform planului agreat cu Beneficiarul;
  - iv. Implementarea modificărilor;
2. Managementul problemelor: identificarea, analiza și descrierea problemei, determinarea soluțiilor în baza:
  - i. Analizei incidentelor;
  - ii. Monitorizării operațiunilor și componentelor critice a sistemului;
3. Analiza parametrilor de funcționare a sistemului, identificarea și raportarea riscurilor potențiale;
4. În cadrul lucrărilor de organizarea și realizare a planului de restabilire – efectuarea copiilor de rezervă (back-up) și restabilire în caz de dezastru conform planului aprobat.

Serviciile aferente mentenanței preventive vor fi contractate în baza de abonament lunar și prestate în conformitate cu un plan-program elaborat.

#### 4.4 Servicii aferente mentenanței adaptive

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

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

1. Analiza impactului modificărilor mediului (cadru normativ legal, procesele de business, impactul modificării componentelor infrastructurii TIC, etc.) asupra sistemului informatic și formularea recomandărilor de dezvoltare a sistemului informatic;

2. Adaptarea componentelor sistemului informatic pentru migrarea pe alte platforme hardware, utilizarea a noi capacități de producere, etc.

3. Analiza parametrilor de funcționare a sistemului în vederea stabilirii suficienței performanță și formularea sarcinilor de optimizare / dezvoltare;

4. Analiza solicitărilor și definirea cerințelor de modificare. Consultarea Beneficiarului în vederea formulării sarcinilor de dezvoltare;

5. Consultare a Beneficiarului în aspecte ce deține de identificare, analiza și formularea sarcinilor de dezvoltare;

6. Analiza solicitărilor de dezvoltare formulate de Beneficiar și elaborarea Caietelor de Sarcină;

7. Consultare a Beneficiarului în aspecte de configurare a SO, SGBD și alte produse program care interacționează cu sistemul informatic;

8. Consultanță privind re-ingeneering, reconfigurare, optimizare (inclusiv virtualizarea componentelor funcționale) cu scopul înnoirii platformelor și tehnologiilor utilizate (inclusiv platforma mCloud).

9. Instruirea utilizatorilor.
10. Modificarea codului sursă conform noilor cerințe impuse de cadrul normativ sau mediul de producție.
11. Managementul schimbărilor:
  - i. Consultarea specialiștilor beneficiarului în vederea elaborării planurilor de implementare a modificărilor și suportul la implementarea acestora;
  - ii. Analiza impactului, testarea și suportul privind aplicarea reînnoirilor pentru sistemele de operare, SGBD și alte componente program externe cu care interacționează sistemul informatic;
  - iii. Testarea de comun cu specialiștii Beneficiarului a impactului modificărilor asupra parametrilor de funcționare și siguranței sistemului informatic;
12. Documentarea sistemului și lucrări de reinginerie "inversă" (definirea structurii logice a în baza codului sursă).
13. Perfectarea scripturilor de corectare a datelor în vederea soluționării incidentelor legate de SIF.

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

Serviciile respective intervin drept rezultat al unei *solicitări de dezvoltare* gestionate conform cerințelor descrise în anexa nr.2.

## **5 Nivelul Serviciilor**

Serviciile de mentenanță prestate trebuie să asigure funcționarea sistemelor informatice la următorul nivel de servicii

### **5.1 Nivelul de disponibilitate**

Nivelul de disponibilitate a Serviciilor 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:

1. Perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este: în zilele lucrătoare, interval de timp 08:00 – 18:00.
2. Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99.70% mediu lunar. Criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 2.1 ore.
3. 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 interpelările de accesare a Serviciilor nu trebuie să fie mai mare decât 1 secundă. 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 interpelarea sa.
4. În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului "cel mai bun efort".

## **Anexa nr.1 Termeni de Referință 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.

### **a) Cerințe privind calcul tarifului pertu servicii aferente mentenanței corective.**

Serviciile de mentenanță corectivă vor fi contractate după principiul de abonament lunar.

Beneficiarul optează pentru:

- achitarea lunară a unei sume fixe (plată de abonament) pentru serviciile de mentenanță corectivă 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 corectivă conform nivelului de calitate indicat pentru tipul de solicitare.

### **b) Cerințe privind calcul tarifului pertu servicii aferente mentenanței adaptive și perfective.**

Serviciile respective vor fi contractate conform unui tarif fix per oră. Tarifal 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.

Tarifal 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.

Din serviciile ce se referă la mentenanță perfectivă Beneficiarul va contracta doar servicii de consultanță în vederea identificării, analizei și formulării sarcinilor de dezvoltare. Serviciile respective vor fi contractate per oră.

Volumul serviciilor:

- Volumul estimativ de resurse pe care Beneficiarul preconizează să le contacteze sun 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.

## **2. Acceptanța și achitarea serviciilor**

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 Termeni de Referință Reguli privind organizarea și prestarea serviciilor**

### **Scopul anexei**

Scopul acestei Anexe este de a stabili regulile și procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării Serviciilor de mentenanță aferente Sistemului Informațional Automatizat supus mentenanței ale Beneficiarului, nivelul agreed de Servicii, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese, numite în continuare Servicii.

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

### 3 Organizarea procesului de prestare a serviciilor

#### 3.1. 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.

Suportul 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 24x24x183 pentru recepționarea solicitărilor prin e-mail și 8x5 în zile lucrătoare de către operator. Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități (enumerare 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.

#### 3.2. Reguli de înregistrare a solicitărilor

**Solicitare** este 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:

a) **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 prestabil. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic dacă nu este stabilit altfel în acordul de prestare servicii de mentenanță.

b) **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.

c) **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 Serviciului suport clienți 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:

1. 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.

2. Înregistrează informația necesară pentru acordarea suportului:

- *în cazul incidentelor*, identifică și înregistrează parametrii 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.

3. Orice solicitare parvenită în adresa Prestatorului va fi analizată de acesta și raportată decizia. În funcție de complexitatea solicitării decizia poate 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.

4. În cazul acceptării solicitării, Prestatorul va comunica soluția sau planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului, iar în cazul solicitărilor de dezvoltare și a costului estimativ conform tarifelor.

Planul de soluționare poate fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.

5. 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.

#### **4. 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.

#### 4.1.1. 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 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;</li> <li>- există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.</li> </ul>
<b>Medie</b>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;</li> <li>- există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.</li> </ul>
<b>Joasă</b>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;</li> <li>- activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat;</li> <li>- nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.</li> </ul>

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

IMPAC	Descriere
<b>Înalt</b>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte;</li> <li>- incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului;</li> <li>- există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;</li> </ul>
<b>Mediu</b>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi;</li> </ul>



	- 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: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

#### 4.1.2. 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 30 oră	8 ore	Telefon.
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute;	1 ora	ora 12 a zilei următoare	Telefon; Sistem Service Desk
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore;	4 ore	3 zile	Sistem Service Desk
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	2 zile	6 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 ocolire.

Prestatorului 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.

#### 4.1.3. Escaladarea incidentelor

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreat, 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.

### 5. Reguli privind prestarea serviciilor de suport predefinite

#### 5.1. Reguli de organizare a lucrărilor conform planului-grafic

Planul-program de efectuare a lucrărilor de mentenanță este propus de Prestator și aprobat de Beneficiar.

Planul-program este elaborat în așa mod, încât pe parcursul perioadei de executare a contractului, analizei să fie supus întreg sistemul informatic.

#### 5.2. Reguli de asigurare a planului de restabilire

Procedurile de continuitate menite să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Sistemelor informatice în situații de incident vor fi implementate conform cerințelor din tabelul de mai jos.

Nr.	Categorie incident	Planul de restabilire	Timpul Obiectiv pentru Restabilire (TOR)	Momentul în Timp pentru Restabilirii (MTR) (pierderea de date admisă la momentul restabilirii)
1.	Căderea componentelor hard aferente Sistemului Informatic.	Ridicarea sistemului pe echipamentul din rezerva activă Standby.	TOR = 15 minute.	MTR = ultima tranzacție confirmată.
2.	Coruperea integrității datelor din bazele de date ale Sistemului Informatic.	Copii de rezervă incrementale la un interval de 15 minute.	TOR = 30 minute.	MTR = 15 minute.
3.	Alte incidente ce pot afecta disponibilitatea Sistemului Informatic.	Copii de rezervă conform punctelor 1 și 2 mai sus.	TOR = 2 ore.	MTR = 15 minute.
4.	Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea data centrului ce găzduiește infrastructura hard a Sistemului Informatic.	Copii de rezervă depline efectuate zilnic, stocate în afara data centrului de bază.	TOR = 3 zile.	MTR = 15 minute

Timpul Obiectiv pentru Restabilire specificat în tabelul de mai sus este valabil în perioada orelor de lucru. În cazul apariției situațiilor de incident ce au dus la pierderea datelor, Beneficiarul va restabili integral datele pierdute de la sursele din copiii de rezervă proprii.

Beneficiarul este responsabil pentru alocarea resurselor necesare organizării planului de restabilire.

## 6. Reguli privind prestarea serviciilor de dezvoltare

### 6.1. Solicitarea Serviciilor de dezvoltare

Solicitarea Serviciilor de dezvoltare se efectuează doar de Persoana autorizată din partea Beneficiarului în baza unei solicitări înregistrate în sistemul Service Desk conform regulilor descrise în capitolul 2.2 "Reguli de înregistrare a solicitărilor"

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.

### 6.2. Prestarea Serviciilor de dezvoltare

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

a) Prestarea Serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea Serviciilor de dezvoltare. 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) Un Serviciu de dezvoltare se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Persoana responsabilă din partea Beneficiarului.

c) Termenul de prestare a Serviciului de dezvoltare include doar timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei și prestării nemijlocite a serviciului și poate fi diferit de intervalul de timp total dintre momentul enunțului acestuia și acceptării rezultatului.

d) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarifyare 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, aplicându-se după caz penalitățile prevăzute de contract.

a) 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.

b) 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 și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.

c) Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:

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

f) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

g) Integrarea funcționalităților suplimentare în sistemul real se va face doar de către specialiștii Beneficiarului, și/sau doar cu aprobarea acestora. Responsabilitatea pentru funcționarea sistemului real o va purta Beneficiarul.

h) Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cit și prin alte modificări cum ar fi dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (găzduire pe servere, adrese IP, resurse hardware alocate etc. ). Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.

## 7. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

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

Prestatorul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente sistemelor informatice supuse mentenanței.

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

Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate
2. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicare: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanele responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor.
3. Planul de rezervă în caz de insucces care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioară, restabilirea sistemului informatic din backup, sau soluție alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului.

Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica cu 5 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului

Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul va efectua lucrări de modificare a sistemului informatic. Tipul lucrărilor de respective și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

Tipul lucrărilor	Notificare Beneficiar	Condiții de inițiere	Perioadă și durată lucrări
Modificări minore ce nu influențează nivelul serviciilor	Cu 1 zi în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.
Modificări majore ce necesită oprirea integră sau parțială a sistemului informatic sau implică riscuri de funcționare a acestuia	Cu 3 zile în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar. Raportul de testare aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore.
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a căroră poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	Cu notificarea imediată ce a apărut necesitatea inițierii lor.	Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Toate acțiunile și deciziile întreprinse vor fi comunicate Beneficiarului.

Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către Prestator cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor.

În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

### **7.2.Documentația tehnică**

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă sistemelor informatice. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă sistemelor informatice destinată Beneficiarului.

### **7.3.Mediul de test**

Pentru efectuarea testărilor funcționale a Sistemului Informatic supus mentenanței, Beneficiarul pune la dispoziția Prestatorului un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de către părți în următoarele cazuri:

- La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator;

- La implementarea modificărilor importante pentru sistemele informatice supuse mentenanței și testarea lor prealabilă pe mediul de test

Accesarea sistemelor informatice în mediul de testare se face în bază de canale securizate prin autentificarea similară cu mediul de producție.

### **7.4.Soluționarea divergențelor**

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

a) 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.

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

c) 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.

d) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

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.

### **7.5.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 agreat 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 SI, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.

### 7.6. 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;

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.

<p><b>Administrator</b> <b>Sergiu GHINCU</b></p> 	<p><b>Director al STI</b> <b>Andrian SOVA</b></p>  <p>L.Ș.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



# ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT nr. 430.05/20  
de prestare servicii

Cod CPV: 72261000-2

"AS" 05 2020

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.C. „Daac System Integrator,, SRL reprezentată prin Director General GHINCU Serghei înregistrată în Registrul de stat al persoanelor juridice al Agenției Servicii Publice, Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept IDNO 1006600054874 denumită în continuare <b>Prestator</b> pe de o parte,	<b>Casa Națională de Asigurări Sociale</b> reprezentată prin Director General Dna ȚIBÎRNĂ Elena, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.937/2014), înregistrat la camera înregistrării de stat IDNO 1004600030235 denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i> , pe de altă parte,

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

a. Achiziționarea *Servicii de suport și modificare a sistemului financiar FMS pentru anul 2020 - Lotul 1* denumite în continuare Servicii, conform Licităției Publice deschise ID ocds-b3wdp1-MD-1586352608839-EV-1586353216627 din 24.04.2020 în baza deciziei Grupului de Lucru pentru Achiziții Publice al Casei Naționale de Asigurări Sociale din 19 mai 2020, procesul-verbal № 12.

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

- a. Specificația serviciilor și prețul (*Anexa nr.1*);
- b. Condițiile de prestare (*Anexa nr.2*);
- c. Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) (*Anexa nr.3*);
- d. Cererea cu privire la notificarea defectului (*Anexa nr.4*);
- e. Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (*Anexa nr.5*);
- f. Cererea cu privire la propunerea de modificare (*Anexa nr.6*);
- g. Raport privind implementarea modificărilor (*Anexa nr.7*);

h. Actul cu privire la serviciile prestate (de modificare) (*Anexa nr.8*);

i. Acord privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS(*Anexa nr.9*).

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

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

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

### 1. Obiectul contractului

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

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

1.3.Serviciile prestate conform Contractului vor respecta standardele ISO 9001 și ISO/IEC 27001.

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

### 2. Termenele și condițiile de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează la distanță sau la oficiul Beneficiarului.

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

2.3. Documentația de prestare a serviciului conform pct.1 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract include:

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

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

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

2.5. Prestarea serviciilor se efectuează **de la 01.06.2020 pînă la 31 decembrie 2020.**

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

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

3.2. Suma totală a prezentului Contract constituie: **1 316 409,60 lei MDL** (un milion trei sute șaisprezece mii patru sute nouă lei ,60 bani ) inclusiv TVA.



3.3. Achitarea se va efectua lunar prin transfer, conform serviciilor prestate de facto, timp de 25 de zile după prestarea serviciilor, după semnarea de către ambele Părți a documentației specificate în pct. 2.3 și pct.2.4. din prezentul contract conform efortului stabilit de ambele Părți și după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în **om/ore**, reieșind din volumul total preconizat pentru Servicii de suport și modificare a sistemului financiar FMS ce constituie 23 om/lună reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămână, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate).

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

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

#### **4. Condițiile de predare-primire a serviciilor**

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

1. cantitatea serviciilor corespunde informației indicate în *Anexa nr.1* și *Anexa nr.2* al prezentului Contract;
2. calitatea serviciilor corespunde prevederilor indicate în pct.1.3 din prezentul Contract.

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

#### **5. Standarde**

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

#### **6. Obligațiile părților**

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

1. de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract în baza legislației existente, know-how existent, recomandărilor și cerințelor software-lui de sistem;
2. să asigure funcționarea neîntreruptă a sistemelor aplicative;
3. în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;
4. să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiile teritoriale, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță;
5. să asigure elaborarea/ajustarea instrucțiunilor de exploatare necesare în conformitate cu standardele;
6. să respecte procedura de înregistrare a defectelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestora;
7. după rezultatele de soluționare a defectelor să prezinte recomandările pentru anihilarea acestora și instrucțiunile necesare pentru soluționarea defectelor similare pe viitor;
8. 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;

9. se prezintă funcționalitatea în termenii stabiliți în Planul de acțiuni indicat în condiții de prestare pct.3,2 lit a) din Anexa al prezentului Contract.

10. să asigure integritatea și calitatea serviciilor prestate.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

1. să informeze Prestatorul referitor la orice observație/defecțiune a funcționării aplicațiilor software și să prezinte Prestatorului orice informație utilă pentru determinarea defecțiunii;
2. să prezinte, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice Prestatorului, toată: informația, documentele și materialele necesare pentru prestarea serviciilor, să asigure acces securizat la serverele CNAS în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la semnarea prezentului Contract;
3. în cazul defecțiunii aplicațiilor software Beneficiarul este obligat să plaseze cererea de apel a specialistului Prestatorului; să prezinte Prestatorului lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului, responsabile pentru perfectarea apelurilor și semnarea documentelor de lucru;
4. să primească și să achite costul serviciilor în ordinea și termenele, prevăzute în prezentul Contract și anexele lui.

### **7. Eveniment în afara contractului**

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

7.2. Partea care invocă clauza de forță majoră este obligată să informeze imediat cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor de forță majoră.

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

### **8. Rezilierea Contractului**

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

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

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 (cinci) zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare are dreptul să prezinte documentele corespunzătoare Agenției Achiziții Publice pentru înregistrarea declarației de reziliere.

## **9. Reclamații**

- 9.1. Reclamațiile privind cantitatea serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor.
- 9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate.
- 9.3. Prestatorul este obligat să examineze și să lichideze pretențiile înaintate în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii acestora.
- 9.4. Prestatorul este obligat, în termen de 5 (cinci) zile, să presteze suplimentar Beneficiarului serviciile neprestate, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le presteze în conformitate cu cerințele Contractului.
- 9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea serviciilor prestate în limitele stabilite, inclusiv pentru defectele ascunse.
- 9.6. În cazul devierii de la calitate cheltuielile pentru staționare sau întîrziere sînt suportate de partea vinovată.

## **10. Sancțiuni**

- 10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Beneficiar este Garanția de bună execuție emisă de o bancă comercială, în cuantum de 5% din valoarea Contractului.
- 10.2. Pentru refuzul de a presta serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a Contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1, în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a Contractului.
- 10.3. Pentru prestarea cu întîrziere a serviciilor conform termenilor stabiliți în Planul de realizare privind prestarea serviciilor conform prezentului contract semnat de ambele Părți, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întîrziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului Contract.
- 10.4. Pentru achitarea cu întîrziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întîrziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului Contract.

## **11. Drepturi de proprietate intelectuală**

- 11.1. Beneficiarul asigură exploatarea sistemului FMS în conformitate cu regulile de licențiere a producătorului platformei, companiei „1C”. 11.2. Toate rezultatele obținute în rezultatul prestării serviciilor aparțin Beneficiarului fără limitarea în timp.

## **12. Confidențialitate**

- 12.1. Părțile confirmă că în timpul executării prezentului Contract vor avea acces la informații cu caracter confidențial, date cu caracter personal și informații cu condiții speciale de acces.
- 12.2. Asigurarea securității informațiilor se va face în conformitate cu prevederile Acordului privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS ([Anexa nr.9](#)).

## **13. Dispoziții finale**

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

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

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

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

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

1. Prestator – un exemplar;
2. Beneficiar – un exemplar;

13.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare de la **01.06.2020**, fiind valabil pînă la **31 decembrie 2020**.

13.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor Părți și este semnat astăzi, " 08 " 05 \_\_\_\_\_ 2020.

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

Adresele juridice, poștale și bancare ale Părților:

Prestatorul	Beneficiarul
<b>SC «DAAC System Integrator» SRL</b>	<b>Casa Națională de Asigurări Sociale</b>
Adresa: mun. Chișinău, Str. Calea Iesilor 10	mun. Chișinău, str. Gh. Tudor, 3
Telefon: 0(22)23-79-13	Telefon: 0 (22) 25-75-51, 0(22)25-76-13
BC «Victoriabank» SA filiala nr. 11 Chisinau	Ministerul Finanțelor, Trezoreria de Stat
Cod bancar VICBMD2X883	Cod bancar: TREZMD2X
IBAN: MD42VI225100000302545MDL	IBAN MD84TRPFAH518710A01691AA
Cod fiscal: 1006600054871	Cod fiscal: 1004600030235

#### Semnăturile părților

Semnătura autorizată



Semnătura autorizată



**Specificația serviciilor și prețul**

Lotul	Servicii de suport și modificare a sistemului financiar FMS	Preț unitate pentru 1 om/lună fără TVA lei MDL	Preț unitate pentru 1 om/lună cu TVA, lei MDL	Total fără TVA lei MDL	Total cu TVA, lei MDL
1	<p><b>Servicii de suport a sistemului financiar FMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza datelor și identificarea cauzelor rezultatelor greșite ale operării al software-ului.</li> <li>• Eliminarea problemelor detectate in SW aplicative prin modificarea componentelor SW sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor.</li> <li>• Consultanță cu privire la întrebările specifice ale softul aplicativ.</li> </ul> <p><b>Servicii de modificare a sistemului financiar FMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificarea funcționalităților ca urmare a modificărilor în legislație din domeniile respective.</li> <li>• Adăugarea funcțiilor noi, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniile respective.;</li> <li>• Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne.</li> <li>• Îmbunătățirea formelor de raportare:                         <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Modificarea aspectului exterior al rapoartelor pentru o mai bună utilizare;</li> <li>ii. Adăugarea unor noi elemente în rapoarte;</li> <li>iii. Modificarea regulilor de formare a rapoartelor;</li> <li>iv. Adăugarea metodelor de control la formarea rapoartelor.</li> </ol> </li> <li>• Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006).</li> </ul>	47696,00	57235,20	1 097 008,00	1 316 409,60

- Consultanță privind modificările realizate.

Nivelul serviciilor

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

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

2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu (cerințele în Anexa nr.3):

- 1C: Enterprise 8 - Profesional (Platforma, Contabilitate, ERP, Salariu)
- 1C: Enterprise 8 – Specialist
- Microsoft - Microsoft Certified Systems Engineer, Microsoft Certified Solutions Associate, Microsoft Certified Solutions Expert
- Platforme de virtualizare

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

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

Efortul preconizat pentru Servicii de suport și modificare pentru sistemul financiar FMS constituie **23om/lună** reieșind din 8 ore

lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămână, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate). Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/ore, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.				
<b>Suma totală fără TVA lei MDL</b>	<b>1 097 008,00</b>			
<b>Suma totală cu TVA lei MDL</b>	<b>1 316 409,60</b>			

**Prestatorul**



**Beneficiar:**



## 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.

**Servicii de modificare și dezvoltare** sunt orientate spre perfecționarea controlului, unor algoritmi suplimentari, adăugarea componentelor noi, funcțiilor noi, ajustarea și introducerea modificărilor în SI pentru implementarea modificărilor parvenite în legislație, etc.

#### 1.2 Interacțiunea între Părți

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

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

#### 1.3. Persoane responsabile

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

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

#### 1.4. Serviciul de Suport Client "Hot-Line"

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

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



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

- expedierea unui e-mail la adresa SSC [servicedesk@daac-sistem.com](mailto:servicedesk@daac-sistem.com);
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: 0-22-509-777.

Programul de lucru al SSC este de la 08:00 la 17:00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova. Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în SSC.

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

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

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

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

1. Pachetul de instalare a modificărilor.
2. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
3. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenelor, consecutivității, acțiunilor și persoanelor responsabile.

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

#### 2. Reguli privind prestare a serviciilor de suport

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a softului aplicativ prin: analiza defectelor, introducerea corectărilor, documentarea corectărilor și actualizarea documentelor pentru softul aplicativ și consultanță cu privire la întrebările specifice ale softului aplicativ.

##### 2.1 Clasificarea incidentelor

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

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

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

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

PRIORITATE		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

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

<b>URGENȚĂ</b>	<b>Descriere</b>
<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: 1. activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; 2. incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; 3. există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
<b>Mediu</b>	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 4. activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; 5. incidentul a afectat utilizatori interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi; 6. 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: 7. activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; 8. incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

## 2.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

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

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

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

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

### 3. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare

Serviciile de modificare sunt orientate spre asigurarea efectuării modificărilor privind problemele apărute, îmbunătățirii formelor de raportare, modificărilor/adăugărilor funcționalităților ca urmare al modificării cadrului legal sau îmbunătățirii esențiale a business proceselor, documentării și instruirii pentru noile funcționalități și consultanței la întrebările privind softul aplicativ.

