



# ACHIZIȚII PUBLICE

## CONTRACT nr. 09

de achiziționare a serviciilor de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate

Cod CPV: 72600000-6

11 ianuarie 2021

mun. Chișinău

Furnizorul de Servicii	Autoritatea contractantă
<b>"S&amp;T Mold" SRL</b> , (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin <u>director Evghenii MOȘANU</u> , (funcția, numele, prenumele) <u>care acționează în baza Statutului</u> , denumit(a) în continuare <i>Prestator</i> , înregistrată în Registrul de Stat cu <u>nr. 1002600033173 din 23.11.1995</u> , pe de o parte,	<b>IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</b> , (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin <u>director Boris GOLOVIN</u> , (funcția, numele, prenumele) <u>care acționează în baza Regulamentului</u> , denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i> , înregistrată în Registrul de Stat cu <u>nr. 1015600032824 din 01.10.2015</u> , pe de altă parte,

ambii (denumiți(te) în continuare *Părți*), au încheiat prezentul Contract referitor la achiziționarea serviciilor de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate, conform CMV nr. ocds-b3wdp1-MD- 1609245527427 din 09.01.2021 denumite în continuare *Servicii*. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:

- Specificația tehnică și de preț –Anexa nr. 1;
- Reguli generale de organizare a procesului de prestarea serviciilor de mentenanță – Anexa 2
- Model Cerere cu privire la notificarea defectului – Anexa 3;
- Model Cerere cu privire la propunerea de modificare – Anexa 4;
- Model ACT de acceptanță a serviciilor prestate (mentenanță / suport) – Anexa 5;
- Model ACT cu privire la serviciile prestate (de modificare)- Anexa 6.

## 1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta serviciile de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate, pe perioada de valabilitate a contractului, pentru modulul de management al activității serviciului farmaceutic, conform cerințelor / necesităților Beneficiarului, referitor la funcționalitățile existente, si anume:

- Evidența detaliată a produselor eliberate dintr-un anumit stoc cu detalierea fiecărui bon de consum pe care acestea au fost eliberate;
- Posibilitatea returului produselor din bonul de consum de prescripții medicale pe baza formularului de retur;
- Eliberarea produselor din gestiuni cantitativ – valoric, cu consultarea stocului existent si urmărirea trasabilității pe lot si a autorizației de punere pe piață;
- Generarea automata a numărului de bon de consum per departament si gestiune;

- Atribuirea intervalului dinamic de imprimare pentru bonurile de consum de prescripții medicale;
- Generarea balanței de verificare cantitativ-valorică a produselor pe sursa de finanțare și/sau articole bugetate;
- Configurarea limitelor de prescriere a produselor cu posibilitatea rezervării
- Configurarea unui stoc de rezerva pentru situații de urgență per gestiune;
- Alertare pentru situațiile în care stocul scade sub limita configurată;
- Gestionarea listelor de inventariere;
- Urmărirea consumului unui medicament sau a unei liste de medicamente;
- Urmărirea și gestionarea consumului de medicamente pentru fiecare secție sau unitate;
- Generarea și managementul transferurilor între gestiuni;
- Configurarea barem-urilor pe gestiunea de urgență a departamentelor și generarea automată a necesarului pentru completarea acestora;
- Estimarea necesarului de medicamente raportat la consumul pe perioada anterioară, predefinită;
- Trasabilitatea la transferul între gestiuni;
- Modalitatea de acces securizat.

