



A C H I Z I Ţ I I P U B L I C E

CONTRACT Nr. 08/25
privind achiziția de serviciiObiectul achiziției servicii de mentenanță a paginii-web oficiale

Cod CPV: 72261000-2

11 Februarie 2025

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
„Lina-Ing” S.R.L. reprezentată prin domnul Iurii NEGRUȚA, Administrator care acționează în baza Statutului , denumită în continuare <i>Prestator</i> , Cod fiscal: 1018600044565 pe de o parte,	Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, reprezentată prin doamna Victoria MUNTEAN, Director, care acționează în baza Regulamentului, aprobat prin Legea nr. 182-XVI din 10.07.2008 denumit în continuare <i>Beneficiar</i> , Cod fiscal: 1009601000050 pe de o parte,

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

- Achiziționarea serviciilor de mentenanță a paginii-web oficiale, denumite în continuare Servicii, conform procedurii de achiziție publică de valoare mică.
- Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:
 - Specificația tehnică – anexa nr. 1;
 - Specificația de preț – anexa nr. 2;
 - Acordul privind nivelul serviciilor prestate - anexa nr. 3.
- 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.
- 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.
- Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătitibilă conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform Specificației tehnice și de preț (anexa nr. 1, anexa nr. 2) și Acordul privind nivelul serviciilor prestate (anexa nr. 3), care sunt

părți integrante ale prezentului Contract.

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

1.3. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și în cazurile în care nu au fost solicitări sau reclamații în scris din partea Beneficiarului.

2. Termene și condiții de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator în perioada anului 2025.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include: factura fiscală și actul de predare-primire a serviciilor prestate.

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului trimestrial, pînă la data de 10 a lunii următoare prestării Serviciilor. Prestarea serviciilor se consideră încheiată în momentul în care sînt prezentate documentele menționate mai sus și acceptate de ambele Părți.

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, se stabilește în lei moldovenești și constituie: **12 000,00 lei (Douăsprezece mii lei, 00 bani).**

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: în baza facturii fiscale emise de Prestator, în termen de maxim 15 zile bancare de la recepționarea facturii fiscale și a Actului 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 Specificație și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;

b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificație.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale potrivit punctului 2.3, 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. 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 3 zile calendaristice, prin telefon la numărul 079677772 sau e-mail - finante@datepersonale.md despre disponibilitatea prestării Serviciilor;

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

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

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- b) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectînd modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Circumstanțele care justifică neexecutarea

7.1. În afară de alte cazuri prevăzute de lege, neexecutarea obligației este justificată în măsura în care partea care invocă neexecutarea demonstrează una din următoarele circumstanțe:

- a) ea se datorează unui impediment prevăzut la pct. 7.2. al prezentului contract;
- b) cealaltă parte contractuală a cauzat neexecutarea obligației pentru prima parte, inclusiv prin întârziere sau prin faptul că prima a suspendat executarea obligației în temeiul art.914 Cod Civil.

7.2. 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.

7.3. În cazul în care obligația a apărut dintr-un contract sau alt act juridic, neexecutarea nu este justificată dacă partea care invocă neexecutarea ar fi putut în mod rezonabil să ia în considerare impedimentul la data încheierii.

7.4. 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.

7.5. 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, care se aplică în mod corespunzător.

7.6. 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 rezonabil după ce prima parte a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe (dar nu mai tîrziu de 10 zile). Partea Informată despre neexecutare are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări.

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

8. Modificare și rezoluțiunea contractului

8.1. Modificarea prezentului Contract poate avea loc la acordul Părților, perfectându-se în scris acorduri adiționale la prezentul Contract, și care vor constitui parte integrantă a acestuia.

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

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

8.3. Obligațiile contractuale existente și neexecutate ale Părților la data rezoluțiunii contractului urmează să fie satisfăcute necondiționat de către Părți.

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

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

notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare va iniția rezoluțiunea.

9. Reclamații

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

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 serviciilor neprestate, iar în caz de constatarea 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 calitate confirmată prin certificatul de calitate întocmit de organizația independentă neutră sau autorizată în acest sens, cheltuielile pentru staționare și întârziere sînt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

10.1. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 0,1% din suma totală a Contractului.

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

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

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Furnizorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricărui:

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

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

12. Dispoziții finale

12.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform 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. Presentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

12.6. Presentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare după înregistrarea lui de către Trezoreria teritorială Chișinău a Ministerului Finanțelor, fiind valabil până la 31 decembrie 2025.