#### 3.1 Solicitarea Serviciilor de modificare

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

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

#### 3.2. Prestarea Serviciilor de modificare

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

- Prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de ambele părți privind prestarea serviciilor. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.
- Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.
- Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- 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.
- În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv.
- 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.
- 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 "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:
- i. Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
  - ii. Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
  - iii. Ghidul utilizatorului (în limba română);
  - iv. Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
  - v. Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).
- j) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

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

##### 4.1. Soluționarea divergențelor

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

- Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți.
- La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.
- Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.
- Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

##### 4.2 Raportarea privind nivelul serviciilor

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

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

<b>Tip raport</b>	<b>Conținut</b>	<b>Regularitatea</b>
Raport cu lista incidentelor/erorilor remediate	Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării.	Lunar, pe suport de hârtie
Raport privind implementarea modificărilor	Descrierea modificării, perioada înaintării și statutul implementării.	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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Procedura de colaborare, accesul și utilizarea mediului de dezvoltare, mediului de testare și instalarea oricăror modificări este elaborată și aprobată de părți în termen de 10 zile de la semnarea Contractului.

## 6. Livrabile

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

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

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile:

- Codul sursă.
- Documentația tehnică.
- Ghidul utilizatorilor.
- Ghidul administratorului.

Prestator:



Beneficiar:



Anexa nr.3

la Contractul № 730.05/20  
din 28.05 2020

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

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

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

pe de o parte și

**SC „DAAC System Integrator” SRL**, care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul str. Calea Ieșilor 10, mun. Chișinău, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **dl. GHINCU Serghei**, în calitate de **Director general**,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. \_\_\_\_\_, **Prestatorul a prestat servicii de suport pentru perioada de la \_\_\_\_\_ pînă la \_\_\_\_\_**, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată în \_\_\_\_\_ **om/ore**
2. Plata serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: \_\_\_\_\_ lei MD, cu TVA.
3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

**Prestator**

**Beneficiar**

**Prestator:**



**Beneficiar:**



**Model al cererii cu privire la notificarea defectului**

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

**Prestator:**



**Beneficiar:**





Anexa nr.5

la Contractul № 430105/20  
din 28.05. 2020

### Model al Raportului cu privire la lista serviciilor de suport

#### Raport cu lista serviciilor de suport

Nr.d/o	Descrierea defectului/consultații	Data înaintării	Persoana, care a înaintat defectul	Statutul rezolvării	Data rezolvării	Om/ore
Total om/ore						

Au semnat persoane responsabile din partea:

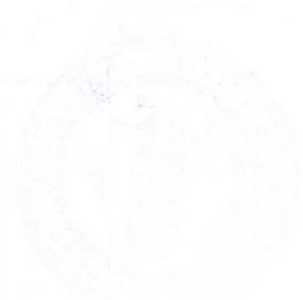
Prestator

Beneficiar

Prestator:



Beneficiar:



Model al Cererii cu privire la propunerea de modificare

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

Prestator:



Beneficiar:



Anexa nr. 7

la Contractul № 430.05/20  
din 30.05 2020

**Model al Raportului privind implementarea modificărilor**

**Raport privind implementarea modificărilor**

Nr.d/o	Descrierea modificării	Data înaintării	Persoana, care a înaintat	Statutul rezolvării	Data rezolvării	Om/ore
<b>Total om/ore</b>						

Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestator

Beneficiar

Prestator:

Beneficiar:



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

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

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

pe de o parte și

**SC „DAAC System Integrator” SRL**, care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul str. Calea Ieșilor 10, mun. Chișinău, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **dl. GHINCU Serghei**, în calitate de **Director general**,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. \_\_\_\_\_, Prestatorul a prestat servicii de modificare a aplicației \_\_\_\_\_ în conformitate cu cerințele CNAS pentru perioada de la \_\_\_\_\_ pînă la \_\_\_\_\_, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată în \_\_\_\_\_ om/ore.

2. Prețul serviciilor prestate, este de: \_\_\_\_\_, cu TVA.

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

Prestator

Beneficiar

Prestator:

Beneficiar:



Anexa nr.9

la Contractul № 430.05/20  
din 28.05.2020

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

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

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

#### 1. Noțiuni

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

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

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

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

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

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

#### 2. Obiectul Acordului

1. Obiectul prezentului Acord îl constituie regulile și ordinea prestării de Beneficiar către Prestator a accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS (în continuare Serviciu), precum și determinarea persoanelor responsabile de la ambele Părți, drepturile și obligațiile lor.
2. În scopul prestării și utilizării Serviciilor, Prestatorul și Beneficiarul vor comunica exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate.
3. Informația furnizată de către Beneficiar conține date cu caracter personal, ce fac parte din categoria informației confidențiale.

#### 3. Obligațiile Beneficiarului

1. Va atribui utilizatorilor desemnați de Prestator un nume login și parolă, care poartă un caracter **secret** și nu pot fi divulgate.
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. Părțile vor efectua consultații curente pe întrebările legate de serviciile prestate la tel:  
Din partea Beneficiarului: \_\_\_\_\_ tel: \_\_\_\_\_  
Din partea Prestatorului: \_\_\_\_\_ tel: \_\_\_\_\_

#### 4. Obligațiile Prestatorului

1. Va desemna o persoană responsabilă (*Administrator*) de îndeplinirea prevederilor prezentului Acord.

2. Administratorul, în termen de 2 zile de la data semnării prezentului Acord, prezintă Beneficiarului lista utilizatorilor, *care va fi* aprobată de Prestator.
3. Administratorul va informa Beneficiarul, în termen de 2 zile lucrătoare despre modificarea *listei* utilizatorilor (*concediere, transfer*). În cazul în care va fi necesar de inclus noi utilizatori cu dreptul de acces de la distanță la rețelele corporative CNAS, se va elabora din partea Prestatorului un demers care trebuie să conțină în mod obligatoriu:  
N.P.P. persoanei care are nevoie de acces de la distanță;  
IDNP;  
funcția persoanei care are nevoie de acces de la distanță;  
resursele la care va avea drept spre accesare la administrare;  
domeniul în care va activa persoana (baze de date, server, cerere, subsistem sau o altă parte a rețelei corporative), în cazul în care sunt necesare drepturile respective.
4. Va informa Beneficiarul despre desemnarea Administratorului, în cazul concedierii ori transferului acestuia în alte subdiviziuni ori organizații, prezentînd extrasul/copia ordinului privind numirea noului Administrator, în termen de 2 zile de la data numirii acestuia.
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.
6. Va asigura executarea politicii „ecranului curat”, adică finisarea obligatorie a lucrului sau deconectarea terminalului în cazul lipsei necesității utilizării lui.
7. Va lua măsuri de neadmitere a persoanelor terțe la LAM ale utilizatorilor.
8. Nu va admite copierea, difuzarea nesancționată și alte acțiuni ilicite a informației.
9. Nu va difuza informațiile legate de modul de utilizare a resurselor informaționale a Beneficiarului.
10. Va asigura informarea imediată despre incidentele de nerespectare a securității informaționale care au avut loc în procesul recepționării informației.
11. Va prezenta informația necesară în procesul cercetării incidentelor de securitate informațională.
12. Va purta răspundere conform legislației în vigoare, pentru transmiterea și/sau utilizarea nesancționată a informației și nu o va oferi părților terțe fără acordul scris al Beneficiarului.

#### Răspunderea părților

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

Prestator

Beneficiar





# ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACTNR. 439.05/20  
de achiziționare a serviciilor

Cod CPV: 72261000-2

28 05 2020

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
S.C. „Daac System Integrator,, SRL reprezentată prin Director General GHINCU Serghei înregistrată în Registrul de stat al persoanelor juridice al Agenției Servicii Publice, Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept IDNO 1006600054871 denumită în continuare <b>Prestator</b> pe de o parte,	<b>Casa Națională de Asigurări Sociale</b> reprezentată prin Director General Dna ȚÎBÎRNĂ Elena, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.937/2014), înregistrat la camera înregistrării de stat IDNO 1004600030235 denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i> , pe de altă parte,

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

a. Achiziționarea *Serviciilor de suport tehnic și consultanța pentru platforma tehnologică (Hardware și Software de sistem) (Lotul № 2)* denumite în continuare Servicii, conform Licităției Publice deschise ID ocds-b3wdp1-MD-1586352608839-EV-1586353216627 din 24.04.2020 în baza deciziei Grupului de Lucru pentru Achiziții Publice al Casei Naționale de Asigurări Sociale din 19 mai 2020, procesul-verbal № 12.

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

1. Specificația tehnică și de preț (*Anexa nr.1*);
2. Lista Hardware și Software (obiectul serviciilor de suport) care asigură funcționarea platformei tehnologice CNAS (*Anexa nr.2*);
3. Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) (*Anexa nr.3*);
4. Cererea cu privire la notificarea defectului (*Anexa nr.4*);
5. Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (*Anexa nr.5*);

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

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

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

## 1. Obiectul contractului

1.1. Servicii de Servicii de suport tehnic și consultanța pentru platforma tehnologică (Hardware și Software de sistem) (Lotul № 2) CNAS. Specificația tehnică și de preț (*Anexa nr.1*) la prezentul Contract, Lista Hardware și Software, ce face obiectul serviciilor de suport este prezentată în *Anexa nr. 2* la prezentul Contract. Specificația serviciilor este indicată în punctul 5 din Contract.

## 2. Noțiuni de bază

În prezentul contract sunt utilizate următoarele noțiuni:

- **Incident** – orice eveniment, ce nu face parte din obligațiile standarde de Deservire ale sistemului și duce la stoparea sau la pierderea nivelului calitativ de deservire a acestui serviciu.
- **Apel pentru deservire** – cererea Beneficiarului pentru îndeplinirea lucrărilor (de obicei standarde), ce nu reprezintă un incident.
- **Deservire profilactică** - îndeplinirea lucrărilor profilactice și altor măsuri preventive pentru asigurarea condițiilor necesare de exploatare a Echipamentului.
- **Reparația echipamentului** – realizarea tuturor măsurilor necesare pentru înlăturarea deteriorărilor și defecțiunilor cu scopul restabilirii funcționalității Echipamentului.
- **Piesă** – orice component sau element al Echipamentului, identificat pentru schimbul individual în conformitate cu instrucțiunile Producătorului, pentru realizarea deservirii la locul de instalare.
- **Substituirea pieselor** – înlocuirea pieselor de schimb defectate cu piese funcționale.

*Substituirea pieselor de schimb din contul Executorului* – presupune, că piesele de schimb nu se achită suplimentar de Beneficiar. După substituie piesa schimbată devine proprietatea Executorului.

*Substituirea pieselor de schimb din contul Beneficiarului* - presupune, că piesele de schimb sunt procurate de Beneficiar. După substituie piesa schimbată devine proprietatea Beneficiarului.

- **Perfecționare și modificare tehnică** – presupune acțiuni și modificări, aplicarea cărora îmbunătățește funcționalitatea Echipamentului. Aceste acțiuni se execută numai cu acordul personalului tehnic al producătorului de Echipament.
- **Support telefonic** – acordarea Consultanței prin telefon angajaților autorizați al Beneficiarului.
- **Perioada de prestare a serviciilor** – orele de lucru al Executorului, în timpul cărora se prestează servicii de suport tehnic.
- **Timp de reacție** – intervalul de timp dintre momentul(data și ora) de recepționare a cererii de Deservire și momentul de înregistrare a apelului de Deservire, ce presupune începutul acțiunilor de diagnostic (precum și la distanță) și soluționarea incidentului.



- **Nivelul serviciilor prestate** – prezintă indicatorii de calitate ai deservirii, care se coordonează de comun acord între Beneficiar și Executor în scopul monitorizării calității serviciilor.
- **Zone de responsabilitate** – determinarea sferelor de activitate în procesul de prestare al serviciilor și executarea lucrărilor de restabilire a funcționalității continue. Zonele de responsabilitate sunt determinate în punctele 6, 7 Obligațiile Părților.

### 3. Termenii și Condițiile de Prestare

- 3.1. Termenul de prestare a serviciilor conform prezentului contract se efectuează de la **01.06.2020** până la **31.12.2020**.
- 3.2. Documentația de însoțire a Bunurilor și/sau a Serviciilor include:
  - 3.2.1. Factura fiscală -2 exemplare;
  - 3.2.2. Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) *Anexa nr. 3* -2 exemplare;
  - 3.2.3. Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate *Anexa nr.4* -2 exemplare;

### 4. Prețul și costul total al contractului și condițiile de plată

- 4.1. Suma totală a prezentului Contract constituie **958 003,20** lei MDL (nouă sute cinzeci și opt mii trei lei, 20 bani), inclusiv TVA.
- 4.2. Descifrarea costurilor/prețurilor serviciilor de suport stipulate în punctul 6 al prezentului Contract, sunt în Specificația tehnică și de preț *Anexa nr.1*, care este partea componentă la contract.
- 4.3. Plata (achitarea) Serviciilor se efectuează lunar în lei moldovenești timp de 25 zile după prezentarea facturilor și semnarea Actelor de predare-primire. Valoarea spre achitare se calculează în baza Specificația tehnică și de preț *Anexa nr.1* al prezentului Contract.
- 4.4. La finele fiecărei luni se întocmește Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) (*Anexa nr.3*) a serviciilor din Specificația tehnică și de preț *Anexa nr.1* pentru luna respectiva însoțit de Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate *Anexa nr. 4*, fapt ce confirmă îndeplinirea obligațiilor de către Părțile contractante. Raportul se certifică de persoanele responsabile ale Părților și se semnează de coordonatorii lucrărilor din partea ambelor părți.

### 5. Servicii Prestate

În cadrul prezentului contract Executorul prestează următoarele Servicii:

- 5.1. **Servicii de suport și consultanța pentru platforma tehnologica Unix Solaris, Oracle (Hardware și Software de sistem):**
  - 5.1.1 Servicii de consultanță pentru suportul tehnic a serverelor.
  - 5.1.2 Servicii de consultanță pentru Sisteme Operaționale și Software de sistem a servere (Unix Solaris, Oracle).
  - 5.1.3 Servicii de deserviri regulamentare și diagnostice – executarea lucrărilor de deservire tehnica și controlul periodic al condițiilor de exploatare și al parametrilor de funcționare a serverilor, surselor de alimentare neîntreruptibile, infrastructurii de rețea, subsistem de climatizare
- 5.2. **Servicii de suport și consultanța pentru asigurarea integrității și securității complexului hardware-software CNAS:**
  - 5.2.1. Servicii de consultanță pentru suportul tehnic echipamentului activ de rețea.
  - 5.2.2. Servicii de consultanță pentru suportul tehnic componentelor de securitate Check Point.

5.2.3. Servicii de consultanță pentru suportul tehnic echipamentului pentru asigurarea alimentării electrice: APC, Generator.

5.2.4. Servicii de consultanță pentru asigurarea interacțiunii a infrastructurii de Centrul de Date de Baza și Centrul de Date de Rezerva.

### **5.3. Servicii de suport și consultanța pentru platforma tehnologică Windows, MS SQL (Hardware și Software de sistem):**

5.3.1. Servicii de consultanță și suport pentru sistemelor operaționale Windows Server și componentele sale (inclusiv în condiții de virtualizare).

5.3.2. Servicii de consultanță și suport pentru MS SQL (inclusiv pentru upgrade-ul versiunilor și optimizare).

5.3.3. Servicii de consultanță pentru asigurarea integrității și protejare a datelor personale în proces de exploatare sistemul financiar.

## **6. Obligațiile și drepturile prestatorului**

6.1. Prestatorul este obligat:

6.1.1. de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract în baza legislației existente, know-how existente la momentul dat, recomandărilor și cerințelor producătorului echipamentului tehnic și software-lui de sistem.

6.1.2. în mod operativ (după posibilități) să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului (cu ajutorul utilizatorilor Beneficiarului sau prin intermediul accesului la distanță).

6.1.3. să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiul teritorial, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță.

6.1.4. Prestatorul se obligă a asigura toate instrucțiunile de exploatare necesare în conformitate cu standardele producătorilor de echipament tehnic. După rezultatele de soluționare al incidentelor Prestatorul va pune la dispoziție recomandările pentru anihilarea acestor incidente și instrucțiunile necesare pentru soluționarea incidentelor similare pe viitor.

6.1.5. Înaintea de începutul prestării serviciilor Prestatorul și Beneficiarul aprobă procedura de înregistrare a incidentelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestor incidente.

6.2. După diagnosticarea incidentului Prestatorul se obligă:

6.2.1. A începe lucrările de restabilire a funcționalității Serviciului, dacă nu este necesară participarea Beneficiarului sau părților terțe.

6.2.2. A anunța Beneficiarul despre acțiunile necesare ce trebuie efectuate de el dacă pentru restabilirea Serviciului este necesară participarea Beneficiarului sau a părților terțe.

6.2.3. A prezenta Beneficiarului lista inginerilor autorizați ai companiei, delegați pentru a îndeplini servicii de consultanță în decurs de 5 zile din ziua semnării prezentului Contract. Modificarea acestei liste trebuie să fie însoțită de un aviz adresat Beneficiarului cu 5 zile în avans până la aprobarea listei modificate.

6.2.4. A înregistra apelurile realizate în ordinea stabilită și a prezenta statistica apelurilor preluate și prelucrate la finele perioadei de facturare.

6.2.5. A respecta confidențialitatea oricărei informații obținute în procesul de deservire a infrastructurii IT a Beneficiarului.

6.3. Prestatorul are dreptul:

6.3.1. Să ceară de la Beneficiar informația, documentele și materialele, necesare pentru prestarea serviciilor.

6.3.2. Să suspende executarea și să nu transmită Beneficiarului informația privind starea infrastructurii IT și SI în cazul întârzierii achitării sau achitării incomplete de către

Beneficiar a sumelor prevăzute în prezentul contract și anexele lui mai mult de 30 de zile lucrătoare din momentul livrării serviciilor.

## **7. Obligațiile și drepturile beneficiarului**

7.1. Beneficiarul este obligat:

- 7.1.1. Să asigure exploatarea infrastructurii IT și SI conform recomandărilor producătorilor de echipament și soft, și recomandărilor din partea Prestatorului.
- 7.1.2. Să informeze Prestatorul referitor la orice observație a funcționării Echipamentului sau aplicațiilor software și a prezenta Prestatorului orice informație utilă (ca de exemplu descrierea incidentului) pentru determinarea defecțiunii. În continuare Beneficiarul va fi informat asupra acțiunilor de evitare a unor probleme similare pe viitor.
- 7.1.3. Să prezinte, la timp, la cererea Prestatorului, informația, documentele și materialele, necesare pentru prestarea Serviciilor și să asigure la timp, la cererea Prestatorului acces în încăperile, la mijloacele tehnice, și Sistemele Informaționale necesare pentru prestarea Serviciilor.
- 7.1.4. A acorda autorizație personalului Prestatorului pentru deconectarea temporară a Echipamentului supus deservirii în timpul executării lucrărilor ce necesită deconectarea Echipamentului.
- 7.1.5. În cazul defecțiunii Echipamentului sau aplicațiilor software Beneficiarul este obligat de a plasa cererea de apel a specialistului Prestatorului. Procedura de apel este descrisă în paragraful 8 al prezentului contract.
- 7.1.6. A prezenta Prestatorului lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului destinate pentru perfectarea apelurilor și semnarea documentelor de lucru.
- 7.1.7. Să primească și să achite costul Serviciilor în ordinea și termenii, prevăzute în prezentul contract și anexele lui.
- 7.1.8. În cazul depistării neajunsurilor în Serviciile prestate, să informeze în scris, în termen de 72 de ore, Prestatorul despre neajunsurile depistate.

7.2. Beneficiarul are dreptul:

- 7.2.1. Să primească informație despre prestarea serviciilor de către Prestator, fără implicarea în activitatea lui.
- 7.2.2. Să ceară de la Prestator prestarea serviciilor în baza know-how existente la momentul dat, recomandățiilor și cerințelor producătorului echipamentului tehnic.
- 7.2.3. Să ceară de la Prestator lista persoanelor implicate în prestarea serviciilor.
- 7.2.4. În cazul depistării neajunsurilor în serviciile prestate la momentul predării-primirii, să comunice Prestatorului în scris despre neajunsurile depistate și cerințele pentru înlăturarea lor.

## **8. Servicii, ce nu intră în prezentul contract**

- 8.1. Acordarea pentru reparație a pieselor, materialelor, agregatelor sau nodurilor, ce nu prezintă subiectul prezentului Contract, sub orice formă necesare pentru restabilirea randamentului Echipamentului.
- 8.2. Reparația defecțiunilor cauzate de angajații Beneficiarului, clienți-utilizatori sau alte persoane, inclusiv reparația defecțiunilor cauzate de nerespectarea regulilor de exploatare a Echipamentului, accesului fizic nesancționat, modificarea parametrilor (calitatea) energiei electrice, furturi, descompletare sau alte circumstanțe similare, incendiu, inundații sau alte calamități naturale ce au cauzat deteriorarea naturală a pieselor, nodurilor și agregatelor.
- 8.3. Lucrările de restabilire a rețelei cablate, dacă executarea lor necesită lucrări de montaj sau de construcție.
- 8.4. Deservirea, reparația, diagnosticul sistemului de condiționare al încăperilor, în care este amplasat Echipamentul.

- 8.5. Oferirea echipamentului de schimb în locul celui defectat pe perioada reparației sau achiziționarea unui echipament similar de Beneficiar.
- 8.6. Toate serviciile, descrise mai sus, nu prezintă subiectul prezentului Contract, însă Prestatorul le poate îndeplini (în caz de existență a resurselor necesare) în prealabil aprobând cu Beneficiarul prețul și termenele de executare a serviciilor prestate.

## 9. Nivelul serviciilor prestate

- 9.1. Timpul de înregistrare a serviciilor – de luni până vineri de la 8:00 până la 18:00, excluzând zilele de sărbătoare aprobate de legislația în vigoare RM.
- 9.2. În caz de necesitate în conformitate cu Aprobările Părților lucrările ce necesită suspendarea SI și duc la întreruperea lucrului utilizatorilor se realizează în afara orelor de lucru. Evidența lucrărilor efectuate înafara orelor de lucru se reflectă în rapoartele finale prezentate trimestrial.
- 9.3. Timpul reacției de răspuns la apeluri constituie:
  - 9.3.1. Pentru incidente – 15 minute
  - 9.3.2. Pentru cererile de consultanță tehnică se acordă 8 ore de lucru din momentul înregistrării apelului.
- 9.4. Cererea referitor la defecțiuni, disfuncții poate fi efectuată prin apel telefonic la numărul 0-22-509-777, trimiterea scrisorii de înștiințare prin fax la numărul 0-22-509-710 sau prin poșta electronică la adresa [servicedesk@daac-sistem.com](mailto:servicedesk@daac-sistem.com). Executorul va avertiza Beneficiarul cu 5 zile în avans despre schimbarea numerelor de telefon. Este necesar de efectuat înregistrarea cu precizie a interacțiunii celor 2 servicii servicedesk.
- 9.5. Beneficiarul înregistrează Cererea la detectarea incidentului ce se referă la subiectul Contractului, incidentul va fi lichidat în conformitate cu regulamentul de soluționarea a incidentelor.
- 9.6. Beneficiarul are dreptul la libera opinie referitor la calitatea nesatisfăcătoare de prestare a serviciilor în formă scrisă în termen de 3 zile după finisarea lucrărilor. Litigiile legate de acest fapt se vor soluționa pe calea negocierilor între persoanele autorizate ale Părților.
- 9.7. Persoanele responsabile pentru coordonarea serviciilor prestate din partea Beneficiarului și Prestatorului se deleghează următoarele persoane:
  - 9.7.1. Din partea Prestatorului:
    - a. Servicii de suport Hardware și Software de sistem – **Alexandru Carajia** - [Alexander.Carajia@dsi.md](mailto:Alexander.Carajia@dsi.md) .
    - b. Coordonatorul serviciilor – **Gabriela Zaharia** - [Gabriela.Zaharia@dsi.md](mailto:Gabriela.Zaharia@dsi.md)
  - 9.7.2. Din partea Beneficiarului :
    - a. Servicii de suport Hardware și Software de sistem – **Anton Balan**.
    - b. Asistență tehnică și administrare pentru aplicația specializată FMS – **Elena Tonu, Nistor Ludmila**
    - c. Coordonatorul serviciilor din partea CNAS - **Ivan Cuciaș**.