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

1.3. Calitatea serviciilor se atestă prin certificatele de calitate indicate în Specificație. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație. Cînd nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă, se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

## 2. Termenele și condițiile de livrare

2.1 **Serviciile de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate vor fi prestate de către Prestator, după semnarea contractului până la finele anului 2021.**

2.2. Documentația de prestare a serviciului (mentenanță și suport) conform pct.1.1 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract include:

1) Originalele facturilor fiscale	2 exemplare
2) Act de acceptanță a serviciilor prestate (de mentenanță și suport) ( <i>Anexa nr.5</i> )	2 exemplare

2.3. Documentația tehnică pentru solicitările de modificare (SOW- cerințe funcționale semnate de către Parți) și cea de însoțire a serviciului prestat conform pct.1.2 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.6</i> )	2 exemplare

2.4. Data prestării serviciilor se consideră data emiterii actului de acceptanță a serviciilor și a facturii fiscale.

## 3. Prețul Contractului și condițiile 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, se stabilește în lei moldovenești și constituie: **149 976,00 lei** (o sută patruzeci și nouă mii nouă sute șaptezeci și șase lei, 00 bani) MD.

3.3. Achitarea plăților pentru serviciile prestate se va efectua în lei moldovenești.

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi: **lunar, conform facturilor fiscale, în decurs de 20 zile bancare din data emiterii facturii fiscale și a actului de acceptanță.**

3.5. La finele fiecărei luni se întocmește Act de acceptanță a serviciilor prestate (*Anexa nr.5*) pentru luna respectiva, fapt ce confirmă îndeplinirea obligațiilor de către Părțile contractante.

3.6. Beneficiarul poate solicita Prestatorului să furnizeze servicii suplimentare de modificare pentru funcționalități suplimentare ale sistemului, conform *pct.1.2 din Anexa nr.1* al prezentului Contract. 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 20 zile bancare, din momentul emiterii de Prestator a documentației specificate în *pct.2.3*.

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

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

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

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

b) calitatea serviciilor aferente corespunde informației indicate în Specificație;

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale și actul de acceptanță pentru serviciile prestate, 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 9.9.

4.3 În cazul în care Beneficiarul nu înaintează careva Pretenții scrise în termen de 5 zile lucratoare de la data primirii facturii fiscale și actului de acceptanță pentru serviciile prestate, atunci serviciile se consideră acceptate tacit și Beneficiarul este obligat să le achite în modul stabilit de contract.

#### **5. Standarde**

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

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

#### **6. Obligațiile părților**

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

a) să presteze serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;

b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea începerii prestării serviciilor;

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

d) Sa ofere servicii de suport tehnic si mentenanță.

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

a) sa asigure administrarea HW si SW, si sa indeplineasca toate activitatile operationale, de mentinere si verificare regulate (zilnic, lunar etc), inclusiv crearea backup-urilor zilnice al SW (bazele de date si aplicatii), in dublu exemplar stocate pe echipamente diferite;

- b) să utilizeze Soluția într-un mediu fizic care este în deplină conformitate cu Documentația și oricare manuale hardware, instrucțiuni sau recomandări ale producătorului Soluției;
- c) să asigure ca un reprezentant al Beneficiarului să fie disponibil și va însoți angajații Prestatorului sau a subcontractorilor Prestatorului mereu când angajații Prestatorului sau a subcontractorilor Prestatorului sunt on-site. Angajații Prestatorului sau a subcontractorului acestuia nu va rămâne on-site în absența reprezentantului Beneficiarului.
- d) să respecte normativele Prestatorului, formele și protocoalele comunicaționale cu privire la notificarea erorilor;
- e) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- f) să asigure achitarea serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.
- g) să asigure administrarea HW și SW, și să îndeplinească toate activitățile operaționale, de mentenanță și verificare regulate (zilnic, lunar etc), inclusiv crearea backup-urilor zilnice al SW (bazele de date și aplicații), în dublu exemplar stocate pe echipamente diferite
- h) să utilizeze Soluția într-un mediu fizic care este în deplină conformitate cu Documentația și oricare manuale hardware, instrucțiuni sau recomandări ale producătorului Soluției.
- i) să asigure ca un reprezentant al Beneficiarului este disponibil și însoțește angajații Prestatorului sau a subcontractorilor Prestatorului mereu când angajații Prestatorului sau a subcontractorilor Prestatorului sunt on-site. Angajații Prestatorului sau a subcontractorului acestuia nu va rămâne on-site în absența reprezentantului Beneficiarului.
- j) să respecte normativele Prestatorului, formele și protocoalele comunicaționale cu privire la notificarea erorilor.