12.7. Presentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, "____" 2025.

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

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Adresa poștală: MD - 2020, mun. Chișinău, str. Socoleni, 10, ap 1 Telefon: 078900087 IBAN: MD61VI022240800000334 Banca: B.C. „Victoriabank” S.A., fil. Centru, Chișinău Cod: VICBMD2X802 Cod fiscal: 1018600044565	Adresa poștală: MD-2004, mun. Chișinău, str. Serghei Lazo, 48 Telefon: (+37322) 820803, 811807 IBAN: MD07TRPBAA222210A00426AB – 12 000,00 lei Banca: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat Cod: TREZMD2X Cod fiscal: 1009601000050

14. Semnăturile părților

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: Iurii NEGRUȚA Administrator 	Semnătura autorizată: Victoria MUNTEAN Director 

Contabil:

Înregistrat Nr.:

Trezoreria:

Data:

**Acord
privind nivelul serviciilor prestate**

I. SCOP

Acordul privind nivelul serviciilor prestate stabilește nivelul de calitate la prestarea serviciilor informatice de administrare, mentenanță și suport a Paginii WEB **www.datepersonale.md**, procesele de interacțiune a Prestatorului cu Beneficiarul în vederea prestării și utilizării Serviciilor, precum și responsabilitățile individuale în cadrul acestor procese.

II. TERMENI ȘI DEFINIȚII

CRM – Customer Relationship Management (sistem de management al relațiilor cu clienții);

SLA – Service Level Agreement (Acord privind nivelul de deservire);

IT – Informational Tehnology (tehnologii informaționale).

III. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI

Informație confidențială - orice informație comunicată în contextul procesului de prestare a serviciilor, devenite cunoscute prestatorului, în procesul executării Contractului, metode și procedee aplicate, produse de pagina WEB și proiecte hard, echipamente, configurații ale acestora, infrastructuri de rețea, capacități și planuri de deservire, nivelul de executare ale anumitor lucrări, etc.

Orice acțiune a Prestatorului cu Informația confidențială, ce nu este conformă acestui acord se consideră divulgare a informației confidențiale.

Prestatorul se obligă să utilizeze Informația confidențială exclusiv în contextul prestării serviciilor în cadrul Contractului dat, dacă altfel nu este prevăzut în acest Acord.

Prestatorul se va asigura ca colaboratorii săi nu vor dezvălui Informațiile confidențiale. Prestatorul este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor pe durata Contractului, precum și după expirarea acestuia.

Orice informație în formă electronică sau pe suport de hârtie transmisă de Beneficiar Prestatorului conform prezentului Contract este și va rămâne proprietate a Beneficiarului și va fi returnată de Prestator imediat ce Beneficiarul va solicita acest fapt.

În cazul în care Prestatorul nu respectă prevederile Acordului, Beneficiarul este în drept să solicite despăgubiri în conformitate cu prejudiciul suferit și dovedit.

IV. REPREZENTANȚI

Beneficiarul și Prestatorul desemnează următorii reprezentanți responsabili pentru monitorizarea și menținerea Acordului privind nivelul serviciilor:

	Nume/Prenume	Funcție	Nr. Telefon și e-mail
BENEFICIAR	Gheorghe Ciobanu	Consultat superior	022 811-822 022 811-810 gheorghe.ciobanu@datepersonale.md centru@datepersonale.md
PRESTATOR	Iurii Negruța	Administrator	060123408

În cazul schimbării persoanei responsabile din partea Beneficiarului sau Prestatorului, din motive întemeiate, Părțile sunt obligate în termen de trei zile de la desemnarea unei noi persoane responsabile să comunice prin scrisoare oficială, celeilalte părți, persoana nou desemnată și datele de contact ale acesteia.

V. PRESTAREA SERVICIILOR

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

Regulile de solicitare, prestare, accesare utilizare și suspendare a Serviciilor sunt stabilite după cum urmează:

5.1. Scopul regulilor legate de prestarea serviciilor

Prezentele reguli ale serviciilor sunt parte integrantă a acestui Acord și asigură cadrul funcțional pentru prestarea serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar. Conform Acordului, ambele Părți sunt obligate să respecte și să aplice prezentele specificații la prestarea și utilizarea Serviciilor.