## 10. Ordinea de predare primire a lucrărilor

- 10.1. Raportul de prestare a serviciilor se formează în baza Cererilor soluționate (parvenite de la Beneficiar) confirmate de persoanele împuternicite ale Prestatorului referitor la îndeplinirea serviciilor pentru perioada de raportare. Cererile nesoluționate pot fi incluse în raport cu indicarea volumului de lucru executat și statutului curent.
- 10.2. Beneficiarul are dreptul să depună reclamații, contestații referitor la calitatea serviciilor prestate nu mai târziu de 5 zile lucrătoare după soluționarea Cererii corespunzătoare de către Prestator.

- 10.3.Reclamațiile referitor la calitatea serviciilor prestate se prezintă în formă scrisă cu indicarea numărului corespunzător al Cererii de înregistrare și subiectului de divergențe și reproșuri.
- 10.4.În cazul absenței reclamațiilor Beneficiarului referitor la calitatea Serviciilor prestate pentru luna respectiva de dare de seamă, în timp de 3 zile calendaristice din momentul semnării de către părți a raportului, serviciile se consideră prestate, acceptate și se achită în modul și termenii stabilite de capitolul 10 al prezentului Contract.

## **11. Răspunderea părților**

- 11.1.Executorul nu poartă răspundere pentru defecțiunile cauzate de angajații Beneficiarului, clienți-utilizatori sau alte persoane, în același timp: defecțiuni cauzate de nerespectarea regulilor de exploatare a Echipamentului, accesului fizic nesanționat, modificarea parametrilor (calitatea) energiei electrice, defecțiuni, furturi, descompletarea Echipamentului și alte circumstanțe similare, incendiu, inundații sau alte calamități naturale – calamități ce nu au cauzat deteriorarea naturală a detaliilor, nodurilor și agregatelor.
- 11.2.Executorul nu are obligația de despăgubire a oricăror pierderi indirecte, secundare, speciale cauzate de pierderea venitului sau profitului, pierderea datelor sau informației sau altor pierderi financiare, apărute ca rezultat al defecțiunii funcționării Echipamentului Beneficiarului sau Sistemelor Informaționale, ce fac parte a Contractului dat.
- 11.3.Executorul nu poartă răspundere pentru neîndeplinirea serviciilor în condițiile prevăzute de prezentul Contract dacă aceasta este rezultatul neîndeplinirii de către Beneficiar a obligațiilor sale.
- 11.4.În cazul depășirii termenului de plată Beneficiarul achită penalitate în valoare de 0,1% procente din suma indicată în contul de plată corespunzător pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5%.
- 11.5.Pentru prestarea cu întârziere a serviciilor conform termenilor stabiliți în Planul de realizare semnat de ambele Părți privind prestarea serviciilor conform prezentului contract, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului Contract.
- 11.6.Pentru refuzul de a presta serviciile prevăzute în prezentul contract, Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a contractului.
- 11.7.În cazul în care Beneficiarul nu achită serviciile mai mult de 30 de zile lucrătoare, Prestatorul are dreptul de a suspenda prestarea serviciilor până la soluționarea divergențelor. În același timp Beneficiarul nu este eliberat de achitarea serviciilor prestate anterior.

## **12. Rezilierea**

- 12.1.Rezilierea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.
- 12.2.Contractul poate fi reziliat în mod unilateral de către:
- a) Beneficiar în caz de refuz al Prestator de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
  - b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
  - c) Executor în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
  - d) Executor sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.
- 12.3.Parrea inițiatoare a rezilierii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.
- 12.4.Parrea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițiatoare va iniția rezilierea.

### **13. Eveniment în afara contractului**

- 13.1. Nici una dintre Părți nu poartă răspundere în cazul apariției unor circumstanțe care nu permit executarea parțială sau completă a prezentului Contract din partea uneia dintre Părți cum ar fi: calamități naturale, incendii, inundații și alate fenomene ale naturii, precum și război, tulburări civile, embargo, acțiuni militare și alte circumstanțe în afara controlului Părților contractuale. Termenul de executare a obligațiilor prezentului contract se amână pe măsura acțiunii circumstanțelor de forță majoră și consecințelor ei.
- 13.2. Partea contractantă, ce a fost afectată de circumstanțele de forțe-majore este obligată să aducă imediat la cunoștință acest fapt celeilalte Părți în formă scrisă.
- 13.3. În cazul apariției unor circumstanțe de forță majoră, ce nu permit executarea parțială sau completă a prezentului Contract mai mult de 2 (două) luni, atunci Părțile au dreptul de a rezilia Contractul definitiv sau parțial cu realizarea decontărilor reciproce.

### **14. Confidențialitate**

- 14.1. Orice informație recepționată de Părțile contractuale în procesul de încheiere și executare a prezentului Contract este confidențială. Părțile sunt obligate să nu divulge informația confidențială fără acordul sub formă scrisă a celeilalte Părți.
- 14.2. Fiecare dintre Părți își dă acordul să asigure aceleași măsuri de protecție pentru răspândirea informației confidențiale de Părțile terțe, ca și pentru protecția informației confidențiale de importanță majoră.
- 14.3. Informația confidențială se aduce la cunoștință doar acelor angajați ai Părților contractante, care participă nemijlocit la executarea prezentului Contract.

### **15. Modul de soluționare a litigiilor**

- 15.1. Toate litigiile și divergențele, ce pot apărea între Părțile contractante referitor la întrebările ce nu au fost stipulate în prezentul Contract se soluționează pe calea negocierilor dintre Părți în baza Legislației RM în vigoare.
- 15.2. În cazul când Părțile nu vor ajunge la un acord pe calea negocierilor, litigiile se soluționează în ordinea stabilită de Legislația RM în vigoare.

### **16. Dispoziții finale**

- 16.1. Din data semnării prezentului contract toate negocierile și corespondența referitoare la aceasta își pierd puterea juridică.
- 16.2. Nici una dintre părți nu are dreptul să transmită obligațiunile și drepturile sale de contract unor persoane terțe fără înștiințarea și acordul în scris al celeilalte părți.
- 16.3. Nici una dintre Părți nu are dreptul fără acordul celeilalte Părți de a cesiona drepturile sale sau să rezilieze prezentul Contract în mod unilateral fără acordul scris al celeilalte Părți, excepție făcând neexecutarea obligațiilor contractuale ale uneia dintre Părți.
- 16.4. Orice modificări și suplimentări la prezentul Contract sunt valabile, în cazul când acestea sunt expuse sub formă scrisă și semnate de către Părți sau persoanele autorizate ale Părților.
- 16.5. Toate înștiințările și mesajele se transmit în formă scrisă. Înștiințare conformă este considerat mesajul sau avizul transmis prin fax.
- 16.6. Prezentul contract este întocmit în două exemplare care se remit către:
  - Prestator – un exemplar
  - Beneficiar – un exemplar
- 16.7. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării lui și intră în vigoare de la 01.06.2020 după comunicare către Beneficiar privind transmiterea către Agenția de Achiziții Publice a dării de seamă, fiind valabil până la **31.12.2020**.

16.8. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor Părți și este semnat astăzi, " 28 " 05 2020.

### 17. Adresele juridice și rechizitele bancare ale părților

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

Adresele juridice, poștale și bancare ale Părților:

Prestatorul	Beneficiarul
<b>SC «DAAC System Integrator» SRL</b>	<b>Casa Națională de Asigurări Sociale</b>
Adresa: mun. Chișinău, Str. Calea Iesilor 10	mun. Chișinău, str. Gh. Tudor, 3
Telefon: 0(22)23-79-13	Telefon: 0 (22) 25-75-51, 0(22)25-76-13
BC «Victoriabank» SA filiala nr. 11 Chisinau	Ministerul Finanțelor, Trezoreria de Stat
Cod bancar VICBMD2X883	Cod bancar: TREZMD2X
IBAN: MD42VI225100000302545MDL	IBAN MD84TRPFAH518710A01691AA
Cod fiscal: 1006600054871	Cod fiscal: 1004600030235

#### Semnăturile părților

Semnătura autorizată:


Semnătura autorizată:


Specificația tehnică și de preț

Lotul	Denumirea	Preț unitar pentru 1 om/lună fără TVA, lei MDL	Preț unitar pentru 1 om/lună cu TVA, lei MDL	Suma totală pentru fără TVA, lei MDL	Suma totală pentru cu TVA, lei MDL
2	<p><b>Servicii de suport tehnic și consultanță pentru platforma tehnologica (Hardware și Software de sistem):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicii de suport tehnic consultanță pentru suportul tehnic al serverelor.</li> <li>• Servicii de suport tehnic consultanță pentru Sisteme Operaționale și Software de sistem a servere (Windows, Unix Solaris, MS SQL, Oracle).</li> <li>• Servicii de suport tehnic și consultanță pentru suportul tehnic echipamentului activ de rețea.</li> <li>• Servicii de suport tehnic și consultanță pentru suportul tehnic componentelor de virtualizare (inclusiv pe platforma mCloud).</li> <li>• Servicii de suport tehnic și consultanță pentru asigurarea integrității și interacțiunii a infrastructurii SII CNAS si mCloud.</li> <li>• Servicii de suport tehnic și consultanță pentru suportul tehnic componentelor de securitate Check Point.</li> <li>• Servicii de suport tehnic și consultanță pentru suportul tehnic echipamentului pentru asigurarea alimentării electrice: APC, Generator.</li> <li>• Servicii de suport tehnic și consultanță pentru asigurarea integrității și interacțiunii a infrastructurii Centrului de Date de Baza, Centrul de Date de Rezerva si mCloud.</li> </ul> <p><u>Nivelul serviciilor</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existența serviciului "Hot-Line". 5/7, 8/24. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS—nu mai mult timp de 1 ore.</li> <li>b. Înregistrare cererilor de suport, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor.</li> <li>c. Furnizarea rapoartelor lunare privind serviciile prestate.</li> </ol> </li> <li>2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de</li> </ol>	44352,00	53222,40	798 336,00	958 003,20



<p>sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu (cerințele în Anexa nr.3):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SPARC Enterprise Certified Engineers</li> <li>• Dell Servers Certified Engineer</li> <li>• APC Symmetra PX Certified Engineer</li> <li>• APC InRow Cooling Engineer</li> <li>• Sun Storage 6000 Certified Engineer</li> <li>• HITACHI Modular Storage Certified Engineer</li> <li>• Cisco Network Engineers</li> <li>• Oracle Database Specialists, Oracle Database Enterprise Edition 10g,</li> <li>• Microsoft Certified Solutions Expert (Server Infrastructure)</li> <li>• Microsoft SQL Server Certified Specialist</li> <li>• Check Point Certified Specialist</li> <li>• Platforme de virtualizare</li> <li>• ITIL - ITIL Foundation Specialist</li> <li>• Project management <ul style="list-style-type: none"> <li>○ PMP sau echivalent</li> <li>○ Proiect administrator min 5 ani experiență în proiectele similare</li> </ul> </li> <li>• Microsoft - Microsoft Certified Systems Engineer, Microsoft Certified Solutions Associate, Microsoft Certified Solutions Expert</li> <li>• Efortul preconizat pentru suport tehnic și consultanța pentru platforma tehnologica constituie 18om/lună reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămână, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate). Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/ore, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.</li> </ul> <p>Nota: termen pentru serviciile de suport tehnic și consultanța (lot 2) pentru echipamente sistemului FMS din Anexa 2, punct 1.2 constituie 3 luni.</p>			
<b>Suma totală fără TVA lei MDL</b>			<b>798 336,00</b>
<b>Suma totală cu TVA lei MDL</b>			<b>958 003,20</b>

**Prestatorul**



**Beneficiarul**



**Lista Hardware și Software care asigură funcționarea platforma tehnologică CNAS**

1	DATA CENTER HARDWARE	Cant.
1.1	<b>Application servers SPAS</b>	
	<b>Sun E6900 Servers (SPAS)</b>	2
	E6900-BASE Sun Fire E6900 Base Cabinet	2
	DOMAIN Domain 1 – System 1	2
	US4BD-482-1500-Z UNIBRD: 4 USIV+ @1.5GHz w/16GB	4
	4051A-Z PCI+ I/O SF Midrange Servers	4
	4422A Sun Dual GigE + Dual SCSI	4
	3830A 4M CABLE, SCSI 68 TO VHDCI68	4
	SG-XPCI1FC-QF4 PCI-X 4Gb FC Single Port HBA	2
	SG-XPCI1FC-QF4 PCI-X 4Gb FC Single Port HBA	2
	DOMAIN Domain 2 – System 1	2
	US4BRD-482-1500 UNIBRD: 4 USIV+ @1.5GHz w/16GB	2
	4051A-Z PCI+ I/O SF Midrange Servers	4
	4422A Sun Dual GigE + Dual SCSI	4
	SG-XPCI1FC-QF4 PCI-X 4Gb FC Single Port HBA	2
	SG-XPCI1FC-QF4 PCI-X 4Gb FC Single Port HBA	2
	SG-MT4-H3D1Z MediaTray HD3, DVD1	4
	CDM99-020-9FB9-IP CDM v2.0 Factory Download	2
	JVSZ9-054C99-IP JAVA ES SPRC FACT INST 2005Q4	2
	SDESS-230-9FN9-IP Auto Diag Env 2.3-Fctry Dwnld	2
	SOLZS-10AC9A9S-IP Solaris 10 Pre-install, SP	2
	SOLZ9-10EC9A7M Solaris 10-6/06 CD/DVD Media Kit SP/x86	2
	X3848A OPT PWR CORD F. ENTERPR.(INT)	8
	<b>Oracle SPARC T5-2 server</b>	2
	<b>Hitachi HUS 130 Rack Mount System (2x CTRL, 22x 600GB SAS 10k 3x 200 GB SSD)</b>	1
	<b>Brocade 320 switch</b>	2
1.2	<b>Application servers FMS</b>	
	<b>DELL PE6850 Server</b>	2
	Dell PowerEdge 6850 - Quad Intel® Xeon 64-bit Processor 3.1GHz with 1MB L2 cache - Intel 8500 chipset - 4GB DDR SDRAM (Up to 64Gb DDR SDRAM) - 2 x 36GB 10,000rpm 80-pin Ultra320 SCSI hard drive - 4U rack-optimised tool-less chass - 5 hard drive bays for 1” hot pluggable Ultra 3 hard drives (with 2+3 splittable backplane)	2
	- Embedded dual channel Ultra320 SCSI - Optical HBA / QLOGIC 2362M – 1 Port - Hot-pluggable redundant power supplies as standard - Hot-pluggable redundant cooling fans - 7 total PCI slots: 4 hot-plug PCI Express™ slots and 3 PCI-X slots - Dual Embedded Broadcom NetXtreme Gigabit Ethernet NIC's - Supplied with IDE CD-ROM drive, Windows keyboard, mouse & 3.5” floppy drive	

<b>1.3</b>	<b>Corporate file server</b>	
	<b>DELL PE6850 Server</b>	<b>1</b>
	Dell PowerEdge 6850 server - Dual Intel® Xeon 64-bit Processor 3.1GHz with 1MB L2 cache (Up to four Intel® Xeon processors, Dual Core Xeon processors support) - Intel 8500 chipset - 2GB DDR2 SDRAM Memory (u pto 64GB memory) - 4 x 146GB 10,000rpm 80-pin Ultra320 SCSI hard drive - PERC4/DC U320 RAID Controller (128MB cache) (channels:1xINT,1xEXT) - 4U rack-optimised tool-less chassis - 5 hard drive bays for 1" hot pluggable Ultra 3 hard drives (with 2+3 splittable backplane) - Optical HBA / QLOGIC QLA2362M – 1 Port - Embedded dual channel Ultra320 SCSI - Hot-pluggable redundant power supplies as standard	1
	- Hot-pluggable redundant cooling fans - 7 total PCI slots: 4 hot-plug PCI Express™ slots and 3 PCI-X slots - Dual Embedded Broadcom NetXtreme Gigabit Ethernet NIC's - Supplied with IDE CD-ROM drive, Windows keyboard	
<b>1.4</b>	<b>Data warehouse and Interbanking</b>	
	<b>Sun V890 Server</b>	<b>1</b>
	A53-CLH2C208GTD SF V890 2@1.5GHz, 8GB,4-146GB	1
	SG-XPCIIFC-QF4 PCI-X 4Gb FC Single Port HBA	2
	X312L CONTINENTAL EUROPE PWR CRD KT	3
	X9628A SFV880/V890: Rackmount Kit Int	1
<b>1.5</b>	<b>DELL PE1850 Server</b>	<b>1</b>
	Dell PowerEdge 1850 - Dual Intel® Xeon processor 2.8GHz with 1MB L2 cache (Support hyper-threading technology, with Intel Extended Memory 64 Technology (EM64T) capability.) - Intel® high performance E7520 Chipset - 2GB DDR2 SDRAM Memory (Up to 8Gb DDR2 SDRAM) - 2 x 36GB 10,000rpm 80-pin Ultra320 SCSI hard drive (hot plug)	1
	- CD-ROM 24x IDE - 3.5" Internal Floppy Disk Drive - Riser card: 1x 64-bit/133Mhz and 1x 64-bit/100MHz PCI-X slots (both full length, half length for 3.3V PCI or PCI-X cards) - Dual embedded Intel Gigabit NICs, with load balancing and failover support (Intel 82541) - Single channel embedded Ultra 320 SCSI controller (LSI logic 53C1020) - Hot-plug hard drives - Hot plug redundant fans - Hot-plug redundant power supplies. - Embedded Baseboard Management Controller (BMC) with serial or network access and IPMI 1.5 compliance	
<b>1.6</b>	<b>Archiving / Network resources</b>	<b>1</b>
	<b>Oracle StorageTek SL150 modular tape library</b> StorageTek LTO6 media: labeled, pack of 20 StorageTek LTO6 media: library pack packaging StorageTek LTO6 media: horizontal labels StorageTek LTO universal cleaning cartridge: no label, pack of 5	1
	<b>Dell PowerEdge R320</b>	1
<b>1.7</b>	<b>Data Center UPS</b>	
	<b>Symmetra PX 30kw UPS</b>	<b>1</b>
	SY30K40H Symmetra PX 30kW Scalable to 40kW N+1, 400V	1
	SYPM10KH SYMMETRA PX 10KW POWER MODULE, 400V	1
	SYBT4 Symmetra PX Battery Module	1

	SYCFXR8-8 Symmetra PX Extended Run Premium Battery Cabinet fully populated with Battery Modules	4
	PSX-PDU230V 230 V TYPE PDU	1
	0M-0217 BRANCH CURRENT MONITORING 21 POLE	1
	SBP60KHC1M1 APC 60KW 400V 1 MOD. 1 MAIN SERV. BYPASS PANEL	1
	AP9224110 24 Port Fast Ethernet Switch	1
	AP9430 InfraStruXure Manager Appliance, 25 Node	1
	AR2100BLK NetShelter VX 42U Enclosure w/Sides Black	1
	AR2101BLK NetShelter VX 42U Enclosure w/out Sides Black	1
	AR8160ABLK PDU Shielding Trough 600mm wide Black	1
	AR8161ABLK NetShelter Shielding Trough 600mm wide Black	5
	AR8190BLK Shielding Trough 3 <sup>rd</sup> Party Roof Adapter	3
	AR8162ABLK Shielding Partition Solid 600mm wide Black	6
	AR8163ABLK Shielding Partition Pass-through 600mm wide Black	6
	AP9319 APC Environmental Monitoring Unit	2
	AP7553 Rack PDU, Basic, Zero U, 32A, 230V, (20)C13 & (4)C19	4
	AP9876 Pwr Cord, 16A, 230V, C19 to IEC 309	4
	AR8390 APC NetShelter Grounding Kit	2
	AP9559 Rack PDU,Basic, 1U, 16A,208&230V, (10)C13 & (2)C19	4
<b>1.8</b>	<b>Disk Array</b>	
	<b>Sun SE 6140 Storage Array (2x16x146GB)</b>	<b>1</b>
	XTA6140R11A2U2336 ST6140-4-2336G-1x1x16x146U-RR	1
	XTACSM2R01A0U2336 CSM200-2336G-0x1x16x146U-RR	1
	XTCCSM2R01A0A2500Z CSM200A-2500G-0x1x5x500GA	1
	XTACSM2-RK-3RU-19U Sun CSM200 – 3U Rack Kit, X	3
	X3859A INTL. POWER CORD FOR STOREEDGE	8
	XTA6140-CMBO-ARY-2 Sun6140, DSS DVC Cmbo Lic,Xopt	1
	SG-XSWBRO200E-8P-Z Brocade SW200E 8Port w/ Fab	2
	SG-XSWBRO3X50-RK-Z Brocade SW3X50 Rack Kit	1
	SG-XSWBRO200E-UP-Z Brocade SW200E 4 port Activate	4
	SR2-2938A Sun Rack 900-38 (Alloy) RoHS	1
	5146A Pwr Cable, Sun Rack PDS RoHS	1
	5149A Jmpr Cables 1 & 2.5m Rack RoHS	1
	5142A-2 PDS Pwr Sun Rack 938/1038 RoHS	1
	X9238A Pwr Jumper Cables 2.5mx10 RoHS	1
	5139A Packaging, 936N/938 Racks	1
	5144A EMI Kit, Sun Rack Cabinets	1
	X9734A -Z 15M LC to LC FC Optical Cable	32
<b>2</b>	<b>Mediu de virtualizare</b>	<b>1</b>
	Windows Server 2012 R2 Failover Clusters IBM System x 3650 M4 2 x Intel(R) Xeon(r) CPU e5-2620 e2 @ 2.10GHz RAM 64GB DDR3 ECC 3 x HGST HUC101212CSS600 SCSI Disk Devices	3
<b>3</b>	<b>NETWORK AND COMMUNICATION EQUIPMENT</b>	
<b>3.1</b>	<b>Central House LAN</b>	

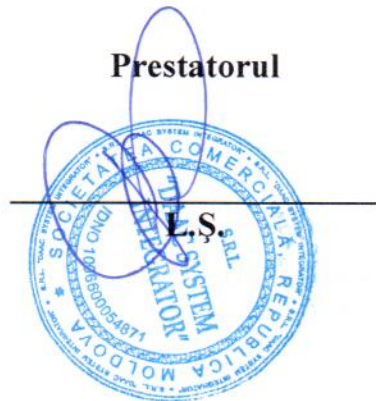
<b>3.1.1</b>	<b>Router Supporting 4-th Level Commutation - part numbers for both routers-</b>	<b>2</b>
	CISCO3845-HSEC/K9 3845 Security Bundle,AIM-VPN/EPII-PLUS,Adv. IP Serv,64F/256D	2
	PWR-3845-AC= Cisco 3845 AC power supply	2
	CAB-ACE – Power Cord Europe	2
	NM-2CE1T1-PRI 2-Port Channelized E1/T1/ISDN-PRI Network Module	2
	WIC-2T – 2-Port Serial WAN Interface Card	2
	NM-30DM – 30 Port Digital Modem Network Module	2
	CAB-E1-PRI – E1- ISDN PRI Cable, 10 Feet	4
	CAB-SS-V35MT V.35 Cable, DTE Male to Smart Serial, 10 Feet	4
	MEM3800-64U128CF 64 to 128 MB CF Factory Upgrade for Cisco 3800 Series	2
	MEM3800-256D= 256MB DIMM DDR DRAM for the Cisco 3800 Series	2
<b>3.1.2</b>	<b>Firewall</b>	<b>1</b>
	ASA5520-BUN-K9 ASA 5520 Appliance with SW, HA, 4GE+1FE, 3DES/AES	1
	CAB-ACE – Power Cord Europe	1
	SF-ASA-7.1-K8 ASA 5500 Series Software v7.1	1
	12400 Next Generation Firewall Appliance	1
	Smart-1 205 Appliance with Policy, Log and Event Security Management for 5 Security Gateways	1
	Anti-Virus Blade	1
	Anti-Bot Blade	1
<b>3.1.3</b>	<b>L3 Central Switches - part numbers for both switches-</b>	<b>2</b>
	WS-C3750G-24TS-E – Catalyst 3750 24 10/100/1000 + 4 SFP Enhcd Multilayer;1.5RU	2
	GLC-T= - 1000BASE-T SFP	2
	CAB-ACE – Power Cord Europe	2
	GLC-SX-MM GE SFP, LC connector SX transceiver	4
<b>3.1.4</b>	<b>L2 Switches</b>	<b>1</b>
	WS-C2950-12 – 12 port, 10/100 Catalyst Switch, Standard Image only	2
	ws-c2960-48tc-1	13
	ws-c2960-48tc-s	2
	ws-c2950-24	3
<b>3.2</b>	<b>The NSIH Corporate Network</b>	
<b>3.2.1</b>	<b>Router – part numbers for 43 routers-</b>	<b>43</b>
	CISCO1841-HSEC/K9 1841 Security bundle w/AIM-VPN,Adv.IP Svcs,64FL/256DR	43
	WIC-2T – 2-Port Serial WAN Interface Card	43
	CAB-ACE – Power Cord Europe	43
	CAB-SS-V35MT V.35 Cable, DTE Male to Smart Serial, 10 Feet	43
	CAB-SS-232MT RS-232 Cable, DTE Male to Smart Serial, 10 Feet	43
	APC Smart-UPS 750 RM with Network Management Card	43
<b>4.</b>	<b>GENERAL PURPOSE SOFTWARE</b>	
<b>4.1</b>	<b>System and System Management Utilities</b>	
<b>4.1.1</b>	<b>Operating Systems (UNIX &amp; Windows Servers)</b>	
	SPAS System DBMS domain - Sun Solaris OS	1
	Copy of SPAS System DBMS domain - Sun Solaris OS	1
	Contact (Web) Servers – Sun Solaris OS	2
	Admin/Standby domains – Sun Solaris OS	2
	SPAS Development Servers – Sun Solaris OS	2