## **7. Justificarea neexecutării datorită unui impediment**

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

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

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

7.4. În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge. În cazul obligațiilor contractuale, efectele restitutive ale acestei stingeri sînt reglementate prin dispozițiile art. 926 - 932 Cod Civil al Republicii Moldova, care se aplică în mod corespunzător;

7.5. Partea care invocă neexecutarea are obligația de a asigura ca cealaltă parte să primească o notificare despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa, într-un termen 5 zile după ce prima parte a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe. Partea informată despre neexecutare are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări;

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

## **8. Rezoluțiunea contractului**

8.1. Rezoluțiunea totală sau parțială a Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.

8.2. Rezoluțiunea totală sau parțială poate fi declarată unilateral de către:

- a) Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta total sau parțial 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 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. Dreptul de a declara rezoluțiunea se exercită de către partea îndreptățită prin declarație scrisă care notificată rezoluțiunea celeilalte părți contractante într-un termen de 5 zile lucrătoare de la data la care a luat naștere dreptul sau de la data la care a avut cunoștință sau se poate aștepta să fi avut cunoștință despre neexecutare.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării.

8.5. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare va declara rezoluțiunea totală sau parțială.

## **9. Reclamații și sancțiuni**

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

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile 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. Vânzătorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Cumpărătorului despre decizia luată.

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Vânzătorul este obligat, în termen de 5 zile, să livreze suplimentar Cumpărătorului cantitatea nelivrată de bunuri și/sau servicii aferente, 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. Pentru prestarea cu întârziere a serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, însă suma penalităților nu poate depăși 5% din valoarea serviciilor neprestate.

9.7. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, însă suma penalităților nu poate depăși 5% din valoarea serviciilor neachitate.

## **10. Drepturi de proprietate intelectuală**

10.1. 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 produsele achiziționate, și

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

## 11. Dispoziții finale

11.1. 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.

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

11.3 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.

11.4. 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.

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

11.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării, fiind valabil până la **31 decembrie 2021**.



11.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, **11 ianuarie 2021**.

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

### Datele juridice, poștale și bancare ale Părților:

Prestatorul	Beneficiarul
<b>"S&amp;T Mold" SRL</b>	<b>IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</b>
mun.Chișinău, str. Serghei Lazo, 40	Tel/fax:( 022) 28-62-70; 28-65-01
Tel.: +37369101753	mun. Chișinău str. C. Vârnab, 16
IBAN: MD13EN000000222411025893	Ministerul Finanțelor Trezoreria de Stat
Banca: BC Energbank SA, sucursala Buiucani	cod fiscal 1015600032824
ENEGMD22893	Cod IBAN MD21TRPCCC518430A00401AA
Cod fiscal: 1002600033173	
TVA: 0501007	

### Semnăturile părților

"Prestator"	"Beneficiar"
 Director / <b>Eugenii Moșanu</b>	 Director / <b>Boris Golovin</b>

**Anexa nr. 1 la contractul  
nr. 09 din 11.01.2021**

**Specificația tehnică și de preț**

Nr./ord	Serviciile solicitate Cod CPV: 48000000-0	Q/ buc	Preț fără TVA	Preț cu TVA	Suma fără TVA	Suma cu TVA
1	Servicii de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate	1	124980.00	149976.00	124980.00	149976.00
<b>SUMA TOTALĂ:</b>					<b>124 980.00</b>	<b>149 976.00</b>

**Servicii opționale:**

ord	Serviciile solicitate de modificare Cod CPV: 48000000-0	Q/ Om/zi	Preț fără TVA	Preț cu TVA
1	Rezerva tehnica de dezvoltare - Prețul pentru 1zi/om dedicata dezvoltării pentru a fi consumata la cerere, in baza comenzilor – Cerințe de modificare, la prețul oferat in prezenta procedura.	1	4500.00	5400.00

**„Prestator”:**

Director  / Evghenii Moșanu  


**„Beneficiar”:**

Director /  / Boris Golovin  




## **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.3 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.4 la Contract).