5.2. Descrierea serviciilor și nivelul de prestare

Serviciile prestate de Prestator către Beneficiar, precum și nivelul de prestare a acestora este prezentat în Tabelul nr.1.

Tabelul nr. 1 Serviciile oferite și nivelul de prestare a acestora

Nr. d/o	Denumirea serviciilor	Descrierea serviciilor	Nivelul de prestare
1.	Servicii de mentenanță și suport a utilizatorilor paginii WEB www.datepersonale.md	Serviciile constau în acordarea suportului necesar privind utilizarea paginii WEB www.datepersonale.md utilizatorilor și soluționarea erorilor (neconformităților) prin efectuarea lucrărilor de mentenanță corectivă și preventivă.	<u>Nivelul de disponibilitate</u> Acordarea consultațiilor, suportului necesar utilizatorilor paginii WEB și soluționarea neconformităților depistate la sistemul informațional: de luni până vineri de la ora 8:00 până la ora 17:00, pauza de masă 12:00-13:00.

5.3. Documentația tehnică (după caz)

Serviciile menționate în pct. 4.2 vor fi prestate în conformitate cu actele normative și prevederile legislative în vigoare, precum și prevederile interne ale părților aprobate.

5.4. Continuitate și restabilire

Prestatorul implementează proceduri de continuitate menite să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Serviciilor în situații de incident.

În cazul unor incidente care au afectat integritatea datelor Serviciilor specializate de exploatarea și întreținere a sistemelor informaționale al Beneficiarului, Prestatorul va asigura restabilirea serviciului după cum urmează:

Timpul obiectiv pentru restabilire (TOR) – nu mai mult de 8 ore;

Momentul obiectiv pentru restabilire (MOR) – 24 ore.

Timpul obiectiv pentru restabilire, specificat mai sus, este valabil în perioada orelor de lucru. În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului „cel mai bun efort”.

5.5. Securitatea informației

Părțile acceptă de comun acord să coopereze în vederea gestionării riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, care sunt dependente de serviciile Prestatorului.

Obiecte ale asigurării securității informațiilor în cadrul serviciilor se consideră:

a) Masivele informaționale, indiferent de formele păstrării, bazele de date, suporturile materiale care conțin informații prelucrate în cadrul serviciilor;

- b) Sistemele informaționale automatizate, sistemele operaționale, sistemele de gestionare a bazelor de date și alte aplicații care asigură funcționalitatea acestora;
- c) Sistemele de telecomunicații/rețelele și alte mijloace tehnice de prelucrare a informații prelucrate în cadrul serviciilor.

Pentru asigurarea securității informațiilor, inclusiv datelor cu caracter personal, în cadrul serviciilor, Prestatorul asigură următoarele:

- a) Funcționarea serviciilor în conformitate cu legislația și baza normativă în vigoare;
- b) Accesul autorizat la datele prelucrate în cadrul serviciilor;
- c) Măsurile necesare privind confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea informațiilor prelucrate în cadrul serviciilor.

Prestatorul are dreptul:

- a) Să inițieze procedura de suspendare a drepturilor de acces la datele prelucrate în cadrul serviciului în cazurile de nerespectare a regulilor, standardelor și normelor general acceptate în domeniul securității informaționale;
- b) Să stabilească cerințe față de mijloacele tehnice, canalele telecomunicaționale și software la locurile automatizate de muncă ale utilizatorilor;
- c) Să perfecționeze și să eficientizeze funcționalitatea serviciilor.

Beneficiarul poate să modifice cele stabilite de către Prestator, în funcție de cerințele sale. Prestatorul nu poartă răspundere pentru modificările făcute de Beneficiar.

În cazul unui incident care pune în pericol securitatea informației, Partea care a constatat producerea incidentului va notificată prin apel telefonic, cealaltă parte, dacă și aceasta poate fi afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile care pot fi întreprinse pentru a diminua consecințele incidentului și pentru a le lichida, în conformitate cu procedurile interne stabilite pentru administrarea incidentelor securității informaționale. După soluționarea unui incident de securitate a informației, Părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord, Părțile vor elabora un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării unor incidente similare.

5.6. Centrul de apel

Prestatorul oferă suport Beneficiarului (utilizatorilor paginii WEB) la utilizarea Sistemului de gestionare Word Press, prin intermediul Centrului de apel. Beneficiarul va contacta Centrul de apel al Prestatorului în următoarele scopuri:

- pentru a primi asistență tehnică, consultație, informație aferent Serviciilor, legislației și a paginii WEB;

- pentru a raporta un incident sau o problemă legată de utilizarea Serviciilor și a paginii WEB.