	Sun Administration Station – Sun Solaris OS	1
	Data Warehouse / Electronic Archive Server – Sun Solaris OS	1
	FMS Database server – MS Windows 2003 Server (Enterprise Edition)	1
	FMS Application server – MS Windows 2003 Server (Enterprise Edition)	1
	FMS Development server – MS Windows 2003 Server (Enterprise Edition)	1
	Archiving/ Network Resource Management Server (for Sun Net Manager & Dell OpenMagane) –MS Windows 2003 Server (Enterprise Edition)	1
	Print Server / Corporate File Server- MS Windows 2003 Server (Enterprise Edition)	1
<b>4.1.2</b>	<b>Data Center Server Administration Packages</b>	
	Data Center Server Administration Package – Sun Management Center included in all Solaris servers	10
	Data Center Server Administration Package – Dell OpenManage Server Assistant	5
<b>4.1.3</b>	<b>Key Generation Utility</b>	
	Oracle PKI (included in Oracle iAS)	8
<b>4.1.4</b>	<b>Back-up / Recovery Packages</b>	
	Commvault Simpana Application Data Mgmt (ADM) capacity bundle used in a dedicated CommCell for TB-based CLA customers – 2TB; 1 common client instance to support backup and restore of an ApplicationClass 2 host system. Support & Maintenance Subscription Notification of software updates, product fixes and related enhancements.	1
	Commvault Simpana Application Data Mgmt (ADM) capacity bundle used in a dedicated CommCell for TB-based CLA customers – 2TB; 1 common client instance to support backup and restore of an ApplicationClass 2 host system. Support & Maintenance Subscription Notification of software updates, product fixes and related enhancements.	1
<b>4.2</b>	<b>Networks and Communications Management Software</b>	
4.2.1	<b>Network management package</b> - Sun NetManager (SNM-NM-2.3-P SUNNET MGR 2.3 SOL 2,CD DOC, Solstice Site, SunNet Manager and Domain Manager 2.3 for Solaris 2.x and 1.x Media, Documentation, and Single-System License for Solaris 2.x For Solaris 2.x Solstice SunNet Manager for Solaris 2.x)	1
4.2.2	<b>Active network equipment management software</b> – CiscoWorks LMS - CWLMS-2.2-K9 – LAN Management 2.2 for WIN/SOL; CM, DFM, RME, RTM, CV	1
4.2.3	DNS server	2
4.2.4	SMTP Relay	2
4.2.5	LDAP server (Included in Operating system Solaris and Windows & ORACLE iAS. We intend to use ORACLE iAS LDAP server for Oracle Applications users' authentication, Microsoft Active Directory for DNS, DHCP, File/Print Services of local users and Oracle Directory migration tool for automatic 40electric40zation of both directories)	8
<b>4.3</b>	<b>Database and Development Tools</b>	
<b>4.3.1</b>	<b>SPAS RDBMS Server</b>	
	Oracle Database Enterprise Edition – CPU Licence	8
	Diagnostics Pack – CPU Licence	8
	Tuning Pack – CPU Licence	8
<b>4.3.2</b>	<b>SPAS Application Server</b>	
	Internet Application Server Enterprise Edition – CPU Licence	8
<b>4.3.3</b>	<b>SPAS Web (Contact) Servers</b>	
	Internet Application Server Standard Edition – CPU Licence	4
<b>4.3.4</b>	<b>SPAS Development Servers</b>	
	Oracle Database Enterprise Edition – Users licence	50
	Oracle Diagnostics Pack- Users licence	50

	Oracle Tuning Pack- Users licence	50
	Oracle Internet Application Server Enterprise Edition- Users licence	50
	Oracle Internet Developer Suite- Users licence	5
	Oracle Programmer- Users licence	5
<b>4.3.5</b>	<b>RDBMS &amp; Application Server</b>	
	Relational DBMS (FMS) – Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition, user licenses	33
<b>4.3.6</b>	<b>Development Server</b>	
	Relational DBMS (Dev FMS) – Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition, user licenses – for 5 Developers	1
<b>4.3.7</b>	<b>Data Warehouse Server</b>	
	Oracle Database Enterprise Edition- Users licence	50
	Diagnostics Pack- Users licence	50
	Tuning Pack- Users licence	50
	Change Management Pack- Users licence	50
	OLAP- Users licence	50
	Partitioning- Users licence	50
	Internet Application Server Enterprise Edition- Users licence	50
<b>5</b>	<b>DATA CENTER de Rezerve HARDWARE</b>	
<b>5.1</b>	Server de 41lectri SPAS – Sun SPARC Enterprise M4000 Server SE M4000 ATOBase,2PSU,1DVD,I/O – 1 Domain [1] – 1 146GB 10K RPM2.5 SAS disk – 2 8Gb FC HBA, 1 port,Qlogic – 2 SE CPU 2*2.1GHz MODULE (ATO) – 2 Pwrcord,Jmper,2.5m,C14,13A,C19 – 2 SE_MEM-EXP 4*2GB MODULE (ATO) – 4 SE_M4000 Filter Kit – 1 SE M4/M5000 DAT filler pnl – 1	1
<b>5.2</b>	Backup disk array – Hitachi AMS2100-A0001.S 043-100422-01.P AMS 2100 Family Basic Operating System-Modular – 1 1508441-001.P Dummy drive for Modular/RAID 600 – 4 3276405-A.P RKHE2 Dummy Interface Assy – 2 A34V-445-900-M6.P Universal rail kit MIN – 1 DF-F800-AKH450.P Modular 450GB SAS 15K RPM HDD – 11 DF-F800-C2GK.P Modular 2GB Cache Module – 2 DF-F800-FIKES.P AMS2100 Controller w/2 embedded 8Gb/s FC port – 2 HDF800-BASE.P AMS2100/AMS2300 Chassis – 1 WS-003-002.P J2F Power Cord – 2 AMS2100-SOFTWARE.S – 043-100409-01.P Storage Navigator Modular 2, AMS2100 Family – 1 305-100409-01.P SVC Mo AMS2100 Storage Navigator Modular 2 Family – SW Backline Support – 36 044-220357-01.P AMS2100 Hitachi Dynamic Provisioning Base Kit–1	1
<b>5.3</b>	Comutator – Cisco Catalyst 2960 Cisco Catalyst 2960 24 10/100 + 2T/SFP LAN Base Image	1
<b>5.4</b>	Marșrutizator – CISCO 2811 CISCO 2811 Bundle w/AIM-VPN/SSL-2,Adv IP Serv,10 SSL lic,128F/512D	1
<b>5.5</b>	Subsistem de alimentare neîntreruptă cu energie electrică APC Symmetra PX 16kW All-In-One, Scalable to 48kW, 400V APC Symmetra PX Power Module, 10/16kW, 400V	1

5.6	Subsistem de climatizare APC InRow RP 102 DX Air Cooled 380-415V 50 Hz APC Leak Sensor Extension Cable – 20 ft (6.1 m) APC CONDENSER 2 EC FAN 8.1 KW/1C TD 380-415V/3/50	2
5.7	Sistem unic de gestionare și monitorizare a mediului înconjurător APC NetBotz Room Monitor 455 (without PoE Injector) APC NetBotz Door Switch Sensor for Rooms or 3 <sup>rd</sup> Party Racks – 50 ft. APC NetBotz Smoke Sensor – 10 ft. APC NetBotz Advanced Software Pack #1	1
5.8	Subsistem de alimentare de rezervă a echipamentului – unități de diesel-generator (UDG) TJ115PR5A – TEKSAN Generator	1
5.9	Sistem de control al accesului – NOVUS NVAC300CKF/L, NVAC-RM, Proximity card, S-600	1
5.10	Sistem de control, analiză și management al componentelor CRPD – APC InfraStruXure Central Basic	1
6	<b>Componentelor de securitate Check Point</b>	2
	12400 Next Generation Firewall Appliance (with FW, VPN, ADNC, IA , MOB-5, IPS and APCL Blades) +AV +ABOT blades 1Y Smart-1 205 Appliance with Policy, Log and Event Security Management for 5 Security Gateways +SmartEvent, +SmartReporter, +Compliance 1Y	
7	Mediu de virtualizare	1
	Failover Cluster Hyper-V 2012 R2	

**Prestatorul**



**Beneficiarul**





Anexa nr.3

la contractul nr. 439.05720  
din 28 05 2020

Model de act cu privire la serviciile prestate (de suport)

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

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

pe de o parte și

**SC „DAAC System Integrator” SRL**, care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul str. Calea Ieșilor 10, mun. Chișinău, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **dl. GHINCU Serghei**, în calitate de **Director general**,

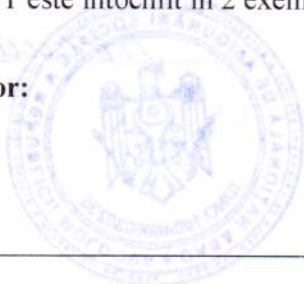
pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. \_\_\_\_\_, Prestatorul a prestat servicii de suport tehnic de remediere a incidentelor/ erorilor și consultanța pentru perioada de la \_\_\_\_\_ pînă la \_\_\_\_\_, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată în \_\_\_\_\_ **om/ore**.
2. Plata serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: \_\_\_\_\_ lei, cu TVA.
3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator:

L.Ș.



Beneficiar:

L.Ș.

Prestator:



Beneficiar:





**Model al cererii cu privire la notificarea defectului**

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

**Prestator:**



**Beneficiar:**



Anexa nr.5  
la contractul nr. 439.05/20  
din 28.05.2020

Model de Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate și consultanță

Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate și consultanță

Nr.d/o	Descrierea defectului/consultanța	Data înaintării	Persoana, care a înaintat defectul	Statutul rezolvării	Data rezolvării	Om/ore
<b>Total om/ore</b>						

Au semnat persoane responsabile din partea:

**Prestatorului:**

**Beneficiarului:**

L.Ș.

L.Ș.

**Prestator:**



**Beneficiar:**





# ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT NR. 360.04/19  
de achiziționare a serviciilor

Cod CPV: 72261000-2

„04” 04 2019

Chișinău  
municipiu, oraș

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
<b>SRL ” DAAC Software Systems”</b> reprezentată prin Administratorul DI SÎRBU Ion înregistrată la Camera Înregistrării de Stat IDNO <b>1008600032031</b> denumită în continuare <b>Prestator</b> pe de o parte,	<b>Casa Națională de Asigurări Sociale</b> reprezentată prin Președinte Dna BULIGA Valentina, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.937 din 13.11.2014), înregistrat la camera înregistrării de stat IDNO <b>1004600030235</b> denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i> , pe de altă parte,

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

a. Achiziționarea serviciilor de suport Hardware și Software a Sistemului Informațional CNAS Servicii de suport și modificări pentru sistemul financiar FMS (Lotul № 2) denumite în continuare Servicii, conform Licităției Publice deschise ID ocds-b3wdp1-MD-1549963626772-EV-1549965484569 din 20.03.2019, în baza deciziei Grupului de Lucru pentru Achiziții Publice al Casei Naționale de Asigurări Sociale din 21 martie 2019, procesul-verbal № 13.

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

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

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

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

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

## 1. Obiectul contractului

- 1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta serviciile conform *Anexei nr.1* din prezentul Contract.
- 1.2. Beneficiarul se obligă, la rîndul său, să achite și să recepționeze serviciile prestate de Prestator.
- 1.3. Serviciile prestate conform Contractului vor respecta standardele ISO 9001 și ISO/IEC 27001.
- 1.4. Termenul de garanție a serviciilor prestate pentru noile dezvoltări conform cerințelor CNAS constituie 12 luni de-la semnarea "Actului cu privire la serviciile prestate (de modificare) (*Anexa 8.*)

## 2. Termenele și condițiile de prestare

- 2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează la distanță sau la oficiul Beneficiarului.
- 2.2. Documentația tehnică și cea de însoțire trebuie să fie perfectată și expedită către Beneficiar.
- 2.3. Documentația de prestare a serviciului conform pct.1 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract include:

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

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

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

- 2.5. Prestarea serviciilor se efectuează pe parcursul a 12 luni începînd cu 01.04.2019 pînă la 31 martie 2020.

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

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

- 3.2. Suma totală a prezentului Contract constituie: **2612718.00** lei MLD (două milioane șase sute douăsprezece mii șapte sute optsprezece lei 00 bani), inclusiv TVA.

3.3. Prestatorul va emite lunar pentru suma din punctul 2.1, din *Anexa nr. 1* în valoare de **1244142.00** (un milion două sute patruzeci și patru mii una sută patru zeci și doi lei 00 bani) inclusiv TVA, setul de documentație de prestare a serviciilor conform prevederilor punctului 2.3. din prezentul contract, indicând taxa lunară calculată pentru serviciile de suport prestate conform pct. 2.1 din *Anexa nr. 1*.

3.4. Taxa calculată pentru serviciile prestate conform pct.2.1 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract este achitată de către Beneficiar în lei moldovenești, în termen de 30 de zile de la data semnării documentelor specificate în pct. 2.3 al prezentului contract pentru fiecare lună, reprezentând 1/12 conform pct. 2.1. din *Anexa nr. 1*, care va include lista incidentelor/defectelor remediate în perioada corespunzătoare.

3.5. Beneficiarul poate solicita Prestatorului să furnizeze serviciile conform pct.2.2 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract. În limita sumei prevăzute la pct. 2.2. din *Anexa nr.1*. În acest caz părțile vor stabili de comun acord, bazându-se pe principiul «de la caz la caz» forța de muncă, orarul, etc. Prețul calculat pentru serviciile prestate este achitat de către Beneficiar în termen de 30 zile, din momentul semnării de către ambele Părți a documentației specificate în pct.2.4. din prezentul contract conform efortului stabilit de ambele Părți, reieșind din volumul preconizat pentru modificări într-un an ce constituie 12 om/lună reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămână, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane)

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

#### 4. Condițiile de predare-primire a serviciilor

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

- a. cantitatea serviciilor corespunde informației indicate în *Anexa nr.1* și *Anexa nr.2* al prezentului Contract;
- b. calitatea serviciilor corespunde prevederilor indicate în pct.1.3 din prezentul Contract.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului documentația tehnică și cea de însoțire specificată în pct.2.3 și pct.2.4 pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în pct. 3.4 și pct.3.5 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în pct.10.4.

#### 5. Standarde

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

#### 6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a. de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract în baza legislației existente, know-how existent, recomandărilor și cerințelor software-ului de sistem;
- b. să asigure funcționarea neîntreruptă a sistemelor aplicative;
- c. în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;
- d. să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiile teritoriale, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță;
- e. să asigure elaborarea/ajustarea instrucțiunilor de exploatare necesare în conformitate cu standardele;
- f. să respecte procedura de înregistrare a defectelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestora;

- g. după rezultatele de soluționare a defectelor să prezinte recomandările pentru anihilarea acestora și instrucțiunile necesare pentru soluționarea defectelor similare pe viitor;
- h. să prezinte Beneficiarului lista persoanelor autorizate din partea Prestatorului în grupul de proiect calificat, conform criteriilor și cerințelor de calificare stabilite în documentația procedurii de achiziție publică;
- i. să asigure integritatea și calitatea serviciilor prestate.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a. să informeze Prestatorul referitor la orice observație/defecțiune a funcționării aplicațiilor software și să prezinte Prestatorului orice informație utilă pentru determinarea defecțiunii;
- b. să prezinte, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice Prestatorului, toată: informația, documentele și materialele necesare pentru prestarea serviciilor, să asigure acces securizat la serverele CNAS în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la semnarea prezentului Contract;
- c. în cazul defecțiunii aplicațiilor software Beneficiarul este obligat să plaseze cererea de apel a specialistului Prestatorului; să prezinte Prestatorului lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului, responsabile pentru perfectarea apelurilor și semnarea documentelor de lucru;
- d. să primească și să achite costul serviciilor în ordinea și termenele, prevăzute în prezentul Contract și anexele lui.

## 7. Forța majoră

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

7.2. Partea care invocă clauza de forță majoră este obligată să informeze imediat cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor de forță majoră.

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

## 8. Rezilierea Contractului

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

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

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 (cinci) zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițiatoare are dreptul să prezinte documentele corespunzătoare Agenției Achiziții Publice pentru înregistrarea declarației de reziliere.



## 9. Reclamații

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

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

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

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

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

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

## 10. Sancțiuni

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Beneficiar este Garanția de bună execuție emisă de o bancă comercială, în cuantum de 5% din valoarea Contractului.

10.2. Pentru refuzul de a presta serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a Contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1, în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a Contractului.

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

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

## 11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Beneficiarul asigură exploatarea sistemului FMS în conformitate cu regulile de licențiere a producătorului platformei, companiei „IC”.

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

## 12. Confidențialitate

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

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

## 13. Dispoziții finale

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

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

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

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

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

1. Prestator – un exemplar;
2. Beneficiar – un exemplar;

13.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare după înregistrarea lui de către Agenția Achiziții Publice, fiind valabil pînă la 31.03.2020

13.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor Părți și este semnat astăzi, "04" 04 2019.

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

Adresele juridice, poștale și bancare ale Părților:

Prestatorul	Beneficiarul
SRL " DAAC Software Systems"	Casa Națională de Asigurări Sociale
mun.Chișinău, str. Calea Ieșilor 8, , MD-2069	mun. Chișinău, str. Gh. Tudor,3
Telefon: 022-509-709, 022-509-710	Telefon:022-257-551, 022-257-613
BC „Victoriabank”SA,	Ministerul Finanțelor, Trezoreria de Stat
Cod bancar: VICBMD2X883	Cod bancar: TREZMD2X
IBAN MD75VI000002224611272MDL	IBAN MD84TRPFAH518710A01691AA
Cod fiscal: 1008600032031	Cod fiscal: 1004600030235

#### Semnăturile părților

Semnătura autorizată:



Semnătura autorizată:



*Manea*

## Specificația prețurilor

Întreprinderea SRL « DAAC Software Systems », în persoana Administratorul DI SÎRBU Ion, ce activează în baza Statutului, pe de o parte, și Casa Națională de Asigurări Sociale a Republicii Moldova, denumită în continuare Beneficiar, în persoana Președintelui Dna BULIGA Valentina, ce activează în baza Statutului pe de altă parte, au convenit asupra următoarelor condiții cu privire la specificația prețurilor la serviciile prestate:

Nr. d/o	Denumirea	Preț fără TVA, lei MDL	Suma totală cu TVA, lei MDL	Total fără TVA lei MDL	Total cu TVA, lei MDL
<b>Lot 2</b>					
2.1	<p><b>Servicii de suport pentru sistemul financiar FMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificarea cauzelor rezultate greșite ale operării software-ului</li> <li>• Eliminarea problemelor detectate în SW aplicative prin modificarea componentele de SW, dacă este necesar, în limita funcționalitatea curenta</li> </ul> <p>Documentarea modificării efectuate</p>	86398.75 Preț lunar	103678.50 Preț lunar	1036785.00 Suma pentru 12 luni	1244142.00 Suma pentru 12 luni
2.2	<p><b>Servicii de modificarea softul aplicativ - sistemul financiar FMS</b></p> <p>Modificările în softul aplicativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Modificarea funcționalităților ca urmare a modificărilor în legislația din domeniul respective;</li> <li>b) Adăugarea funcțiilor noi, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul respective;</li> <li>c) Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-procese;</li> <li>d) Documentarea și instruirea pentru noile funcționalităților, modificărilor implementate;</li> <li>e) consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire softul aplicativ;</li> <li>f) consultanță în formă de prezentări în oficiu CNAS cu privire la întrebările specifice ale softul aplicativ;</li> <li>g) Modificările privind problemele apărute în cadrul implementării și exploatării produselor software:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perfecționarea controlului la introducerea datelor;</li> <li>2. Controale suplimentare la introducerea datelor, necesitatea cărora a fost depistată în cadrul implementării și exploatării produselor software;</li> <li>3. Perfecționarea algoritmilor de prelucrare a informației după introducerea acesteia;</li> <li>4. Adăugarea unor noi elemente în tabelele de introducere a datelor pentru facilitarea lucrului utilizatorului, necesitatea cărora a apărut în cadrul implementării și exploatării produselor software;</li> </ol> </li> <li>h) Îmbunătățirea formelor de raportare:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificarea aspectului exterior al rapoartelor pentru o mai bună utilizare;</li> <li>2. Adăugarea unor noi elemente în rapoarte;</li> <li>3. Modificarea regulilor de formare a rapoartelor;</li> <li>4. Adăugarea metodelor de control la formarea rapoartelor</li> </ol> </li> </ul>	95040.00 Preț om/luna	114048.00 Preț om/luna	1140480.00 Valoarea pentru 12 om/luna	1368576.00 Valoarea pentru 12 om/luna

<p><u>Nivelul serviciilor la lotul 2:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existența serviciului "Hot-Line", 5/7, 8/24. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 ore.</li> <li>• Înregistrarea cererilor de suport, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor.</li> <li>• Furnizarea rapoartelor lunare privind serviciile prestate.</li> </ul> </li> <li>Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1C – 1C: Specialist – "1C: Enterprise 8.0"; 1C: Profesional – "1C: Enterprise 8.0"</li> </ul> </li> </ol> <p>Termenul de realizare și implementare a modificărilor, asociate cu modificări în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul legislativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Până la 10 zile pentru modificări minore.</li> <li>• Până la 30 zile pentru modificări de volume medii.</li> <li>• Până la 60 zile pentru modificări de volume mare.</li> </ul> <p>Efortul preconizat pentru modificări într-un an constituie 12 om/lună reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămână, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane). Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.</p>			
<b>Total</b>			<b>2177265.00 2612718.00</b>

**Prestatorul**



**Beneficiar**



A handwritten signature in blue ink, located at the bottom right of the page.

## Condițiile de prestare

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

#### 1.1 Noțiuni generale

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

#### 1.2 Interacțiunea între Părți

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

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

#### 1.3. Persoane responsabile

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

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

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

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

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

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

- expedierea unui e-mail la adresa SSC \_\_\_\_\_;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: \_\_\_\_\_.

Programul de lucru al SSC este de la 08:00 la 17:00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova. Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în SSC.

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

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

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

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

1. Pachetul de instalare a modificărilor.
2. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
3. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenelor, consecutivității, acțiunilor și persoanelor responsabile.

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

## 2. Reguli privind prestare a serviciilor de suport

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

### 2.1 Clasificarea incidentelor

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

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

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

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

PRIORITATE		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

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

URGENȚĂ	Descriere
Înaltă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție)

	a informației.
<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.