#### **1.3. Persoane responsabile**

Prestatorul desemnează persoane responsabile de relația cu Beneficiar (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.

#### **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).

##### Date de contact:

Chișinău, str. Serghei Lazo, 40

- +373 22 837 959
- servicedesk@bass.md

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



- expedierea unui e-mail la adresa SSC [servicedesk@bass.md](mailto:servicedesk@bass.md) ;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: +373 22 837 959.

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

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

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

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

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

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

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

## 2. Reguli privind prestare a serviciilor de suport

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

### 2.1. Clasificarea incidentelor

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

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

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

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

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

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

<b>URGENȚĂ</b>	<b>Descriere</b>
<b>Înaltă</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;</li> <li>- există activități și operațiuni critice pentru business procesele 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>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;</li> <li>-există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>-reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.</li> </ul>
<b>Joasă</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <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**

<b>IMPACT</b>	<b>Descriere</b>
<b>Înalt</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <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 Cumparatorului;</li> <li>- există riscuri legale și financiare majore pentru Cumparator;</li> </ul>
<b>Mediu</b>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <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> <li>- există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;</li> </ul>
<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 nesemnificative 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”.

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Vanzatorului – 1 ora	până la 8 ore	12 ore	SSC
Înaltă	Timpul de reacție al Vanzatorului – 3 ore	12 ore	ora 12 a zilei următoare	SSC
Medie	Timpul de reacție al Vanzatorului – 8 ore	24 ore	5 zile	SSC
Joasă	Timpul de reacție al Vanzatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	Timpul de reacție al Vanzatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort	-	SSC

\*Notă:

- se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.
- se aplică doar în cazul respectării p. 6.2 al prezentului Contract de către Beneficiar

### 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.4 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 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.
- 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.

- f. Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreate 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. 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.

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, Vanzatorul va prezenta la cererea 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.	La cererea Beneficiarului, 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.

„Prestator”:

Director /  / Evghenii Moșanu



„Beneficiar”:

Director /  / Boris Golovin



**MODEL**

**Cerere cu privire la notificarea defectului**

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A DEFECTULUI			
SUBSISTEMUL		<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>Soluționat de către:</b>		<b>Data:</b>	
<b>Descrierea soluției:</b>			

„Prestator”:

Director /  / Evghenii Moșanu  
  
L.S.

„Beneficiar”:

Director /  / Boris Golovin  




MODEL

*Cerere 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:			

„Prestator”:

Director  Evghenii Moșanu



„Beneficiar”:

Director  / Boris Golovin



MODEL

ACTUL Nr. \_\_\_\_\_

de acceptanță a serviciilor prestate (mentenanță / suport)  
conform Contractului nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

IMSP Centrul National de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, reprezentată prin director Boris Golovin, care acționează în baza Regulamentului, înregistrată în Registrul de Stat cu nr. 1015600032824 din 01.10.2015, denumit(a) în continuare Beneficiar, pe de o parte, și

SRL "S&T Mold" care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul mun.Chîșinău, str. Serghei Lazo, 40, denumit în continuare "Prestator", reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de director Evghenii Moșanu, 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 lunara 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:





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

**IMSP Centrul National de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească**, reprezentată prin director Boris Golovin, care acționează în baza **Regulamentului**, înregistrată în Registrul de Stat cu nr. **1015600032824** din **01.10.2015**, denumit(a) în continuare **Beneficiar**, pe de o parte, și

**SRL "S&T Mold"** care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul mun. Chișinău, str. Serghei Lazo, 40, denumit în continuare **"Prestator"**, reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **director Evghenii Moșanu**, 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 Beneficiarului pentru perioada de la \_\_\_\_\_ pînă la \_\_\_\_\_, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.

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

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

**Prestator:**  
L.S.

**Beneficiar:**  
L.S.