Prestatorul oferă suport consultativ 5 zile pe săptămână de la orele 08:00 până la 12:00 și de la 13:00 până la 17:00. Prestatorul nu va oferi suport în afara orarului standard pentru toate serviciile prestate. Suport în afara orarului standard va fi oferit doar pentru incidentele critice, apelând responsabilul de comunicare din parte:1 Prestatorului.

Incidentele de securitate a informațiilor vor primi întotdeauna răspuns în afara intervalului standard de oferire a suportului.

În cazul în care, Beneficiarul întâmpină dificultăți de orice natură la utilizarea Serviciilor, acesta va întreprinde, în ordinea indicată următoarele:

- va consulta ghidurile utilizatorului pentru a fi sigur de corectitudinea acțiunilor sale și va identifica posibilele soluții;
- va consulta altă informație pusă la dispoziție de Prestator;
- va apela Centrul de apel al Prestatorului.

Modalitatea de contactare a Prestatorului este selectată de către Beneficiar, precum este stabilit în metodele anterior menționate.

Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în Sistemul CRM, iar Prestatorul va oferi numărul tichetului înregistrat. Tichetul va fi considerat soluționat și închis de către Prestator din moment ce Beneficiarul va confirma acest fapt. Prestatorul va monitoriza executarea tichetelor în termen, iar în caz de depășirea considerabilă a acestuia, va informa repetat responsabilul de executare și va înainta Beneficiarului propuneri de ajustare și îmbunătățire a sistemelor, întru neadmiterea cumulării tichetelor aferent problemelor similare.

5.7.1. Clasificarea incidentelor

În cazul unui incident care pune în pericol securitatea informației, partea care a constatat producerea incidentului, va notifica imediat cealaltă parte, dacă și aceasta poate fi afectată de incident, și vor coordona măsurile ce pot fi întreprinse pentru a diminua consecințele incidentului și pentru a le lichida.

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra în vederea prevenirii incidentelor și soluționării operative a acestora, pentru a minimiza impactul lor asupra complexului tehnologic și de program.

Orice incident este privit sub două aspecte, după cum urmează:

- nivelul impactului incidentului caracterizează consecințele produse asupra disponibilității și performanței paginii WEB;
 - gradul de urgență al incidentului indică operativitatea cu care acesta trebuie soluționate pentru a minimiza impactul lui asupra Clientului.
- Prioritatea de escaladare și soluționare a unui incident va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este prezentat în tabelele nr. 2, 3 și 4.

Tabelul 2. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

Gradul de urgență al incidentului		Nivelul impactului incidentului		
		Înalt	Mediu	Redus
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Redus
	Redus	Mediu	Redus	Neglijabil

Tabelul nr. 3. Evaluarea urgenței incidentului

Gradul de urgență	Descrierea gradului de urgență
Înalt	Un incident este calificat ca având gradul de urgență Înalt în unul sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni absolut necesare, care trebuie efectuate imediat; - reacția imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației
Mediu	Un incident este calificat ca având gradul de urgență Mediu în unul sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante, care trebuie să fie efectuate imediat; - reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației
Redus	Un incident este calificat ca având gradul de urgență Redus în unul sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ încet în timp;

	- nu există activități și operațiuni afectate care trebuie efectuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative
--	--

Tabelul nr. 4. Evaluarea impactului incidentului:

Nivelul impactului	Descrierea nivelului impactului
Înalt	Un incident este calificat ca având nivelul impactului Înalt în unul sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile-cheie sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exterior și afectează utilizatorii externi, reputația și imaginea Părților; - există riscuri legale și financiare majore pentru Părți; - s-au produs pierderi semnificative de informație foarte importantă din sistemele Părților
Mediu	Un incident este calificat ca având nivelul impactului Mediu în unul sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante sunt întrerupte sau activitățile-cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat o parte din utilizatorii interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Părți; - s-au produs pierderi ne semnificative de informație de pe sistemele Părților
Redus	Un incident este calificat ca având nivelul impactului Redus în unul sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne ne semnificative sunt întrerupte sau activitățile importante se desfășoară cu dificultate; - incidentul a afectat doar o parte din utilizatorii interni ai Părților

5.7.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent complexului tehnologic de program este raportat de Beneficiar către Centrul de apel al Prestatorului, în conformitate cu procedurile stabilite la pct. 5.6. Centrul de apel.