## 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”.

<b>Prioritate incident</b>	<b>Timpul de reacție</b>	<b>Timpul de soluționare</b>	<b>Timp maxim pentru corectare a cauzei*</b>	<b>Raportare primară</b>
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 deocolire.

### 3. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare

Serviciile de modificare sunt orientate spre asigurarea efectuării modificărilor privind problemele apărute, îmbunătățirii formelor de raportare, modificărilor/adăugărilor funcționalităților ca urmare al modificării cadrului legal sau îmbunătățirii esențiale a business proceselor, documentării și instruirii pentru noile funcționalități și consultanței la întrebările privind softul aplicativ.

#### 3.1 Solicitarea Serviciilor de modificare

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

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

#### 3.2. Prestarea Serviciilor de modificare

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

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



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

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

##### 4.1. Soluționarea divergențelor

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

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

##### 4.2 Raportarea privind nivelul serviciilor

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

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

Tip raport	Conținut	Regularitatea
Raport cu lista incidentelor/erorilor remediate	Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării.	Lunar și trimestrial, pe suport de hârtie
Raport privind implementarea modificărilor	Descrierea modificării, perioada înaintării și statutul implementării.	În luna când a avut loc implementarea și acceptarea modificării

#### 4.3 Securitatea informației

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a softului aplicativ în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

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

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

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 softul aplicativ, 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 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.

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

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

Procedura de colaborare, accesul și utilizarea mediului de dezvoltare, mediului de testarea și instalarea oricăror modificări este elaborată și aprobată de părți în termen de 10 zile de la semnarea Contractului.

## 6. Livrabile

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

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

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile:

- Codul sursă.
- Documentația tehnică.
- Ghidul utilizatorilor.
- Ghidul administratorului.

**Prestatorul**



**Beneficiarul**



A handwritten signature in blue ink, located at the bottom right of the page.

Anexa nr.3

la Contractul Nr. 360.04/19  
din 04.04 2019

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

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

**Casa Națională de Asigurări Sociale**, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.937 din 13.11.2014), cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de **Dna BULIGA Valentina**, în calitate de Președinte,

pe de o parte și

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

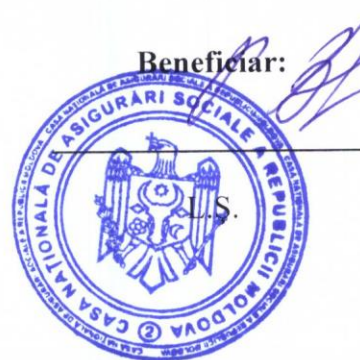
**pe de altă parte,**

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. \_\_\_\_\_, Prestatorul a prestat servicii de suport tehnic de remediere a incidentelor/ erorilor pentru perioada de la \_\_\_\_\_ pînă la \_\_\_\_\_, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
2. Taxa lunară a serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: \_\_\_\_\_ lei MD, cu TVA.
3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

**Prestator**

**Beneficiar**



A handwritten signature in blue ink, located at the bottom right of the page.



**Model** al Raportului cu lista incidentelor/defectelor remediate

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

Au semnat persoane responsabile din partea:

**Prestator** \_\_\_\_\_ **Beneficiar** \_\_\_\_\_

**Prestator:**



**Beneficiar:**



L.Ș.



Anexa nr.7  
la Contractul № 360.04/19  
din 04.04 2019

**Model** al Raportului privind implementarea modificărilor

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

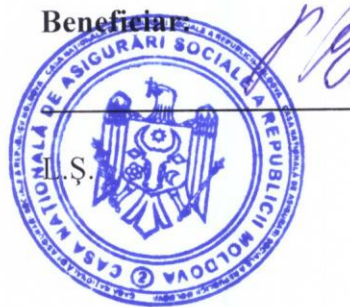
Au semnat persoane responsabile din partea:

**Prestator** \_\_\_\_\_ **Beneficiar** \_\_\_\_\_

**Prestator:**



**Beneficiar:**





Anexa nr.8  
la Contractul No. 360.04/19  
din 04.04 2019

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

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

**Casa Națională de Asigurări Sociale**, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.937 din 13.11.2014), cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de **Dna BULIGA Valentina**, în calitate de Președinte,

pe de o parte și

\_\_\_\_\_, care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul str. Calea Iesilor 8, mun. Chișinău, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de \_\_\_\_\_,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

- În conformitate cu prevederile Contractului nr. \_\_\_\_\_, Prestatorul a prestat servicii de modificare a aplicației \_\_\_\_\_ în conformitate cu cerințele CNAS pentru perioada de la \_\_\_\_\_ până la \_\_\_\_\_, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
- Prețul serviciilor prestate, este de: \_\_\_\_\_, cu TVA.

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

**Prestator** \_\_\_\_\_ **Beneficiar** \_\_\_\_\_

**Prestator:**



**Beneficiar:**



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

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

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

**1. Noțiuni**

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

*Informație* - date cu caracter personal despre persoane fizice.

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

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

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

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

**2. Obiectul Acordului**

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

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

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

**3. Obligațiile Beneficiarului**

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

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

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

Din partea Beneficiarului: \_\_\_\_\_ tel: \_\_\_\_\_

Din partea Prestatorului: \_\_\_\_\_ tel: \_\_\_\_\_

**4. Obligațiile Prestatorului**

4.1. Va desemna o persoană responsabilă (*Administrator*) de îndeplinirea prevederilor prezentului Acord.

4.2. Administratorul, în termen de 2 zile de la data semnării prezentului Acord, prezintă Beneficiarului lista utilizatorilor, care va fi aprobată de Prestator.

4.3. Administratorul va informa Beneficiarul, în termen de 2 zile lucrătoare despre modificarea listei utilizatorilor (concediere, transfer). În cazul în care va fi necesar de inclus noi utilizatori cu dreptul de acces de la distanță la rețelele corporative CNAS, se va elabora din partea

Prestatorului un demers care trebuie să conțină în mod obligatoriu:

N.P.P. persoanei care are nevoie de acces de la distanță;

IDNP;

funcția persoanei care are nevoie de acces de la distanță;

resursele la care va avea drept spre accesare la administrare;

domeniul în care va activa persoana (baze de date, server, cerere, subsistem sau o altă parte a rețelei corporative), în cazul în care sunt necesare drepturile respective.

4.4. Va informa Beneficiarul despre desemnarea Administratorului, în cazul concedierii ori transferului acestuia în alte subdiviziuni ori organizații, prezentând extrasul/copia ordinului privind numirea noului Administrator, în termen de 2 zile de la data numirii acestuia.

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

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

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

4.8. Nu va admite copierea 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.

#### Răspunderea părților

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

**Prestator**

**Beneficiar**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Prestator:**

\_\_\_\_\_



**Beneficiar:**

\_\_\_\_\_

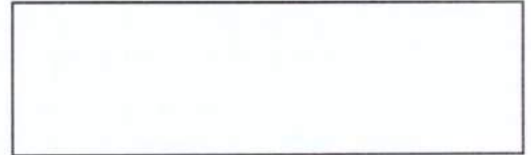


\_\_\_\_\_

Ex: CNAS



# ACHIZIȚII PUBLICE



CONTRACT NR. 326.03/18  
de achiziționare a serviciilor

Cod CPV: 72261000-2

26 03 2018

Chișinău  
municipiu, oraș

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
<b>SC «DAAC SYSTEM INTEGRATOR» SRL</b> reprezentată prin Directorul General dl Serghei Ghincu înregistrată la Camera Înregistrării de Stat IDNO <b>1006600054871</b> denumită în continuare <b>Prestator</b> pe de o parte,	<b>Casa Națională de Asigurări Sociale</b> reprezentată prin Președinte dna Laura GRECU, care acționează în baza statutului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.937 din 13.11.2014, IDNO <b>1004600030235</b> denumită 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 suport Hardware și Software a Sistemului Informațional CNAS - Servicii de suport și modificări pentru sistemul financiar FMS (Lotul № 2) denumite în continuare Servicii, conform Licităției Publice nr. 18/00074 din 19.02.2018, în baza deciziei Grupului de Lucru pentru Achiziții Publice al Casei Naționale de Asigurări Sociale din 28 februarie 2018, procesul-verbal № 20.

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

1. Specificația prețului, pentru Servicii de suport și modificări pentru sistemul financiar FMS (Anexa nr.1);
2. Lista serviciilor și graficul prestării (Anexa nr.2);
3. Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) (Anexa nr.3);
4. Cererea cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.4);
5. Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (Anexa nr.5);
6. Cererea cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6);
7. Raport privind implementarea modificărilor (Anexa nr.7);
8. Actul cu privire la serviciile prestate (de modificare) (Anexa nr.8);

9. Acord privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS (Anexa nr.9).

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

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

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

### 1. Obiectul contractului

- 1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta serviciile conform Anexei nr.2 din prezentul Contract.
- 1.2. Beneficiarul se obligă, la rîndul său, să achite și să recepționeze serviciile prestate de Prestator.
- 1.3. Termenul de garanție a serviciilor prestate pentru noile dezvoltări conform cerințelor CNAS constituie 12 luni de-la semnarea "Actului cu privire la serviciile prestate (de modificare) (Anexa 8.)

### 2. Termenele și condițiile de prestare

- 2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează la distanță sau la oficiul Beneficiarului.
- 2.2. Documentația tehnică și cea de însoțire trebuie să fie perfectată și expediată către Beneficiar.
- 2.3. Documentația de prestare a serviciului conform pct.2.1 din Anexa nr.2 al prezentului Contract include:
  - 1) Originalele facturilor fiscale 2 exemplare
  - 2) Act cu privire la serviciile prestate (de suport) (Anexa nr.3) 2 exemplare
  - 3) Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (Anexa nr.5) 2 exemplare
- 2.4. Documentația tehnică (SOW- cerințe funcționale semnate de către Partți) și cea de însoțire a serviciului prestat conform pct.2.2 din Anexa nr.2 al prezentului Contract include:
  - 1) Originalele facturilor fiscale 2 exemplare
  - 2) Act cu privire la serviciile prestate (de modificare) (Anexa nr.8) 2 exemplare
  - 3) UAT (Teste de acceptanță) 2 exemplare
  - 4) Raport privind implementarea modificărilor (Anexa nr.7) 2 exemplare
- 2.5. Prestarea serviciilor se efectuează pe parcursul a 12 luni începînd cu 01.04.2018.

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

- 3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei MD, fiind indicat în Anexa 1 al prezentului contract.
- 3.2. Suma totală a prezentului Contract constituie: **3 082 560.00 lei MLD (trei milioane optzeci și două mii cinci sute șazeci lei 00 bani)**, inclusiv TVA.

3.3. Prestatorul va emite lunar pentru suma din punctul 2.1 din Anexa 1 în valoare de **1849560.00** (un milion opt sute patruzeci și nouă mii cinci sute șasezeci lei 00 bani) inclusiv TVA, setul de documentație de prestare a serviciilor conform prevederilor punctului 2.3. din prezentul contract, indicând taxa lunară calculată pentru serviciile de suport prestate conform pct.2.1 din Anexa 2,.

3.4. Taxa calculată pentru serviciile prestate conform pct.2.1 din Anexa nr.1 al prezentului Contract este achitată de către Beneficiar în lei moldovenești, în termen de 30 de zile de la data semnării documentelor specificate în pct. 2.3 al prezentului contract pentru fiecare lună, reprezentând 1/12 conform pct. 2.1 din Anexa nr. 1, care va include lista incidentelor/defectelor remediate în perioada corespunzătoare.

3.5. Beneficiarul poate solicita Prestatorului să furnizeze serviciile conform pct.2.2 din Anexa nr.2 al prezentului Contract în limita sumei prevăzute la pct.2.2 din Anexa 1. În acest caz părțile vor stabili de comun acord, bazându-se pe principiul «de la caz la caz» forța de muncă, orarul, etc. Prețul calculat pentru serviciile prestate este achitat de către Beneficiar în termen de 30 zile, din momentul semnării de către ambele Părți a documentației specificate în pct.2.4. din prezentul contract conform efortul stabilit de ambele Părți, reieșind din volumul preconizat pentru modificări într-un an ce constituie 12 om/lună și respectiv reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămână, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane).

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

#### **4. Condițiile de predare-primire a serviciilor**

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

- a. cantitatea serviciilor corespunde informației indicate în Anexa nr.1 și Anexa nr.2 al prezentului Contract;
- b. calitatea serviciilor corespunde prevederilor indicate în pct.1.3 din prezentul Contract.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului documentația tehnică și cea de însoțire specificată în pct.2.3 și pct.2.4 pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în pct. 3.5 și pct.3.6 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în pct.10.4.

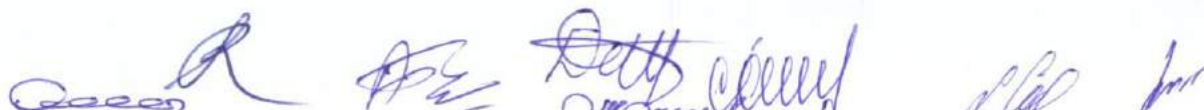
#### **5. Standarde**

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

#### **6. Obligațiile părților**

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a. de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract în baza legislației existente, know-how existent, recomandărilor și cerințelor software-lui de sistem;
- b. să asigure funcționarea neîntreruptă a sistemului aplicativ;
- c. în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;
- d. să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiile teritoriale, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță;
- e. să asigure elaborarea/ajustarea instrucțiunilor de exploatare necesare în conformitate cu standardele;



- f. să respecte procedura de înregistrare a defectelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestora;
- g. după rezultatele de soluționare a defectelor să prezinte recomandările pentru anihilarea acestora și instrucțiunile necesare pentru soluționarea defectelor similare pe viitor;
- h. să prezinte Beneficiarului lista persoanelor autorizate din partea Prestatorului în grupul de proiect calificat, conform criteriilor și cerințelor de calificare stabilite în documentația procedurii de achiziție publică;
- i. să asigure integritatea și calitatea serviciilor prestate.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a. să informeze Prestatorul referitor la orice observație/defecțiune a funcționării aplicațiilor software și să prezinte Prestatorului orice informație utilă pentru determinarea defecțiunii;
- b. să prezinte, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice Prestatorului, toată: informația, documentele și materialele necesare pentru prestarea serviciilor, să asigure acces securizat la serverele CNAS în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la semnarea prezentului Contract;
- c. în cazul defecțiunii aplicațiilor software Beneficiarul este obligat să plaseze cererea de apel a specialistului Prestatorului; să prezinte Prestatorului lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului, responsabile pentru perfectarea apelurilor și semnarea documentelor de lucru;
- d. să primească și să achite costul serviciilor în ordinea și termenele, prevăzute în prezentul Contract și anexele lui.

## 7. Forța majoră

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

7.2. Partea care invocă clauza de forță majoră este obligată să informeze imediat cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor de forță majoră.

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

## 8. Rezilierea Contractului

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;
- c. Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a solicitărilor de plată a serviciilor;

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

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

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 (cinci) zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițiatoare are dreptul să prezinte documentele corespunzătoare Agenției Achiziții Publice pentru înregistrarea declarației de reziliere.

## 9. Reclamații

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

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

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

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

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

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

## 10. Sancțiuni

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Beneficiar este Garanția de bună execuție emisă de o bancă comercială, în cuantum de 5% din valoarea Contractului.

10.2. Pentru refuzul de a presta serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a Contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1, în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a Contractului.

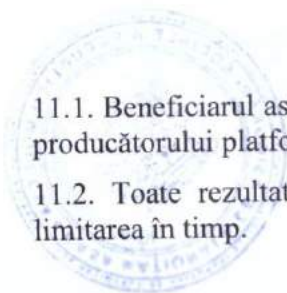
10.3. Pentru prestarea cu întârziere a serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului Contract.

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

## 11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Beneficiarul asigură exploatarea sistemului FMS în conformitate cu regulile de licențiere a producătorului platformei, companiei „1C”

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



№	Descrierea activității	Stadiul activității	Observații
1			
2			
3			
4			
5			

*[Handwritten signatures and initials over the table and below it]*



## 12. Confidențialitate

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

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

## 13. Dispoziții finale

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

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

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

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

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

1. Prestator – un exemplar;
2. Beneficiar – un exemplar;

13.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare după înregistrarea procedurii de către Agenția Achiziții Publice, fiind valabil pînă la 31.03.2019

13.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor Părți și este semnat astăzi, "26" "03" 2018.

### Prestator

**SC «DAAC System Integrator» SRL**  
Adresa: mun. Chișinău, Str. Calea Iesilor 10  
IDNO:1006600054871,  
C/d: 225100000302545 (MDL)  
BC «Victoriabank» SA filiala nr. 11 Chisinau  
Cod bancar VICBMD2X883  
Cod IBAN: MD42VI225100000302545MDL

### Beneficiar

**«Casa Națională de Asigurări Sociale»**  
Cod Poștal 2028  
Adresa: mun. Chișinău, Str. Gh. Tudor 3  
Ministerul Finanțelor, Trezoreria de Stat  
IBAN MD84TRPFAH518710A01691AA  
Cod fiscal: 1004600030235

Director general

L.Ș.

Serghei Ghincu

Președinte CNAS

L.Ș.

Laura Grecu

Subdiviziunea CNAS	Numele pers. responsabile	Semnătura	Data coordonării
Direcția generală monitorizarea activității și achiziții publice			
Direcția generală finanțe și asigurări sociale			
Direcția juridică			

Anexa nr.1  
 la Contractul Nr. 386.03/18  
 din 26.03 2018

### Specificația prețurilor

Întreprinderea SC «DAAC SYSTEM INTEGRATOR» SRL, în persoana directorului general, d-lui Serghei Ghincu, ce activează în baza Statutului, pe de o parte, și Casa Națională de Asigurări Sociale a Republicii Moldova, denumită în continuare Beneficiar, în persoana Președintelui Laura Greu, ce activează în baza Statutului pe de altă parte, au convenit asupra următoarelor condiții cu privire la specificația prețurilor la serviciile prestate:

Nr. d/o	Denumirea	Preț fără TVA, lei MDL	Suma totală cu TVA, lei MDL
Lot 2	Servicii de suport și modificări pentru sistemul financiar FMS	2568800.00	3082560.00
2.1	Servicii de suport pentru sistemul financiar FMS	1541300.00	1849560.00
2.2	Servicii de modificarea softul aplicativ - sistemul financiar FMS	1027500.00	1233000.00
	<b>Total</b>	<b>2568800.00</b>	<b>3082560.00</b>

Director general  
  
 \_\_\_\_\_  
 Serghei Ghincu



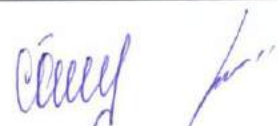
Președinte CNAS  
  
 \_\_\_\_\_  
 Laura Greu



*[Handwritten notes and signatures at the bottom of the page]*

## Lista serviciilor și graficul prestării

Nr.	Tipul Serviciilor	Termen de prestare
Lot 2	Servicii de suport și modificări pentru sistemul financiar FMS	
2.1	<b>Servicii de suport pentru sistemul financiar FMS.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificarea cauzelor rezultatelor greșite ale operării software-ului (SW)</li> <li>• Eliminarea problemelor detectate în SW aplicative prin modificarea componentelor de SW, dacă este necesar, în limita funcționalității curente</li> <li>• Documentarea modificări efectuate.</li> </ul>	12 luni
2.2	<b>Servicii de modificarea softul aplicativ - sistemul financiar FMS</b> Modificările in softul aplicativ: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Modificarea funcționalităților ca urmare a modificărilor în legislația din domeniul respectiv;</li> <li>b) Adăugarea funcțiilor noi, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul respectiv;</li> <li>c) Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor;</li> <li>d) Documentarea și instruirea pentru noile funcționalităților, modificările implementate;</li> <li>e) consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire softul aplicativ;</li> <li>f) consultanță în formă de prezentările în oficiu CNAS cu privire la întrebările specifice ale softul aplicativ;</li> <li>g) Modificările privind problemele apărute în cadrul implementării și exploatării produselor software: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Perfecționarea controlului la introducerea datelor;</li> <li>ii. Controale suplimentare la introducerea datelor, necesitatea cărora a fost depistată în cadrul implementării și exploatării produselor software;</li> <li>iii. Perfecționarea algoritmilor de prelucrare a informației după introducerea acesteia;</li> <li>iv. Adăugarea unor noi elemente în tabelele de introducere a datelor pentru facilitarea lucrului utilizatorului, necesitatea cărora a apărut în cadrul implementării și exploatării produselor software;</li> </ol> </li> <li>h) Îmbunătățirea formelor de raportare: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Modificarea aspectului exterior al rapoartelor pentru o mai bună utilizare;</li> <li>ii. Adăugarea unor noi elemente în rapoarte;</li> <li>iii. Modificarea regulilor de formare a rapoartelor;</li> <li>iv. Adăugarea metodelor de control la formarea rapoartelor.</li> </ol> </li> </ol>	la solicitare



	<p><b>Nivelul serviciilor:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existența serviciului "Hot-Line". 5/7, 8/24. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 ore.</li> <li>• Înregistrarea cererilor de suport, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor.</li> <li>• Furnizarea rapoartelor lunare privind serviciile prestate.</li> </ul> </li> <li>2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1C – 1C: Specialist – "1C: Enterprise 8.0"; 1C: Profesional – "1C: Enterprise 8.0"</li> </ul> </li> </ol> <p>Termenul de realizare și implementare a modificărilor, asociate cu modificări în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul legislativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Până la 10 zile pentru modificăriminore.</li> <li>• Până la 30 zile pentru modificăride volume medii.</li> <li>• Până la 60 zile pentru modificăride volume mare.</li> </ul> <p>Efortul preconizat pentru modificări într-un an constituie 12 om/lună reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămână, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane). Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### 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 redirectionate către echipa Prestatorului prin întocmirea Cererii cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.4 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6 la Contract).

##### 1.3. Persoane responsabile

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

*[Handwritten signatures in blue ink]*

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

#### 1.4. Serviciul de Suport Client "Hot-Line"

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

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

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

- expedierea unui e-mail la adresa SSC [servicedesk@daac-sistem.com](mailto:servicedesk@daac-sistem.com);
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: 0-22-509-777.

Programul de lucru al SSC este de la 08:00 la 17:00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova. Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în SSC.

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

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

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

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

1. Pachetul de instalare a modificărilor.
2. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
3. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenelor, consecutivității, acțiunilor și persoanelor responsabile.

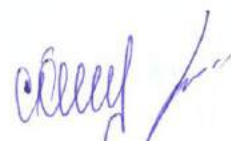
Aceste modificări necesită testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica despre disponibilitatea modificărilor pentru efectuarea testelor în mediul de testare și va coordona Planul de testare cu Beneficiarul. Beneficiarul participă la testele inițiate de Prestator,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

## 2. Reguli privind prestarea serviciilor de suport

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

### 2.1 Clasificarea incidentelor

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



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

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

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

PRIORITATE		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

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

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

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

IMPACT	Descriere
<b>Înalt</b>	Un incident este estimat ca având 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 având 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;

*[Handwritten signatures and notes in blue ink]*

<b>Jos</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.</li> </ul>
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 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”.

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

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

## 3. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare

Serviciile de modificare sunt orientate spre asigurarea efectuării modificărilor privind problemele apărute, îmbunătățirii formelor de raportare, modificărilor/adăugărilor funcționalităților ca urmare al modificării cadrului legal sau îmbunătățirii esențiale a business proceselor, documentării și instruirii pentru noile funcționalități și consultanței la întrebările privind softul aplicativ.

### 3.1 Solicitarea Serviciilor de modificare

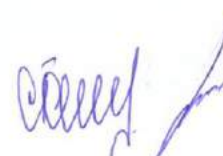
Solicitarea serviciilor de modificare se efectuează de persoanele responsabile desemnate din partea Beneficiarului în baza unei Cereri cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6 al Contractului).

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

### 3.2. Prestarea Serviciilor de modificare

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

- a) Prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea serviciilor. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.
- b) Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.



- c) Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- d) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
- e) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv.
- f) Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.
- g) Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.
- h) Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:
  - Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
  - Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
  - Ghidul utilizatorului (în limba română);
  - Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
  - Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).
- j) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

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

##### 4.1. Soluționarea divergențelor

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

- 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.

*Căpitan R*

*BB*

*na neseb*

*Dana*



- 4) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.
- 5) Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

#### 4.2 Raportarea privind nivelul serviciilor

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

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

Tip raport	Conținut	Regularitatea
Raport cu lista incidentelor/erorilor remediate	Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării.	Lunar, pe suport de hârtie
Raport privind implementarea modificărilor	Descrierea modificării, perioada înaintării și statutul implementării.	În termen de 30 zile de când a avut loc implementarea și acceptarea modificării

#### 4.3 Securitatea informației

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a softului aplicativ în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

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

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

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 softul aplicativ, 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 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 Prestătorului 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.

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

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

Procedura de colaborare, accesul și utilizarea mediului de dezvoltare, mediului de testare și instalarea oricăror modificări este elaborată și aprobată de părți în termen de 10 zile de la semnarea Contractului.

## 6. Livrabile

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

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

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile:

- Codul sursă.
- Documentația tehnică.
- Ghidul utilizatorilor.
- Ghidul administratorului.

Director general



L.S.

Serghei Ghincu



Președinte CNAS



Laura Grecu

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

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

**Casa Națională de Asigurări Sociale**, care activează în baza Statutului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.937 din 13.11.2014, cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de **dna Laura GRECU**, în calitate de Președinte,

pe de o parte și

"**SC «DAAC SYSTEM INTEGRATOR» SRL**", care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul mun. Chișinău, str. Calea Iesilor 10 , (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **dl Serghei Ghincu**, în calitate de **Director General** ,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. \_\_\_\_\_, Prestatorul a prestat servicii de suport tehnic de remediere a incidentelor/ erorilor pentru perioada de la \_\_\_\_\_ pînă la \_\_\_\_\_, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
2. Taxa lunară a serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: \_\_\_\_\_ lei MD, cu TVA.
3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

**Prestator**

**Beneficiar**

**Director general**

**Președinte CNAS**

\_\_\_\_\_  
**Serghei Ghincu**

\_\_\_\_\_  
**Laura Grecu**



\_\_\_\_\_  
16

Anexa nr.4  
la Contractul № 328.03/18  
din 26.03. 2018

Model al 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	Înaltă <input type="checkbox"/> Medie <input type="checkbox"/> Joasă <input type="checkbox"/>		
Descrierea problemei:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			



Director general

Serghei Ghincu



Președinte CNAS

Laura Grecu

L.Ș.

*[Handwritten signatures and notes at the bottom of the page]*

**Model** al Raportului cu lista incidentelor/defectelor remediate

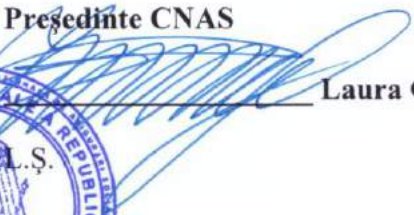
Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate					
Nr.d/o	Descrierea defectului	Data înaintării	Persoana, care a înaintat defectul	Statutul rezolvării	Data rezolvării


Au semnat persoane responsabile din partea:

**Prestator** \_\_\_\_\_ **Beneficiar** \_\_\_\_\_

**Director general**  
  
 \_\_\_\_\_  
**Serghei Ghincu**



**Președinte CNAS**  
  
 \_\_\_\_\_  
**Laura Grecu**




Model al 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		Înaltă <input type="checkbox"/>	Medie <input type="checkbox"/> Joasă <input type="checkbox"/>
Descrierea:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			

Director general  
Serghei Ghincu  
L.S.



Președinte CNAS  
Laura Grecu



Anexa nr.7  
la Contractul № 328.03/18  
din 26.03. 2018

**Model** al Raportului privind implementarea modificărilor

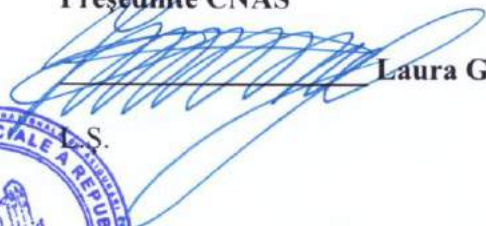
Raport privind implementarea modificărilor					
Nr.d/o	Descrierea modificării	Data înaintării	Persoana, care a înaintat	Statutul rezolvării	Data rezolvării



Au semnat persoane responsabile din partea:

**Prestator** \_\_\_\_\_ **Beneficiar** \_\_\_\_\_

**Director general**  
  
\_\_\_\_\_  
**Serghei Ghincu**



**Președinte CNAS**  
  
\_\_\_\_\_  
**Laura Greu**



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

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

**Casa Națională de Asigurări Sociale**, care activează în baza Statutului, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.937 din 13.11.2014, cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de **dna Laura GRECU**, în calitate de Președinte,

pe de o parte și

"**SC «DAAC SYSTEM INTEGRATOR» SRL**", care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul str. Calea Iesilor 10, mun. Chișinău, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **dl Serghei GHINCU**,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

4. În conformitate cu prevederile Contractului nr. \_\_\_\_\_, Prestatorul a prestat servicii de modificare a aplicației \_\_\_\_\_ în conformitate cu cerințele CNAS pentru perioada de la \_\_\_\_\_ pînă la \_\_\_\_\_, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
5. Prețul serviciilor prestate, este de: \_\_\_\_\_, cu TVA.

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

**Prestator**

**Beneficiar**



L.S.

**Director general**

Serghei Ghincu



**Președinte CNAS**

Laura Grecu



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

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

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

**1. Noțiuni**

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

*Informație* - date cu caracter personal despre persoane fizice.

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

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

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

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

**2. Obiectul Acordului**

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

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

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

**3. Obligațiile Beneficiarului**

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

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

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

Din partea Beneficiarului: \_\_\_\_\_ tel: \_\_\_\_\_

Din partea Prestatorului: \_\_\_\_\_ tel: \_\_\_\_\_

**4. Obligațiile Prestatorului**

4.1. Va desemna o persoană responsabilă (*Administrator*) de îndeplinirea prevederilor prezentului Acord.

4.2. Administratorul, în termen de 2 zile de la data semnării prezentului Acord, prezintă Beneficiarului lista utilizatorilor, care va fi aprobată de Prestator.

*R* *Cămin* *...* *...* *...*

4.3. Administratorul va informa Beneficiarul, în termen de 2 zile lucrătoare despre modificarea listei utilizatorilor (concediere, transfer). În cazul în care va fi necesar de inclus noi utilizatori cu dreptul de acces de la distanță la rețelele corporative CNAS, se va elabora din partea Prestatorului un demers care trebuie să conțină în mod obligatoriu:

N.P.P. persoanei care are nevoie de acces de la distanță;

IDNP;

funcția persoanei care are nevoie de acces de la distanță;

resursele la care va avea drept spre accesare la administrare;

domeniul în care va activa persoana (baze de date, server, cerere, subsistem sau o altă parte a rețelei corporative), în cazul în care sunt necesare drepturile respective.

4.4. Va informa Beneficiarul despre desemnarea Administratorului, în cazul concedierii ori transferului acestuia în alte subdiviziuni ori organizații, prezentând extrasul/copia ordinului privind numirea noului Administrator, în termen de 2 zile de la data numirii acestuia.

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

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

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

4.8. Nu va admite copierea și difuzarea nesanționată 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 nesanționată a informației primite și nu o va oferi părților terțe fără acordul scris al Beneficiarului.

#### Răspunderea părților

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

**Prestator**

**Beneficiar**



Serghei Ghincu



Președinte CNAS

Laura Grecu



# ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT NR. 275.03/17  
de achiziționare a serviciilor

Cod CPV: 72261000-2

21 03. 2017

Chișinău  
municipiu, oraș

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
SC «DAAC SYSTEM INTEGRATOR» SRL reprezentată prin Directorul General dl Serghei Ghincu înregistrată la Camera Înregistrării de Stat IDNO 1006600054871 denumită în continuare <b>Prestator</b> pe de o parte,	Casa Națională de Asigurări Sociale reprezentată prin Președinte dna Laura GRECU, care acționează în baza statutului, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.937 din 13.11.2014, IDNO 1004600030235 denumită în continuare <b>Beneficiar</b> , pe de altă parte,

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

Achiziționarea *serviciilor de suport Hardware și Software a Sistemului Informațional CNAS (Lotul № 2 și Lotul № 3)* denumite în continuare Servicii, conform Licitației Publice nr. 16/03656 din 03.02.2017, în baza deciziei Grupului de Lucru pentru Achiziții Publice al Casei Naționale de Asigurări Sociale din 10 februarie 2017, procesul-verbal № 8/1.

## 1. Obiectul contractului

1.1. Servicii de *suport Hardware și Software a Sistemului Informațional CNAS*. Lista serviciilor și graficul prestării este prezentată în Anexa №2 la prezentul Contract, Lista Hardware și Software, ce face obiectul serviciilor de suport este prezentată în Anexa №3 la prezentul Contract. Specificația serviciilor este indicată în punctul 4 din Contract.

## 2. Noțiuni de bază

În prezentul contract sunt utilizate următoarele noțiuni:

- **Incident** – orice eveniment, ce nu face parte din obligațiile standarde de Deservire ale sistemului și duce la stoparea sau la pierderea nivelului calitativ de deservire a acestui serviciu.
- **Apel pentru Deservire** – cererea Beneficiarului pentru îndeplinirea lucrărilor (de obicei standarde), ce nu reprezintă un incident.
- **Deservire profilactică** - îndeplinirea lucrărilor profilactice și altor măsuri preventive pentru asigurarea condițiilor necesare de exploatare a Echipamentului.

- **Reparația Echipamentului** – realizarea tuturor măsurilor necesare pentru înlăturarea deteriorărilor și defecțiunilor cu scopul restabilirii funcționalității Echipamentului.
- **Piesă** – orice component sau element al Echipamentului, identificat pentru schimbul individual în conformitate cu instrucțiunile Producătorului, pentru realizarea deservirii la locul de instalare.
- **Substituirea pieselor** – înlocuirea pieselor de schimb defectate cu piese funcționale.

*Substituirea pieselor de schimb din contul Executorului* – presupune, că piesele de schimb nu se achită suplimentar de Beneficiar. După substituie piesa schimbată devine proprietatea Executorului.

*Substituirea pieselor de schimb din contul Beneficiarului* - presupune, că piesele de schimb sunt procurate de Beneficiar. După substituie piesa schimbată devine proprietatea Beneficiarului.

- **Perfecționare și modificare tehnică** – presupune acțiuni și modificări, aplicarea cărora îmbunătățește funcționalitatea Echipamentului. Aceste acțiuni se execută numai cu acordul personalului tehnic al producătorului de Echipament.
- **Suport telefonic** – acordarea Consultanței prin telefon angajaților autorizați al Beneficiarului.
- **Perioada de prestare a serviciilor** – orele de lucru al Executorului, în timpul cărora se prestează servicii de suport tehnic.
- **Timp de reacție** – intervalul de timp dintre momentul(data și ora) de recepționare a cererii de Deservire și momentul de înregistrare a apelului de Deservire, ce presupune începutul acțiunilor de diagnostic (precum și la distanță) și soluționarea incidentului.
- **Nivelul serviciilor prestate** – prezintă indicatorii de calitate ai deservirii, care se coordonează de comun acord între Beneficiar și Executor în scopul monitorizării calității serviciilor.
- **Zone de responsabilitate** – determinarea sferelor de activitate în procesul de prestare al serviciilor și executarea lucrărilor de restabilire a funcționalității continue. Zonele de responsabilitate sunt determinate în punctele 5,6 Obligațiile Părților.

### 3. TERMENII ȘI CONDIȚIILE DE PRESTARE

- 3.1. Termenul de prestare a serviciilor conform prezentului contract se efectuează începând cu data de 01.04.2017 și continuă pe un termen de 12 luni.
- 3.2. Documentația de însoțire a Bunurilor și/sau a Serviciilor include:
- |                                                               |              |
|---------------------------------------------------------------|--------------|
| 3.2.1. Factura fiscală                                        | 2 exemplare; |
| 3.2.2. Act de predare-primire a serviciilor prestate (suport) | 2 exemplare; |

### 4. SERVICII PRESTATE

În cadrul prezentului contract Executorul prestează următoarele Servicii:

#### 4.1. Suportul și consultanța procedurilor de analiză și prelucrare a datelor pentru sistemul financiar FMS

##### 4.1.1. Suportul procedurilor de schimb intern de date între a aplicației specializate FMS.

- 4.1.1.1. Consultanță în ajustarea serviciilor de schimb intern de date;
- 4.1.1.2. Consultanță în asigurarea controlului datelor și rezultatelor de schimb de date:
- a. Reguli de procesare a datelor și documentelor ale Bazei Informaționale;

- c. Metodica de lucru cu servicii de schimb de date;
  - d. Tehnologia (metode) de căutarea erorilor la introducerea datelor;
  - e. Elaborarea tehnologiei de rectificarea erorilor la introducerea datelor;
- 4.1.1.3. Configurarea interfețelor și parametrilor;
- 4.1.1.4. Consultații pentru angajații Beneficiarului privind lucrul cu servicii de schimb de date;
- 4.1.1.5. Migrarea datelor ca rezultat al introducerii în exploatare a noilor module(modificate) funcționale a SI.
- 4.1.1.6. Migrarea auxiliară a datelor legată de necesitatea completării cu informație suplimentară a modulelor funcționale existente.
- 4.1.1.7. Migrarea de rectificare cu scopul reactualizării.
- 4.1.1.8. Ștergerea datelor. Eliminarea datelor incorecte obținute în rezultatul migrației.

#### **4.1.2. Suportul procedurilor de schimb extern de date cu componentele informaționale externe: SPAS.**

- 4.1.2.1. Consultanță în ajustarea serviciilor de schimb de date;
- 4.1.2.2. Consultanță în asigurarea controlului datelor și rezultatelor de schimb de date:
- b. Regulile de procesare a datelor și documentelor ale Bazei Informaționale;
  - c. Metodica de lucru cu servicii de schimb de date;
  - d. Tehnologia(metode) de căutarea erorilor la export/import a datelor;
  - e. Elaborarea tehnologiei de rectificarea erorilor la export/import a datelor;
- 4.1.2.3. Configurarea interfețelor și parametrilor;
- 4.1.2.4. Consultații pentru angajații Beneficiarului privind lucrul cu servicii de schimb de date;

#### **4.1.3. Servicii de consultanță privind analiza și prelucrarea datelor.**

- 4.1.3.1. Analiza datelor colectate în sistem. Analiza cross a corectitudinii datelor.
- 4.1.3.2. Elaborarea metodelor de soluționare a problemelor detectate.
- 4.1.3.3. Elaborarea procedurilor pentru soluționarea problemelor detectate.
- 4.1.3.4. Elaborarea recomandărilor pentru excluderea problemelor detectate în viitor.

#### **4.1.4. Servicii de ajustare și corectare aplicațiilor / modulelor existente**

- 4.1.4.1. Instalarea release-ilor noi și actualizarea formularelor de raportare (conform Legislației RM referitor la evidența contabilă);
- 4.1.4.2. Consultanță privind lucrul cu programul ce include:
- a. Regulile de arhivare prin intermediul mijloacelor încorporate;
  - b. Regulile de procesare a datelor și documentelor ale Bazei Informaționale;
  - c. Metodica de lucru cu programul;
  - d. Tehnologia(metode) de căutarea erorilor la introducerea datelor;
  - e. Elaborarea tehnologiei de rectificarea erorilor la introducerea datelor;
- 4.1.4.3. Consultanță în configurarea interfețelor și drepturilor de acces;
- 4.1.4.4. Modificarea planului de conturi cu condiția funcționării formularelor standarde de raportare;
- 4.1.4.5. Editarea și modificarea formularelor și rapoartelor existente;
- 4.1.4.6. Consultații pentru angajații Beneficiarului privind lucrul cu sistemul;
- 4.1.4.7. Modificarea modulelor, ce nu influențează asupra principiilor de lucru a algoritmilor de configurare (procesarea documentelor);

#### **4.1.5. Servicii de consultanță pentru colaboratorii CNAS in domeniul administrare a platformei IC**

### **4.2. Servicii de suport pentru platforma tehnologica Hardware și Software de sistem din cadrul SI CNAS**

#### **4.2.1. Servicii de consultanță pentru suportul tehnic al infrastructurii de rețea:**

- 4.2.1.1. Diagnosticul defecțiunilor în lucrul rețelelor distribuite

- a. Diagnosticul și eliminarea defecțiunilor echipamentului de rețea;
- b. Eliminarea defecțiunilor și nefuncționalităților în aplicațiile software de rețea
- c. Soluționarea problemelor legate de întârzierea transmiterii pachetelor de date al aplicațiilor corporative

#### 4.2.1.2.Administrarea infrastructurii de rețea

- a. Reconfigurarea rețelei conform cerințelor Beneficiarului
- b. Optimizarea infrastructurii de rețea
- c. Căutarea locurilor înguste în infrastructura de rețea
- d. Acordarea ajutorului în soluționarea întrebărilor complexe cu ISP
- e. Configurarea mijloacelor de monitorizarea rețelei

#### 4.2.1.3.Executarea deservirii regulamentare

- a. Administrarea exploataării componentelor active ale rețelelor distribuite inclusiv router-elor
- b. Monitorizarea componentelor de rețea
- c. Conectarea, deconectarea și restartarea componentelor de rețea (de exemplu router-ele)
- d. Menținerea diverselor fișiere de configurare (ale sistemului de operare, ale rețelei, porturilor ș.a.)
- e. Menținerea routing-ului și înregistrărilor în listele de acces

### **4.2.2. Servicii de consultanță pentru suportul tehnic serverelor:**

#### 4.2.2.1.Diagnosticul defecțiunilor de funcționare a serverelor

- a. Recepționarea și prelucrarea cererilor în cazul defecțiunilor de funcționare a serverelor.
- b. Diagnosticul cauzei defecțiunii și determinarea metodei de soluționare
- c. Analiza defecțiunii și soluționarea ei

#### 4.2.2.2.Administrarea serverelor la distanță

- a. Analiza log-urilor aplicațiilor software de bază și aplicațiilor server;
- b. Monitorizarea încărcăturii serverului pentru asigurarea randamentului optim;
- c. Măsurile de reacțiune pentru DoS și DDoS;
- d. Detectarea și instalarea soft-ului actualizat recomandat de producător pentru asigurarea securității (hotfixes);
- e. Reconfigurarea serverelor în conformitate cu politica de securitate a organizației; determinarea politicii de monitorizare și restabilire a sistemului;
- f. Introducerea modificărilor în configurarea aplicațiilor software necesar pentru funcționarea optimă a sistemului; administrarea conturilor de acces ale utilizatorilor

#### 4.2.2.3.Securitatea antivirus a serverelor

- a. Dirijarea, monitorizarea și administrarea sistemului de securitate antivirus
- b. Configurarea, suportul tehnic, reînnoirea versiunilor programului software și bazelor de date antivirus;
- c. Protecția sistemului împotriva programelor nocive (spyware, adware, troieni) în funcționalitatea complexului software instalat la Beneficiar.
- d. Înregistrarea și protocolarea evenimentelor de protecție a sistemului legat de detectarea, neutralizarea sau blocarea obiectelor afectate și programelor nocive, precum și lansarea, oprirea și actualizarea sistemelor de protecție

#### 4.2.2.4.Executarea deservirii regulamentare

- a. Lucrările de deservire tehnică, precum și controlul periodic al condițiilor de exploatare și al parametrilor: regimul de funcționare al componentelor serverelor, starea indicatoarelor, existența spațiului liber pe disc, încărcătura procesoarelor.

- b. Controlul sistematic al stării memoriei libere și al vitezei de lucru al componentelor, actualizarea versiunilor noi a programului în timp real (în caz de necesitate).

#### 4.2.2.5. Restabilirea datelor.

- a. Restabilirea datelor se utilizează pentru minimizarea influenței defecțiunilor și contra acțiunilor eronate ale utilizatorului în activitatea Beneficiarului. Serviciu include copia de rezervă a datelor aplicației software conform graficului aprobat, păstrarea și restabilirea datelor conform cererii.

### **4.2.3. Servicii de consultanță pentru suportul tehnic surselor de alimentare neîntreruptibile (UPS Symmetra)**

#### 4.2.3.1. Diagnosticul defecțiunilor de funcționare a surselor de alimentare neîntreruptibile (UPS)

- a. Recepționarea și prelucrarea cererilor în cazul defecțiunilor de funcționare a surselor de alimentare neîntreruptibile (UPS).
- b. Diagnosticul cauzei defecțiunii și determinarea metodei de soluționare
- c. Analiza defecțiunii și soluționarea ei

#### 4.2.3.2. Administrarea UPS. Analiza regulată a registrelor de funcționare a UPS, actualizarea aplicațiilor software

#### 4.2.3.3. Efectuarea deservirii regulamentare. Lucrările de deservire tehnică și controlul periodic al condițiilor de exploatare și al parametrilor de funcționare ai surselor de alimentare neîntreruptibilă (UPS)

#### 4.2.3.4. Servicii de consultanță pentru administratorii CPD (Centrul de Procesare a Datelor). Prestarea serviciilor de consultanță a funcționării UPS, informarea administratorilor CPD despre modificările apărute. În cadrul serviciilor de consultanță specialistul primește informații despre regulile de exploatare pentru UPS.

### **4.2.4. Servicii de consultanță în administrare pentru Sisteme Operaționale, Software de sistem și Bazelor de Date din cadrul SI CNAS**

#### 4.2.4.1. Consultații privind planificarea și alegerea configurației componentelor platformei conform business-cerințelor Beneficiarului.

#### 4.2.4.2. Consultații privind implementarea componentelor platformei.

#### 4.2.4.3. Consultații privind efectuarea analizei platformei existente și elaborarea recomandărilor de optimizare a fiabilității platformei.

#### 4.2.4.4. Consultații privind optimizarea platformei existente. Presupune efectuarea analizei platformei existente și elaborarea complexului de măsuri de optimizare a fiabilității platformei și anume:

- a. Trecerea la o nouă arhitectură de păstrarea datelor ASM;
- b. Implementarea serverului de rezervă ("standby");
- c. Trecerea la arhitectura cluster;
- d. Migrația la noile versiuni a platformei;
- e. Instalarea actualizărilor platformei.

#### 4.2.4.5. Consultații privind analiza randamentului și configurarea ("tuning") platformei. Efectuarea consultațiilor privind optimizarea randamentului platformei și anume privind:

- a. utilizarea spațiului pe disc;
- b. utilizarea memoriei serverului;
- c. încărcătura procesorului;
- d. elaborarea planurilor de resurse ale utilizatorilor;

#### 4.2.4.6. Consultații privind planificarea și realizarea sistemului de audit al acțiunilor utilizatorilor și accesului partajat la conținutul tabelelor bazei de date.

4.2.4.7. Consultații privind elaborarea și implementarea sistemului de păstrare al datelor și sistemului de business analiză integrate.

### **4.3. Servicii de suport și consultanță pentru asigurarea integrității și securității complexului hardware-software CNAS**

- 4.3.1. Servicii de consultanță pentru asigurarea integrității datelor procesate în Sistemele de Gestionare Bazelor de Date de producere utilizate;
- 4.3.2. Servicii de consultanță pentru Sisteme de Gestionare a Bazelor de Date (administrarea);
- 4.3.3. Servicii de consultanță pentru asigurarea integrității datelor între Centrul de Date de Baza și de Centrul de Date de Rezerva;
- 4.3.4. Servicii de consultanță pentru interconectările platformei tehnologice SII CNAS cu:
  - a. Serviciile guvernamentale (Mcloud, Mpass, Msign, Mpay, Mconnect);
  - b. Registrele de Stat;
  - c. Sistemele informaționale externe;
- 4.3.5. Servicii de consultanță pentru colaboratorii din domeniul tehnologiilor informaționale CNAS privind ajustările platformei tehnologice SII CNAS realizate de Executor în cadrul contractului.

## **5. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE EXECUTORULUI**

### **5.1. Executorul este obligat:**

- 5.1.1. de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract în baza legislației existente, know-how existente la momentul dat, recomandărilor și cerințelor producătorului echipamentului tehnic și software-ului de sistem.
- 5.1.2. în mod operativ (după posibilități) să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului (cu ajutorul utilizatorilor Beneficiarului sau prin intermediul accesului la distanță).
- 5.1.3. să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiul teritorial, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță.
- 5.1.4. Executorul se obligă a asigura toate instrucțiunile de exploatare necesare în conformitate cu standardele producătorilor de echipament tehnic. După rezultatele de soluționare al incidentelor Executorul va pune la dispoziție recomandările pentru anihilarea acestor incidente și instrucțiunile necesare pentru soluționarea incidentelor similare pe viitor.
- 5.1.5. Înaintea de începutul prestării serviciilor Executorul și Beneficiarul aprobă procedura de înregistrare a incidentelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestor incidente.