În momentul raportării unui incident utilizatorii Beneficiarului trebuie să specifice datele sale de contact pentru a putea fi informat referitor la statutul executării incidentului raportat.

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar în corespundere cu regulile prezentate în tabelele de mai jos.

Tabelul nr. 5. Soluționarea incidentelor în funcție de prioritatea lor pentru serviciile specializate de exploatare

Prioritatea incidentului	Suport consultativ		Incident		Modalitatea de solicitare către Centrul de apel
	Timp de reacție a Prestatorului	Timp de soluționare	Timp de reacție a Prestatorului	Timpul de soluționare	
Critică	30 minute	1 oră	30 minute	2 ore	— Telefonic; — E-mail.
Înaltă	45 minute	2 ore	45 minute	4 ore	— Telefonic; — E-mail.
Medie	1 oră	4 ore	1 oră	8 ore	— Telefonic; — E-mail.
Redusă	2 ore	8 ore	2 ore	24 ore	— Telefonic; — E-mail.
Neglijabil	6 ore	24 ore	6 ore	72 ore	— Telefonic;

					— E-mail.
--	--	--	--	--	-----------

Tabelul nr. 6. Soluționarea incidentelor în funcție de prioritatea lor pentru serviciile de conectare a utilizatorilor

Prioritatea incidentului	Suport consultativ		Incident		Modalitatea de solicitare către Centrul de apel
	Timp de reacție a Prestatorului	Timp de soluționare	Timp de reacție a Prestatorului	Timpul de soluționare	
Critică	30 minute	1 oră	30 minute	2 ore	— Telefonic; — E-mail.
Înaltă	45 minute	2 ore	45 minute	4 ore	— Telefonic; — E-mail.
Medie	1 oră	4 ore	1 oră	8 ore	— Telefonic; — E-mail.
Redusă	2 ore	8 ore	2 ore	24 ore	— Telefonic; — E-mail.
Neglijabil	6 ore	24 ore	6 ore	72 ore	— Telefonic; — E-mail.

Tabelul nr. 7. Soluționarea incidentelor în funcție de prioritatea lor pentru serviciile de consultare și asistență a utilizatorilor, privind legislația și utilizarea paginii WEB

Prioritatea incidentului	Suport consultativ		Incident		Modalitatea de solicitare către Centrul de apel
	Timp de reacție a Prestatorului	Timp de soluționare	Timp de reacție a Prestatorului	Timpul de soluționare	
Critică	15 minute	2 ore	15 minute	4 ore	— Telefonic; — E-mail.
Înaltă	30 minute	4 ore	30 minute	8 ore	— Telefonic; — E-mail.
Medie	1 oră	8 ore	1 oră	24 ore	— Telefonic; — E-mail.
Redusă	2 ore	72 ore	2 ore	96 ore	— Telefonic; — E-mail.
Neglijabil	4 ore	168 ore	4 ore	240 ore	— Telefonic; — E-mail.

La raportarea unui incident, Beneficiarul evaluează nivelul impactului incidentului și gradul de urgență în soluționarea acestuia, conform celor specificate în tabelul nr. 3 și 4.

Ulterior este determinată prioritatea de soluționare a incidentului în conformitate cu prevederile tabelului nr. 2.

Centrul de apel al Prestatorului poate contacta persoana care a raportat incidentul prin telefonie-mail pentru a preciza informația transmisă de Beneficiar. Astfel, de comun acord cu acesta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului incidentului și gradul de urgență în soluționarea lui. Prestatorul va înregistra în sistem incidentul raportat de Beneficiar, îi va atribui categoria necesară în conformitate

cu reglementările interne, precum și va stabili prioritatea incidentului în conformitate cu prevederile prezentului Acord.

Prestatorul va stabili cauza incidentului și va identifica măsurile necesare pentru soluționarea lui. Pe parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi Beneficiarului, informații cu privire la progresele în acest sens. În cazul în care pe parcursul soluționării incidentului se constată că timpul

conform SLA nu este suficient pentru remediere, Prestatorul va informa persoanele responsabile ale Beneficiarului și vor agree de comun acord noul timp de soluționare, necesitatea de implicare a persoanelor terțe și abordarea în soluționarea incidentului.