### **5.2. După diagnosticarea incidentului Executorul se obligă:**

- 5.2.1. A începe lucrările de restabilire a funcționalității Serviciului, dacă nu este necesară participarea Beneficiarului sau părților terțe.
- 5.2.2. A anunța Beneficiarul despre acțiunile necesare ce trebuie efectuate de el dacă pentru restabilirea Serviciului este necesară participarea Beneficiarului sau a părților terțe.
- 5.2.3. A prezenta Beneficiarului lista inginerilor autorizați ai companiei, delegați pentru a îndeplini servicii de consultanță în decurs de 5 zile din ziua semnării prezentului Contract. Modificarea acestei liste trebuie să fie însoțită de un aviz adresat Beneficiarului cu 5 zile în avans până la aprobarea listei modificate.
- 5.2.4. A înregistra apelurile realizate în ordinea stabilită și a prezenta statistica apelurilor preluate și prelucrate la finele perioadei de facturare.
- 5.2.5. A respecta confidențialitatea oricărei informații obținute în procesul de deservire a infrastructurii IT a Beneficiarului.

### **5.3. Executorul are dreptul:**



- 5.3.1. Să solicite de la Beneficiar informația, documentele și materialele, necesare pentru prestarea serviciilor.
- 5.3.2. Să suspende executarea și să nu transmită Beneficiarului informația privind starea infrastructurii IT și SI în cazul întârzierii achitării sau achitării incomplete de către Beneficiar a sumelor prevăzute în prezentul contract și anexele lui mai mult de 30 de zile lucrătoare din momentul livrării serviciilor.

## **6. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE BENEFICIARULUI**

### **6.1. Beneficiarul este obligat:**

- 6.1.1. Să asigure exploatarea infrastructurii IT și SI conform recomandărilor producătorilor de echipament și soft, și recomandărilor din partea Executorului.
- 6.1.2. Să informeze Executorul referitor la orice observație a funcționării Echipamentului sau aplicațiilor software și a prezenta Executorului orice informație utilă (ca de exemplu descrierea incidentului) pentru determinarea defecțiunii. În continuare Beneficiarul va fi informat asupra acțiunilor de evitare a unor probleme similare pe viitor.
- 6.1.3. Să prezinte, la timp, la cererea Executorului, informația, documentele și materialele, necesare pentru prestarea Serviciilor și să asigure la timp, la cererea Executorului acces în încăperile, la mijloacele tehnice, și Sistemele Informaționale necesare pentru prestarea Serviciilor.
- 6.1.4. A acorda autorizație personalului Executorului pentru deconectarea temporară a Echipamentului supus deservirii în timpul executării lucrărilor ce necesită deconectarea Echipamentului.
- 6.1.5. În cazul defecțiunii Echipamentului sau aplicațiilor software Beneficiarul este obligat de a plasa cererea de apel a specialistului Executorului. Procedura de apel este descrisă în paragraful 8 al prezentului contract.
- 6.1.6. A prezenta Executorului lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului destinate pentru perfectarea apelurilor și semnarea documentelor de lucru.
- 6.1.7. Să primească și să achite costul Serviciilor în ordinea și termenii, prevăzute în prezentul contract și anexele lui.
- 6.1.8. În cazul depistării neajunsurilor în Serviciile prestate, să informeze în scris, în termen de 72 de ore, Executorul despre neajunsurile depistate.

### **6.2. Beneficiarul are dreptul:**

- 6.2.1. Să primească informație despre prestarea serviciilor de către Executor, fără implicarea în activitatea lui.
- 6.2.2. Să ceară de la Executor prestarea serviciilor în baza know-how existente la momentul dat, recomandățiilor și cerințelor producătorului echipamentului tehnic.
- 6.2.3. Să ceară de la Executor lista persoanelor implicate în prestarea serviciilor.
- 6.2.4. În cazul depistării neajunsurilor în serviciile prestate la momentul predării-primirii, să comunice Executorului în scris despre neajunsurile depistate și cerințele pentru înlăturarea lor.

## **7. SERVICII, CE NU INTRĂ ÎN PREZENTUL CONTRACT**

- 7.1. Acordarea pentru reparație a pieselor, materialelor, agregatelor sau nodurilor, ce nu prezintă subiectul prezentului Contract, sub orice formă necesare pentru restabilirea randamentului Echipamentului.
- 7.2. Reparația defecțiunilor cauzate de angajații Beneficiarului, clienți-utilizatori sau alte persoane, inclusiv reparația defecțiunilor cauzate de nerespectarea regulilor de exploatare a Echipamentului, accesului fizic nesancționat, modificarea parametrilor (calitatea) energiei electrice, furturi, descompletare sau alte circumstanțe similare,

incendiu, inundații sau alte calamități naturale ce au cauzat deteriorarea naturală a pieselor, nodurilor și agregatelor.

- 7.3. Lucrările de restabilire a rețelei cablate, dacă executarea lor necesită lucrări de montaj sau de construcție.
- 7.4. Deservirea, reparația, diagnosticul sistemului de condiționare al încăperilor, în care este amplasat Echipamentul.
- 7.5. Oferirea echipamentului de schimb în locul celui defectat pe perioada reparației sau achiziționarea unui echipament similar de Beneficiar.
- 7.6. Elaborarea modulelor funcționale noi ce nu intră în componența FMS al Beneficiarului la momentul încheierii prezentului Contract.
- 7.7. Toate serviciile, descrise mai sus, nu prezintă subiectul prezentului Contract, însă Executorul le poate îndeplini (în caz de existență a resurselor necesare) în prealabil aprobând cu Beneficiarul prețul și termenele de executare a serviciilor prestate.

## **8. NIVELUL SERVICIILOR PRESTATE**

- 8.1. Timpul de înregistrare a serviciilor – de luni până vineri de la 8:00 până la 18:00, excluzând zilele de sărbătoare aprobate de legislația în vigoare RM.
- 8.2. În caz de necesitate în conformitate cu Aprobările Părților lucrările ce necesită suspendarea SI și duc la întreruperea lucrului utilizatorilor se realizează în afara orelor de lucru. Evidența lucrărilor efectuate înafara orelor de lucru se reflectă în rapoartele finale prezentate trimestrial.
- 8.3. Timpul reacției de răspuns la apeluri constituie:
  - 8.3.1. Pentru incidente – 15 minute
  - 8.3.2. Pentru cererile de consultanță tehnică se acordă 8 ore de lucru din momentul înregistrării apelului.
- 8.4. Cererea referitor la defecțiuni, disfuncții poate fi efectuată prin apel telefonic la numărul +373-22-509777, trimiterea scrisorii de înștiințare prin fax la numărul +373-22-509710 sau prin poșta electronică la adresa servicedesk@daac-sistem.com. Executorul va avertiza Beneficiarul cu 5 zile în avans despre schimbarea numerelor de telefon. Este necesar de efectuat înregistrarea cu precizie a interacțiunii celor 2 servicii servicedesk.
- 8.5. Beneficiarul înregistrează Cererea la detectarea incidentului ce se referă la subiectul Contractului, incidentul va fi lichidat în conformitate cu regulamentul de soluționarea a incidentelor.
- 8.6. Beneficiarul are dreptul la libera opinie referitor la calitatea nesatisfăcătoare de prestare a serviciilor în formă scrisă în termen de 3 zile după finisarea lucrărilor. Litigiile legate de acest fapt se vor soluționa pe calea negocierilor între persoanele autorizate ale Părților.
- 8.7. Persoanele responsabile pentru coordonarea serviciilor prestate din partea Beneficiarului și Executorului se deleghează următoarele persoane:
  - 8.7.1. Din partea Executorului:
    - a. Servicii de suport Hardware și Software de sistem - Iurie Mereuța.
    - b. Asistență tehnică și administrare pentru aplicația specializată FMS - Vitalii Mocanu.

Coordonatorul lucrărilor de la „DAAC System Integrator” SRL - Gabriela Zaharia

8.7.2. Din partea Beneficiarului :

- a. Servicii de suport Hardware și Software de sistem – Anton Balan.
- b. Asistență tehnică și administrare pentru aplicația specializată FMS – Alina Puris.

Coordonatorul lucrărilor din partea CNAS - Ivan Cuciaș

## 9. COSTUL SERVICIILOR

- 9.1. Suma totală a prezentului Contract constituie **9 348 438,00 lei MLD** (nouă milioane trei sute patruzeci și opt mii patru sute treizeci și opt lei), inclusiv TVA.
- 9.2. Descifrarea costurilor/prețurilor serviciilor de suport stipulate în punctul 4 al prezentului Contract, sunt specificate în Anexa №1, care este partea componentă la contract.
- 9.3. Costul și condițiile de plată a serviciilor, ce nu prezintă subiectul prezentului Contract se determină în baza negocierilor pentru fiecare caz.

## 10. CONDIȚII DE PLATĂ

- 10.1. Plata (achitarea) Serviciilor se efectuează lunar în lei moldovenești timp de 25 zile după prezentarea facturilor și semnarea Actelor de predare-primire. Valoarea spre achitare se calculează în baza Anexei №1 al prezentului Contract.
- 10.2. La finele fiecărei luni se întocmește Act de predare – primire a serviciilor prestate (de suport) (Anexa № 4) pentru luna respectivă însoțit de Raportul de prestare al serviciilor (Anexa № 5), fapt ce confirmă îndeplinirea obligațiilor de către Părțile contractante. Raportul se certifică de persoanele responsabile ale Părților și se semnează de coordonatorii lucrărilor din partea ambelor părți.

## 11. ORDINEA DE PREDARE PRIMIRE A LUCRĂRILOR

- 11.1. Raportul de prestare a serviciilor se formează în baza Cererilor soluționate (parvenite de la Beneficiar) confirmate de persoanele împuternicite ale Executorului referitor la îndeplinirea serviciilor pentru perioada de raportare. Cererile nesoluționate pot fi incluse în raport cu indicarea volumului de lucru executat și statutului curent.
- 11.2. Beneficiarul are dreptul să depună reclamații, contestații referitor la calitatea serviciilor prestate nu mai târziu de 5 zile lucrătoare după soluționarea Cererii corespunzătoare de către Executor.
- 11.3. Reclamațiile referitor la calitatea serviciilor prestate se prezintă în formă scrisă cu indicarea numărului corespunzător al Cererii de înregistrare și subiectului de divergențe și reproșuri.
- 11.4. În cazul absenței reclamațiilor Beneficiarului referitor la calitatea Serviciilor prestate pentru luna respectiva de dare de seamă, în timp de 3 zile calendaristice din momentul semnării de către părți a raportului, serviciile se consideră prestate, acceptate și se achită în modul și termenii stabilite de capitolul 10 al prezentului Contract.

## 12. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR

- 12.1. Executorul nu poartă răspundere pentru defecțiunile cauzate de angajații Beneficiarului, clienți-utilizatori sau alte persoane, în același timp: defecțiuni cauzate de nerespectarea regulilor de exploatare a Echipamentului, accesului fizic nesancționat, modificarea parametrilor (calitatea) energiei electrice, defecțiuni, furturi, descompletarea Echipamentului și alte circumstanțe similare, incendiu, inundații sau alte calamități naturale – calamități ce nu au cauzat deteriorarea naturală a detaliilor, nodurilor și agregatelor.
- 12.2. Executorul nu are obligația de despăgubire a oricăror pierderi indirecte, secundare, speciale cauzate de pierderea venitului sau profitului, pierderea datelor sau informației sau altor pierderi financiare, apărute ca rezultat al defecțiunii funcționării Echipamentului Beneficiarului sau Sistemelor Informaționale, ce fac parte a Contractului dat.
- 12.3. Executorul nu poartă răspundere pentru neîndeplinirea serviciilor în condițiile prevăzute de prezentul Contract dacă aceasta este rezultatul neîndeplinirii de către Beneficiar a obligațiilor sale.
- 12.4. În cazul depășirii termenului de plată Beneficiarul achită penalitate în valoare de 0,07% procente din suma indicată în contul de plată corespunzător pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5%.

- 12.5. Executorul poartă răspundere pentru neexecutarea obligațiilor sale prin reducerea valorii de achitare cu suma echivalentă 0,07% procente din costul serviciilor prestate cu întârziere pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5%.
- 12.6. Pentru refuzul de a presta serviciile prevăzute în prezentul contract, Executorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a contractului.
- 12.7. În cazul în care Beneficiarul nu achită serviciile mai mult de 30 de zile lucrătoare, Executorul are dreptul de a suspenda prestarea serviciilor până la soluționarea divergențelor. În același timp Beneficiarul nu este eliberat de achitarea serviciilor prestate anterior.

### **13. REZILIEREA**

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

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

- a) Beneficiar în caz de refuz al Executor de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Executor a termenelor de prestare stabilite dacă astfel de nerespectare a generat urmări grave și/sau prejudiciu considerabil;
- c) Executor în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;

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

13.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării.

### **14. FORȚA –MAJORĂ**

- 14.1. Nici una dintre Părți nu poartă răspundere în cazul apariției unor circumstanțe care nu permit executarea parțială sau completă a prezentului Contract din partea uneia dintre Părți cum ar fi: calamități naturale, incendii, inundații și alate fenomene ale naturii, precum și război, tulburări civile, embargo, acțiuni militare și alte circumstanțe în afara controlului Părților contractuale. Termenul de executare a obligațiilor prezentului contract se amână pe măsura acțiunii circumstanțelor de forță majoră și consecințelor ei.
- 14.2. Partea contractantă, ce a fost afectată de circumstanțele de forțe-majore este obligată să aducă imediat la cunoștință acest fapt celeilalte Părți în formă scrisă.
- 14.3. În cazul apariției unor circumstanțe de forță majoră, ce nu permit executarea parțială sau completă a prezentului Contract mai mult de 2 (două) luni, atunci Părțile au dreptul de a rezilia Contractul definitiv sau parțial cu realizarea decontărilor reciproce.

### **15. CONFIDENȚIALITATE**

- 15.1. Orice informație recepționată de Părțile contractuale în procesul de încheiere și executare a prezentului Contract este confidențială. Părțile sunt obligate să nu divulge informația confidențială fără acordul sub formă scrisă a celeilalte Părți.
- 15.2. Fiecare dintre Părți își dă acordul să asigure aceleași măsuri de protecție pentru răspândirea informației confidențiale de Părțile terțe, ca și pentru protecția informației confidențiale de importanță majoră.
- 15.3. Informația confidențială se aduce la cunoștință doar acelor angajați ai Părților contractante, care participă nemijlocit la executarea prezentului Contract.

### **16. MODUL DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR**

- 16.1. Toate litigiile și divergențele, ce pot apărea între Părțile contractante referitor la întrebările ce nu au fost stipulate în prezentul Contract se soluționează pe calea negocierilor dintre Părți în baza Legislației RM în vigoare.

16.2. În cazul când Părțile nu vor ajunge la un acord pe calea negocierilor, litigiile se soluționează în ordinea stabilită de Legislația RM în vigoare.

### 17. DISPOZIȚII FINALE

- 17.1. Din data semnării prezentului contract toate negocierile și corespondența referitoare la aceasta își pierd puterea juridică.
- 17.2. Nici una dintre părți nu are dreptul să transmită obligațiunile și drepturile sale de contract unor persoane terțe fără înștiințarea și acordul în scris al celeilalte părți.
- 17.3. Nici una dintre Părți nu are dreptul fără acordul celeilalte Părți de a cesiona drepturile sale sau să rezilieze prezentul Contract în mod unilateral fără acordul scris al celeilalte Părți, excepție făcând neexecutarea obligațiilor contractuale ale uneia dintre Părți.
- 17.4. Orice modificări și suplimentări la prezentul Contract sunt valabile, în cazul când acestea sunt expuse sub formă scrisă și semnate de către Părți sau persoanele autorizate ale Părților.
- 17.5. Toate înștiințările și mesajele se transmit în formă scrisă. Înștiințare conformă este considerat mesajul sau avizul transmis prin fax.
- 17.6. Prezentul contract este întocmit în trei exemplare care se remit către:
- Executor – un exemplar
  - Beneficiar – un exemplar
  - Agenția Achiziții Publice – un exemplar
- 17.7. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării lui și intră în vigoare după aprobarea de către Agenția Achiziții Publice a dării de seamă privind procedura de achiziție fiind valabil până la 31.03.2018.

### 18. ADRESELE JURIDICE ȘI RECHIZITELE BANCARE ALE PĂRȚILOR

#### Executor

SC «DAAC System Integrator» SRL  
Adresa: mun. Chișinău, Str. Calea Iesilor 10  
IDNO:1006600054871,  
C/d: 225100000302545 (MDL)  
BC «Victoriabank» SA filiala nr. 11 Chisinau  
Cod bancar VICBMD2X883  
Cod IBAN: MD42VI225100000302545MDL

#### Beneficiar

«Casa Nationala de Asigurări Sociale RM»  
Cod Poștal 2028  
Adresa: mun. Chișinău, Str. Gh. Tudor 3  
Ministerul Finanțelor, Trezoreria de Stat  
Cod bancar: TREZMD2X  
IBAN MD84TRPFAH518710A01691AA  
Cod fiscal: 1004600030235

Director general

Serghei Ghîncu  
S.R.L.  
" " " 2017



Președinte CNAS

Laura Grecu  
L.S.  
" " " 2017



la Contractul № 275/03/17  
din 27.03. 2017

### Specificația prețurilor

Întreprinderea SC «DAAC SYSTEM INTEGRATOR» SRL, în persoana directorului general, d-lui Serghei Ghincu, ce activează în baza Statutului, pe de o parte, și Casa Națională de Asigurări Sociale a Republicii Moldova, denumită în continuare Beneficiar, în persoana Președintelui Laura Grecu, ce activează în baza Statutului pe de altă parte, au convenit asupra următoarelor condiții cu privire la specificația prețurilor la serviciile prestate:

Nr. d/o	Denumirea	Preț fără TVA,	TVA,	Suma totală cu TVA,
Lot 2	<b>Servicii de suport și consultanța pentru sistemul financiar</b>	<b>2 897 125,00</b>	<b>579 425,00</b>	<b>3 476 550,00</b>
2.1	Servicii de suport și consultanța pentru sistemul financiar FMS	2 897 125,00	579 425,00	3 476 550,00
Lot 3	<b>Servicii de suport și consultanța pentru platforma tehnologica și echipamentul (Hardware și Software de sistem)</b>	<b>4 893 240,00</b>	<b>978 648,00</b>	<b>5 871 888,00</b>
3.1	Servicii de suport și consultanța pentru platforma tehnologica (Hardware și Software de sistem) (lista în Anexa 2)	3 572 070,00	714 414,00	4 286 484,00
3.2	Servicii de suport și consultanța pentru asigurarea integrității și securității complexului hardware-software CNAS (lista în Anexa 2)	1 321 170,00	264 234,00	1 585 404,00
	<b>Total</b>	<b>7 790 365,00</b>	<b>1 558 073,00</b>	<b>9 348 438,00</b>

Director general

Serghei Ghincu



Președinte CNAS

Laura Grecu



la Contractul Nr. 275.03/17  
din 29.03. 2017

### Lista serviciilor și graficul prestării

Nr.	Tipul Serviciilor	Termen de prestare
<b>Lot 2</b>	<b>Servicii de suport și consultanță pentru sistemului financiar</b>	
<b>2.1</b>	<b>Servicii de suport și consultanță pentru sistemul financiar FMS.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suportul procedurilor de prelucrarea datelor în FMS din sistemul SPAS.</li> <li>• Suport proceselor de schimb de date între FMS și SPAS</li> <li>• Suport procedurilor de prelucrarea datelor în cadrul modulului Salariu.</li> <li>• Servicii de ajustare și corectare aplicațiilor / modulelor sistemului financiar.</li> <li>• Servicii de consultanță pentru colaboratorii din domeniul administrarea platformei IC</li> </ul>	12 luni
<b>Lot 3</b>	<b>Servicii de suport și consultanță pentru platforma tehnologica și echipamentul (Hardware și Software de sistem)</b>	
<b>3.1</b>	<b>Servicii de suport și consultanță pentru platforma tehnologica (Hardware și Software de sistem) (lista în Anexa 3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicii de consultanță pentru suportul tehnic a serverelor.</li> <li>• Servicii de consultanță pentru Sisteme de Gestionare a Bazelor de Date (Oracle, MS SQL).</li> <li>• Servicii de consultanță pentru Sisteme Operaționale și Software de sistem a servere (Unix Solaris, Windows).</li> </ul>	12 luni
<b>3.2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servicii de suport și consultanță pentru asigurarea integrității și securității complexului hardware-software CNAS (lista în Anexa 3)</b></li> <li>• Servicii de consultanță pentru suportul tehnic echipamentului activ de rețea</li> <li>• Servicii de consultanță pentru suportul tehnic componentelor de securitate Check Point</li> <li>• Servicii de consultanță pentru suportul tehnic echipamentului pentru asigurarea alimentării electrice: APC, Generator</li> <li>• Servicii de consultanță pentru asigurarea interacțiunii a infrastructurii de Centrul de Date de Baza si Centrul de Date de Rezerva</li> </ul>	12 luni

Director general

Serghei Ghincu



" " 2017

Președinte CNAS

Laura Grecu



" " 2017

**Lista Hardware și Software (obiectul serviciilor de suport)  
care asigură funcționarea platformei tehnologice CNAS**

<b>1</b>	<b>DATA CENTER HARDWARE</b>	<b>Cant.</b>	<b>Componenta</b>
<b>1.1</b>	<b>Application servers SPAS</b>		<b>SPAS</b>
	<b><i>Sun E6900 Servers (SPAS)</i></b>	<b>2</b>	
	E6900-BASE Sun Fire E6900 Base Cabinet	2	
	DOMAIN Domain 1 -- System 1	2	
	US4BD-482-1500-Z UNIBRD: 4 USIV+ @1.5GHz w/16GB	4	
	4051A-Z PCI+ I/O SF Midrange Servers	4	
	4422A Sun Dual GigE + Dual SCSI	4	
	3830A 4M CABLE, SCSI 68 TO VHDCI68	4	
	SG-XPCI1FC-QF4 PCI-X 4Gb FC Single Port HBA	2	
	SG-XPCI1FC-QF4 PCI-X 4Gb FC Single Port HBA	2	
	DOMAIN Domain 2 -- System 1	2	
	US4BRD-482-1500 UNIBRD: 4 USIV+ @1.5GHz w/16GB	2	
	4051A-Z PCI+ I/O SF Midrange Servers	4	
	4422A Sun Dual GigE + Dual SCSI	4	
	SG-XPCI1FC-QF4 PCI-X 4Gb FC Single Port HBA	2	
	SG-XPCI1FC-QF4 PCI-X 4Gb FC Single Port HBA	2	
	SG-MT4-H3D1Z MediaTray HD3, DVD1	4	
	CDM99-020-9FB9-IP CDM v2.0 Factory Download	2	
	JVSZ9-054C99-IP JAVA ES SPRC FACT INST 2005Q4	2	
	SDESS-230-9FN9-IP Auto Diag Env 2.3-Fctry Dwnld	2	
	SOLZS-10AC9A9S-IP Solaris 10 Pre-install, SP	2	
	SOLZ9-10EC9A7M Solaris 10-6/06 CD/DVD Media Kit SP/x86	2	
	X3848A OPT PWR CORD F. ENTERPR.(INT)	8	
	<b>Oracle SPARC T5-2 server</b>	<b>2</b>	<b>SPAS</b>
	<b>Hitachi HUS 130 Rack Mount System (2x CTRL, 22x 600GB SAS 10k 3x 200 GB SSD)</b>	<b>1</b>	<b>SPAS</b>
	<b>Brocade 320 switch</b>	<b>2</b>	<b>SPAS</b>
<b>1.2</b>	<b>Application servers FMS</b>		
	<b><i>DELL PE6850 Server</i></b>	<b>2</b>	<b>FMS</b>



	<p>Dell PowerEdge 6850</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quad Intel® Xeon 64-bit Processor 3.1GHz with 1MB L2 cache</li> <li>- Intel 8500 chipset</li> <li>- 4GB DDR SDRAM (Up to 64Gb DDR SDRAM)</li> <li>- 2 x 36GB 10,000rpm 80-pin Ultra320 SCSI hard drive</li> <li>- 4U rack-optimised tool-less chass</li> <li>- 5 hard drive bays for 1" hot pluggable Ultra 3 hard drives (with 2+3 splittable backplane)</li> </ul>	2	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Embedded dual channel Ultra320 SCSI</li> <li>- Optical HBA / QLOGIC 2362M - 1 Port</li> <li>- Hot-pluggable redundant power supplies as standard</li> <li>- Hot-pluggable redundant cooling fans</li> <li>- 7 total PCI slots: 4 hot-plug PCI Express™ slots and 3 PCI-X slots</li> <li>- Dual Embedded Broadcom NetXtreme Gigabit Ethernet NIC's</li> <li>- Supplied with IDE CD-ROM drive, Windows keyboard, mouse &amp; 3.5" floppy drive</li> </ul>		
<b>1.3</b>	<b>Corporate file server</b>		<b>Comun</b>
	<b>DELL PE6850 Server</b>	<b>1</b>	
	<p>Dell PowerEdge 6850 server</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dual Intel® Xeon 64-bit Processor 3.1GHz with 1MB L2 cache (Up to four Intel® Xeon processors, Dual Core Xeon processors support)</li> <li>- Intel 8500 chipset</li> <li>- 2GB DDR2 SDRAM Memory (u pto 64GB memory)</li> <li>- 4 x 146GB 10,000rpm 80-pin Ultra320 SCSI hard drive</li> <li>- PERC4/DC U320 RAID Controller (128MB cache) (channels: 1xINT, 1xEXT)</li> <li>- 4U rack-optimised tool-less chassis</li> <li>- 5 hard drive bays for 1" hot pluggable Ultra 3 hard drives (with 2+3 splittable backplane)</li> <li>- Optical HBA / QLOGIC QLA2362M - 1 Port</li> <li>- Embedded dual channel Ultra320 SCSI</li> <li>- Hot-pluggable redundant power supplies as standard</li> </ul>	1	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hot-pluggable redundant cooling fans</li> <li>- 7 total PCI slots: 4 hot-plug PCI Express™ slots and 3 PCI-X slots</li> <li>- Dual Embedded Broadcom NetXtreme Gigabit Ethernet NIC's</li> <li>- Supplied with IDE CD-ROM drive, Windows keyboard</li> </ul>		
<b>1.4</b>	<b>Data warehouse and Interbanking</b>		<b>Comun</b>
	<b>Sun V890 Server</b>	<b>1</b>	
	A53-CLH2C208GTD SF V890 2@1.5GHz, 8GB,4-146GB	1	
	SG-XPCI1FC-QF4 PCI-X 4Gb FC Single Port HBA	2	
	X312L CONTINENTAL EUROPE PWR CRD KT	3	
	X9628A SFV880/V890: Rackmount Kit Int	1	
<b>1.5</b>	<b>Development server</b>		<b>SPAS</b>
	<b>Sun V440 Server (SPAS)</b>	<b>2</b>	
	A42-XCB2-04HD SF V440:2*1.28GHz,4GB,4*73GB	2	
	SG-XPCI1FC-QF2 PCI Single FC 2Gb HBA w/SFS	4	
	SG-XTAPDAT72-R DAT 72 1U Rackmount Drive	2	
	SG-XMEDDAT72-10 DAT 72 Data Carts-10 pack	2	
	X3832A 2M CABLE, SCSI 68 TO VHDC	2	
	X312L CONTINENTAL EUROPE PWR CRD KT	4	
<b>1.6</b>	<b>DELL PE1850 Server</b>	<b>1</b>	<b>FMS</b>

	<p>Dell PowerEdge 1850</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dual Intel® Xeon processor 2.8GHz with 1MB L2 cache (Support hyper-threading technology, with Intel Extended Memory 64 Technology (EM64T) capability.)</li> <li>- Intel® high performance E7520 Chipset</li> <li>- 2GB DDR2 SDRAM Memory (Up to 8Gb DDR2 SDRAM)</li> <li>- 2 x 36GB 10,000rpm 80-pin Ultra320 SCSI hard drive (hot plug)</li> </ul>	1	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CD-ROM 24x IDE</li> <li>- 3.5" Internal Floppy Disk Drive</li> <li>- Riser card: 1x 64-bit/133Mhz and 1x 64-bit/100MHz PCI-X slots (both full length, half length for 3.3V PCI or PCI-X cards)</li> <li>- Dual embedded Intel Gigabit NICs, with load balancing and failover support (Intel 82541)</li> <li>- Single channel embedded Ultra 320 SCSI controller (LSI logic 53C1020)</li> <li>- Hot-plug hard drives</li> <li>- Hot plug redundant fans</li> <li>- Hot-plug redundant power supplies.</li> <li>- Embedded Baseboard Management Controller (BMC) with serial or network access and IPMI 1.5 compliance</li> </ul>		
<b>1.7</b>	<b>Archiving / Network resources</b>	<b>1</b>	<b>Comun</b>
	DELL PE6850 Server		
	<p>Server Dell PowerEdge 6850</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dual Intel® Xeon processor 2.8GHz /1MB/ 800MHz (Up to four Intel® Xeon processors, Dual Core Xeon processors support)</li> <li>- 2GB DDR2 SDRAM Memory</li> <li>- 3 x 73GB 10,000rpm 80-pin Ultra320 SCSI hard drive</li> <li>- Adaptec 39160 Dual channel Ultra160 SCSI PCI card, Optical HBA / Qlogic 2362</li> <li>- 5 hard drive bays for 1" hot pluggable Ultra 3 hard drives (with 2+3 splittable backplane)</li> <li>- Embedded dual channel Ultra320 SCSI</li> <li>- Optical HBA / QLOGIC QLA2362 - 1 Port</li> <li>- Hot-pluggable redundant power supplies as standard</li> <li>- Hot-pluggable redundant cooling fans</li> <li>- 7 total PCI slots: 4 hot-plug PCI Express™ slots and 3 PCI-X slots</li> <li>- Dual Embedded Broadcom NetXtreme Gigabit Ethernet NIC's</li> <li>- Supplied with IDE CD-ROM drive, Windows keyb, mouse</li> </ul>	1	
	<p><b>Oracle StorageTek SL150 modular tape library</b></p> <p>StorageTek LTO6 media: labeled, pack of 20</p> <p>StorageTek LTO6 media: library pack packaging</p> <p>StorageTek LTO6 media: horizontal labels</p> <p>StorageTek LTO universal cleaning cartridge: no label, pack of 5</p>	1	Backup
	<b>Dell PowerEdge R320</b>	1	Backup
<b>1.8</b>	<b>Data Center UPS</b>		<b>Comun</b>
	<b>Symmetra PX 30kw UPS</b>	<b>1</b>	
	SY30K40H Symmetra PX 30kW Scalable to 40kW N+1, 400V	1	
	SYPM10KH SYMMETRA PX 10KW POWER MODULE, 400V	1	
	SYBT4 Symmetra PX Battery Module	1	
	SYCFXR8-8 Symmetra PX Extended Run Premium Battery Cabinet fully populated with Battery Modules	4	
	PSX-PDU230V 230 V TYPE PDU	1	

	0M-0217 BRANCH CURRENT MONITORING 21 POLE	1	
	SBP60KHC1M1 APC 60KW 400V 1 MOD. 1 MAIN SERV. BYPASS PANEL	1	
	AP9224110 24 Port Fast Ethernet Switch	1	
	AP9430 InfraStruXure Manager Appliance, 25 Node	1	
	AR2100BLK NetShelter VX 42U Enclosure w/Sides Black	1	
	AR2101BLK NetShelter VX 42U Enclosure w/out Sides Black	1	
	AR8160ABLK PDU Shielding Trough 600mm wide Black	1	
	AR8161ABLK NetShelter Shielding Trough 600mm wide Black	5	
	AR8190BLK Shielding Trough 3rd Party Roof Adapter	3	
	AR8162ABLK Shielding Partition Solid 600mm wide Black	6	
	AR8163ABLK Shielding Partition Pass-through 600mm wide Black	6	
	AP9319 APC Environmental Monitoring Unit	2	
	AP7553 Rack PDU, Basic, Zero U, 32A, 230V, (20)C13 & (4)C19	4	
	AP9876 Pwr Cord, 16A, 230V, C19 to IEC 309	4	
	AR8390 APC NetShelter Grounding Kit	2	
	AP9559 Rack PDU,Basic, 1U, 16A,208&230V, (10)C13 & (2)C19	4	
<b>1.9</b>	<b>Disk Array</b>		<b>Comun</b>
	<b>Sun SE 6140 Storage Array (2x16x146GB)</b>	<b>1</b>	
	XTA6140R11A2U2336 ST6140-4-2336G-1x1x16x146U-RR	1	
	XTACSM2R01A0U2336 CSM200-2336G-0x1x16x146U-RR	1	
	XTCCSM2R01A0A2500Z CSM200A-2500G-0x1x5x500GA	1	
	XTACSM2-RK-3RU-19U Sun CSM200 - 3U Rack Kit, X	3	
	X3859A INTL. POWER CORD FOR STOREDGE	8	
	XTA6140-CMBO-ARY-2 Sun6140, DSS DVC Cmbo Lic,Xopt	1	
	SG-XSWBRO200E-8P-Z Brocade SW200E 8Port w/ Fab	2	
	SG-XSWBRO3X50-RK-Z Brocade SW3X50 Rack Kit	1	
	SG-XSWBRO200E-UP-Z Brocade SW200E 4 port Activate	4	
	SR2-2938A Sun Rack 900-38 (Alloy) RoHS	1	
	5146A Pwr Cable, Sun Rack PDS RoHS	1	
	5149A Jmpr Cables 1 & 2.5m Rack RoHS	1	
	5142A-2 PDS Pwr Sun Rack 938/1038 RoHS	1	
	X9238A Pwr Jumper Cables 2.5mx10 RoHS	1	
	5139A Packaging, 936N/938 Racks	1	
	5144A EMI Kit, Sun Rack Cabinets	1	
	X9734A -Z 15M LC to LC FC Optical Cable	32	
<b>2</b>	<b>LAN Administration Workstation at HQ</b>	<b>1</b>	<b>Comun</b>

	Dell Optiplex GX520DT -Intel® Pentium® 4 Processor with Hyper-Threading Technology 520 (2.8GHz, 800MHz FSB, 1MB L2 cache ) - Intel 945G chipset - 512MB 533MHz Non-ECC DDR2 SDRAM (Up to 2Gb) Memory - 80GB (7,200 rpm) Serial ATA Hard Drive - Intel® Graphics Media Accelerator 950 (utilizing up to 224MB of system memory) - 20/48x CD-ROM Drive - Integrated Sound Blaster Compatible Sound (AC97 Audio) - Integrated Broadcom 10/100/1000 Gigabit networking with with Remote Wake Up and PXE support - 2 low-profile PCI slots - 8 USB 2.0 ports (2 front, 6 rear) - Dell Rus/Lat keyboard - Dell USB Scroll Optical Mouse - Desktop (11.43cm x 39.59cm x 34.77cm) with 1 external 3.5" Bay, 1 External 5.25" Bay & 1 Internal Bay - Dell 19" M993s UltraScan™ TCO'99/TCO'03 Monitor	1	
<b>3</b>	<b>NETWORK AND COMMUNICATION EQUIPMENT</b>		<b>Comun</b>
<b>3.1</b>	<b>Central House LAN</b>		
<b>3.1.1</b>	<b>Router Supporting 4-th Level Commutation - part numbers for both routers-</b>	<b>2</b>	
	CISCO3845-HSEC/K9 3845 Security Bundle,AIM-VPN/EPII-PLUS,Adv. IP Serv,64F/256D	2	
	PWR-3845-AC= Cisco 3845 AC power supply	2	
	CAB-ACE - Power Cord Europe	2	
	NM-2CE1T1-PRI 2-Port Channelized E1/T1/ISDN-PRI Network Module	2	
	WIC-2T - 2-Port Serial WAN Interface Card	2	
	NM-30DM - 30 Port Digital Modem Network Module	2	
	CAB-E1-PRI - E1- ISDN PRI Cable, 10 Feet	4	
	CAB-SS-V35MT V.35 Cable, DTE Male to Smart Serial, 10 Feet	4	
	MEM3800-64U128CF 64 to 128 MB CF Factory Upgrade for Cisco 3800 Series	2	
	MEM3800-256D= 256MB DIMM DDR DRAM for the Cisco 3800 Series	2	
<b>3.1.2</b>	<b>Firewall</b>	<b>1</b>	
	ASA5520-BUN-K9 ASA 5520 Appliance with SW, HA, 4GE+1FE, 3DES/AES	1	
	CAB-ACE - Power Cord Europe	1	
	SF-ASA-7.1-K8 ASA 5500 Series Software v7.1	1	
	12400 Next Generation Firewall Appliance	1	
	Smart-1 205 Appliance with Policy, Log and Event Security Management for 5 Security Gateways	1	
	Anti-Virus Blade	1	
	Anti-Bot Blade	1	
<b>3.1.3</b>	<b>L3 Central Switches - part numbers for both switches-</b>	<b>2</b>	
	WS-C3750G-24TS-E - Catalyst 3750 24 10/100/1000 + 4 SFP Enhcd Multilayer;1.5RU	2	

	GLC-T= - 1000BASE-T SFP	2	
	CAB-ACE - Power Cord Europe	2	
	GLC-SX-MM GE SFP, LC connector SX transceiver	4	
<b>3.1.4</b>	<b>L2 Switches</b>	<b>1</b>	
	WS-C2950-12 - 12 port, 10/100 Catalyst Switch, Standard Image only	2	
	ws-c2960-48tc-l	13	
	ws-c2960-48tc-s	2	
	ws-c2950-24	3	
<b>3.2</b>	<b>The NSIH Corporate Network</b>		
<b>3.2.1</b>	<b>Router - part numbers for 43 routers-</b>	<b>43</b>	
	CISCO1841-HSEC/K9 1841 Security bundle w/AIM-VPN,Adv.IP Svcs,64FL/256DR	43	
	WIC-2T - 2-Port Serial WAN Interface Card	43	
	CAB-ACE - Power Cord Europe	43	
	CAB-SS-V35MT V.35 Cable, DTE Male to Smart Serial, 10 Feet	43	
	CAB-SS-232MT RS-232 Cable, DTE Male to Smart Serial, 10 Feet	43	
	APC Smart-UPS 750 RM with Network Management Card	43	
<b>4.</b>	<b>GENERAL PURPOSE SOFTWARE</b>		
<b>4.1</b>	<b>System and System Management Utilities</b>		
<b>4.1.1</b>	<b>Operating Systems (UNIX &amp; Windows Servers)</b>		<b>SPAS</b>
	SPAS System DBMS domain - Sun Solaris OS	1	
	Copy of SPAS System DBMS domain - Sun Solaris OS	1	
	Contact (Web) Servers - Sun Solaris OS	2	
	Admin/Standby domains - Sun Solaris OS	2	
	SPAS Development Servers - Sun Solaris OS	2	
	Sun Administration Station - Sun Solaris OS	1	
	Data Warehouse / Electronic Archive Server - Sun Solaris OS	1	
	FMS Database server - MS Windows 2003 Server (Enterprise Edition)	1	
	FMS Application server - MS Windows 2003 Server (Enterprise Edition)	1	
	FMS Development server - MS Windows 2003 Server (Enterprise Edition)	1	
	Archiving/ Network Resource Management Server (for Sun Net Manager & Dell OpenMagane) -MS Windows 2003 Server (Enterprise Edition)	1	
	Print Server / Corporate File Server- MS Windows 2003 Server (Enterprise Edition)	1	
<b>4.1.2</b>	<b>Data Center Server Administration Packages</b>		<b>SPAS</b>
	Data Center Server Administration Package - Sun Management Center included in all Solaris servers	10	
	Data Center Server Administration Package - Dell OpenManage Server Assistant	5	
<b>4.1.3</b>	<b>Key Generation Utility</b>		<b>SPAS</b>
	Oracle PKI (included in Oracle iAS)	8	
<b>4.1.4</b>	<b>Back-up / Recovery Packages</b>		<b>Comun</b>

	Commvault Simpana Application Data Mgmt (ADM) capacity bundle used in a dedicated CommCell for TB-based CLA customers – 2TB; 1 common client instance to support backup and restore of an ApplicationClass 2 host system. Support & Maintenance Subscription Notification of software updates, product fixes and related enhancements.	1	
	Commvault Simpana Application Data Mgmt (ADM) capacity bundle used in a dedicated CommCell for TB-based CLA customers – 2TB; 1 common client instance to support backup and restore of an ApplicationClass 2 host system. Support & Maintenance Subscription Notification of software updates, product fixes and related enhancements.	1	Backup
<b>4.2</b>	<b>Networks and Communications Management Software</b>		<b>Comun</b>
4.2.1	<b>Network management package</b> - Sun NetManager (SNM-NM-2.3-P SUNNET MGR 2.3 SOL 2,CD DOC, Solstice Site, SunNet Manager and Domain Manager 2.3 for Solaris 2.x and 1.x Media, Documentation, and Single-System License for Solaris 2.x For Solaris 2.x Solstice SunNet Manager for Solaris 2.x)	1	
4.2.2	<b>Active network equipment management software</b> - CiscoWorks LMS - CWLMS-2.2-K9 - LAN Management 2.2 for WIN/SOL; CM, DFM, RME, RTM, CV	1	
4.2.3	DNS server	2	
4.2.4	SMTP Relay	2	
4.2.5	LDAP server (Included in Operating system Solaris and Windows & ORACLE iAS. We intend to use ORACLE iAS LDAP server for Oracle Applications users' authentication, Microsoft Active Directory for DNS, DHCP, File/Print Services of local users and Oracle Directory migration tool for automatic synchronization of both directories)	8	
<b>4.3</b>	<b>Database and Development Tools</b>		
<b>4.3.1</b>	<b>SPAS RDBMS Server</b>		<b>SPAS</b>
	Oracle Database Enterprise Edition - CPU Licence	8	
	Diagnostics Pack - CPU Licence	8	
	Tuning Pack - CPU Licence	8	
<b>4.3.2</b>	<b>SPAS Application Server</b>		<b>SPAS</b>
	Internet Application Server Enterprise Edition - CPU Licence	8	
<b>4.3.3</b>	<b>SPAS Web (Contact) Servers</b>		<b>SPAS</b>
	Internet Application Server Standard Edition - CPU Licence	4	
<b>4.3.4</b>	<b>SPAS Development Servers</b>		<b>SPAS</b>
	Oracle Database Enterprise Edition - Users licence	50	
	Oracle Diagnostics Pack- Users licence	50	
	Oracle Tuning Pack- Users licence	50	
	Oracle Internet Application Server Enterprise Edition- Users licence	50	
	Oracle Internet Developer Suite- Users licence	5	
	Oracle Programmer- Users licence	5	
<b>4.3.5</b>	<b>RDBMS &amp; Application Server</b>		<b>FMS</b>
	Relational DBMS (FMS) - Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition, user licenses	33	
<b>4.3.6</b>	<b>Development Server</b>		<b>FMS</b>

	Relational DBMS (Dev FMS) - Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition, user licenses - for 5 Developers	1	
<b>4.3.7</b>	<b>Data Warehouse Server</b>		<b>SPAS</b>
	Oracle Database Enterprise Edition- Users licence	50	
	Diagnostics Pack- Users licence	50	
	Tuning Pack- Users licence	50	
	Change Management Pack- Users licence	50	
	OLAP- Users licence	50	
	Partitioning- Users licence	50	
	Internet Application Server Enterprise Edition- Users licence	50	
<b>5</b>	<b>DATA CENTER de Rezerve HARDWARE</b>		<b>CRPD</b>
<b>5.1</b>	Server de rezerve SPAS - Sun SPARC Enterprise M4000 Server SE M4000 ATOBase,2PSU,1DVD,I/O - 1 Domain [1] - 1 146GB 10K RPM2.5 SAS disk - 2 8Gb FC HBA, 1 port,Qlogic - 2 SE CPU 2*2.1GHz MODULE (ATO) - 2 Pwrcord,Imper,2.5m,C14,13A,C19 - 2 SE_MEM-EXP 4*2GB MODULE (ATO) - 4 SE_M4000 Filter Kit - 1 SE M4/M5000 DAT filler pnl - 1	1	
<b>5.2</b>	Backup disk array - Hitachi AMS2100-A0001.S 043-100422-01.P AMS 2100 Family Basic Operating System-Modular - 1 1508441-001.P Dummy drive for Modular/RAID 600 - 4 3276405-A.P RKHE2 Dummy Interface Assy - 2 A34V-445-900-M6.P Universal rail kit MIN - 1 DF-F800-AKH450.P Modular 450GB SAS 15K RPM HDD - 11 DF-F800-C2GK.P Modular 2GB Cache Module - 2 DF-F800-F1KES.P AMS2100 Controller w/2 embedded 8Gb/s FC port - 2 HDF800-BASE.P AMS2100/AMS2300 Chassis - 1 WS-003-002.P J2F Power Cord - 2 AMS2100-SOFTWARE.S - 043-100409-01.P Storage Navigator Modular 2, AMS2100 Family - 1 305-100409-01.P SVC Mo AMS2100 Storage Navigator Modular 2 Family - SW Backline Support - 36 044-220357-01.P AMS2100 Hitachi Dynamic Provisioning Base Kit-1	1	
<b>5.3</b>	Comutator - Cisco Catalyst 2960 Cisco Catalyst 2960 24 10/100 + 2T/SFP LAN Base Image	1	
<b>5.4</b>	Marșrutizator - CISCO 2811 CISCO 2811 Bundle w/AIM-VPN/SSL-2,Adv IP Serv,10 SSL lic,128F/512D	1	
<b>5.5</b>	Subsistem de alimentare neîntreruptă cu energie electrică APC Symmetra PX 16kW All-In-One, Scalable to 48kW, 400V APC Symmetra PX Power Module, 10/16kW, 400V	1	

5.6	Subsistem de climatizare APC InRow RP 102 DX Air Cooled 380-415V 50 Hz APC Leak Sensor Extension Cable - 20 ft (6.1 m) APC CONDENSER 2 EC FAN 8.1 KW/1C TD 380-415V/3/50	2	
5.7	Sistem unic de gestionare și monitorizare a mediului înconjurător APC NetBotz Room Monitor 455 (without PoE Injector) APC NetBotz Door Switch Sensor for Rooms or 3rd Party Racks - 50 ft. APC NetBotz Smoke Sensor - 10 ft. APC NetBotz Advanced Software Pack #1	1	
5.8	Subsistem de alimentare de rezervă a echipamentului - unități de diesel-generator (UDG) TJ115PR5A – TEKSAN Generator	1	
5.9	Sistem de control al accesului - NOVUS NVAC300CKF/L, NVAC-RM, Proximity card, S-600	1	
5.10	Sistem de control, analiză și management al componentelor CRPD - APC InfraStruXure Central Basic	1	

**Director general**

**Serghei Ghincu**



" "

**Președinte CNAS**

**Laura Grecu**



" "



Anexa nr.4  
la contractul nr. 275/03/17  
din 27 03.  
2017

**ACTUL Nr. \_\_\_\_\_**  
**de predare-primire a serviciilor prestate (de suport)**  
**conform Contractului nr. \_\_\_\_\_**

**Casa Națională de Asigurări Sociale**, care activează în baza Statutului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.937 din 14.11.2014, cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de **dna Laura GRECU**, în calitate de Președinte,  
pe de o parte și

**SRL "DAAC SYSTEM INTEGRATOR"**, care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul str. Calea Ieșilor, 10, mun. Chișinău, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **dl Serghei Ghincu**, Director General,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. \_\_\_\_\_, Prestatorul a prestat servicii de suport tehnic de remediere a incidentelor/ erorilor pentru perioada de la \_\_\_\_\_ până la \_\_\_\_\_, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
2. Taxa lunara/trimestrială a serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: \_\_\_\_\_ lei, cu TVA.
3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

**Prestator:**



**Prestator:**

L.Ș.

**Beneficiar:**



**Beneficiar:**

L.Ș.