Persoanele responsabile ale Prestatorului pot solicita implicarea în gestiunea incidentului a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării cât mai operative a acestuia.

Părțile pot stabili, după caz, de comun acord, formarea grupurilor mixte de lucru și componența nominală a acestora, pentru a interveni în soluționarea operativă a incidentului.

Părțile acceptă de comun acord să coopereze în vederea identificării și soluționării, în termen proxim, a erorilor și neconformităților identificate în procesul de utilizare a sistemelor informaționale ale Beneficiarului, întru îmbunătățirea și perfecționarea acestora, precum și întru neadmiterea afectării imaginii Părților.

Un incident se consideră soluționat atunci când Serviciile pentru Beneficiar sunt restabilite, la nivelul prevăzut în prezentul Acord. În cazul în care Beneficiarul este nemulțumit de calitatea soluționării incidentului, poate solicita lucrări repetate în vederea soluționării optime a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră rezolvat.

Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea nivelului Serviciilor.

5.7.3. Escaladarea incidentelor

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreat sau de către persoanele responsabile din cadrul Centrului de apel, Prestatorul va escalada incidentul la un nivel mai înalt de autoritate (escaladare ierarhică) sau unei echipe cu un nivel de expertiză superior (escaladare funcțională), în funcție de tipul serviciului afectat de către incident.

5.8 Modificarea serviciilor

Beneficiarul poate solicita modificarea accesului la Servicii. Modificările solicitate trebuie să corespundă regulilor stabilite în pct. 5.2.

În scopul modificării accesului la Servicii, Beneficiarul va plasa o solicitare oficială către Prestator, în care va indica parametrii tehnici necesari. Prestatorul va examina solicitarea Beneficiarului și, în termen de 5 zile lucrătoare, va confirma sau infirma posibilitatea operării modificărilor solicitate. Prestatorul poate contacta Beneficiarul pentru a afla informații relevante cu privire la modificările solicitate.

Termenul de implementare a modificărilor este agreat între Părți, după acceptarea operării modificărilor de către Prestator, cu semnarea actelor adiționale.

5.9. Solicitarea de servicii suplimentare

În cazul solicitării serviciilor suplimentare față de cele utilizate până atunci de Beneficiar, acesta va înainta o solicitare oficială de prestare a serviciilor în adresa Prestatorului.

Prestatorul va examina solicitarea Beneficiarului și în termen de 5 zile lucrătoare, va confirma sau infirma posibilitatea acordării serviciilor suplimentare.

În cazul confirmării prestării serviciilor, Prestatorul va înainta oferta de preț aferent serviciilor solicitate pentru examinare și, în cazul acceptării, inițierea modificării Contractului existent.

5.10. Raportarea privind nivelul serviciilor

Prestatorul va asigura raportarea către beneficiar a rezultatelor nivelurilor de prestare a serviciilor în conformitate cu termenii agreeți conform Contractului.

6.11. Suspendarea prestării Serviciilor

Prestarea serviciilor poate fi suspendată temporar la solicitarea Beneficiarului, care adresează în acest sens o cerere oficială către Prestator.

Serviciile pot fi suspendate de către Prestator din oficiu, cu notificarea prealabilă a Beneficiarului:

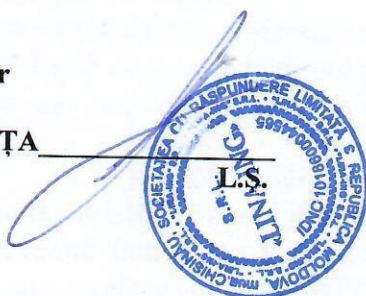
- 1) în caz de incidente de proporții sau situații de criză, în scopul remedierii situației și repunerii sistemului în funcțiune;
 - 2) în cazul în care continuarea prestării serviciilor implică riscuri semnificative de securitate pentru resursele informaționale de importanță publică;
 - 3) în cazul în care Beneficiarul nu-și îndeplinește obligațiile sale conform Acordului semnat.
- Suspendarea prestării Serviciilor poate viza doar serviciile pentru care Beneficiarul nu și-a onorat obligațiile stipulate în Acord, sau toate serviciile prestate în baza Acordului, în caz de necesitate.

Semnăturile părților

Prestatorul:
„Lina-Ing” S.R.L.

Administrator

Iurii NEGRUȚA



Beneficiarul:
Centrul Național pentru Protecția Datelor cu
Caracter Personal

Director

Victoria MUNTEAN

