

**DOCUMENTAȚIA STANDARD
pentru realizarea achizițiilor publice de bunuri și servicii**

INSTRUCȚIUNI PENTRU AUTORITĂȚI CONTRACTANTE ȘI OFERTANȚI

Secțiunea 1

Dispoziții generale

1. Prezenta Documentație reprezintă o instrucțiune pentru autoritățile contractante și ofertanți, utilizată la inițierea și desfășurarea procedurilor de achiziții publice de bunuri și servicii. La procedurile de achiziții de bunuri și servicii inițiate și desfășurate prin cererea ofertelor de prețuri și achizițiile de valoare mică, autoritățile contractante pot simplifica formularele în dependență de complexitatea achiziției.

2. Prezenta Documentație conține anexe destinate inițierii, publicării, atribuirii și modificării procedurilor de achiziții publice, precum și destinate să faciliteze elaborarea și prezentarea ofertei, și a documentelor care să permită grupului de lucru examinarea și evaluarea tuturor ofertelor depuse, după cum urmează:

- 1) Anunț de intenție (anexa nr.1);
- 2) Anunț de participare, inclusiv pentru procedurile de preselecție/procedurile negociate (anexa nr. 2);
- 3) Invitație de participare la etapele de preselecție/la procedurile negociate (anexa nr. 3);
- 4) Proces-verbal cu privire la rezultatele preselecției candidaților (anexa nr. 4);
- 5) Anunț de atribuire (anexa nr. 5);
- 6) Anunț privind modificarea contractului de achiziții publice/acordului-cadru (anexa nr. 6);
- 7) Cerere de participare (anexa nr. 7);
- 8) Declarație privind valabilitatea ofertei (anexa nr. 8);
- 9) Scrisoare de garanție bancară (anexa nr. 9);
- 10) Garanția de bună execuție (anexa nr. 10.);
- 11) Informații privind asocierea (anexa nr. 11);
- 12) Declarație privind lista principalelor livrări/prestări efectuate în ultimii 3 ani de activitate (anexa nr. 12);
- 13) Declarație privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului (anexa nr. 13);
- 14) Declarație privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului (anexa nr. 14);
- 15) Lista subcontractanților și partea/părțile din contract care sunt îndeplinite de aceștia (anexa nr. 15);
- 16) Angajament terț susținător financiar (anexa nr. 16);
- 17) Declarație terț susținător financiar (anexa nr. 17);
- 18) Angajament privind susținerea tehnică și profesională a ofertantului/grupului de operatori economici (anexa nr. 18);
- 19) Declarație terț susținător tehnic (anexa nr. 19);
- 20) Declarație terț susținător profesional (anexa nr. 20);
- 21) Caiet de sarcini (anexa nr. 21);
- 22) Specificații tehnice (anexa nr. 22);
- 23) Specificații de preț (anexa nr. 23);
- 24) Contract – model (anexa nr. 24);
- 25) Acord adițional (anexa nr. 25);

26) Acord-cadru (anexa nr. 26).

3. Detaliile privind cantitățile de bunuri și servicii, specificațiile tehnice, standardele și resursele sunt prezentate în caietul de sarcini (anexa nr. 21).

4. Autoritatea contractantă urmează să se asigure că la momentul inițierii procedurii de achiziție publică, mijloacele financiare sunt alocate sau există o garanție a alocării lor și destinate exclusiv achiziției în cauză.

5. Atribuirea contractului de achiziție publică de bunuri și servicii se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

6. În cazul în care autoritatea contractantă inițiază un acord-cadru, ca modalitate specială de atribuire a contractelor de achiziții publice de bunuri și de servicii, procedura se desfășoară conform Regulamentului cu privire la acordul-cadru ca modalitate specială de atribuire a contractelor de achiziții publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 694/2020.

7. În cazul în care autoritatea contractantă inițiază procedura de negociere, procedura se desfășoară conform Regulamentului cu privire la achizițiile publice folosind procedura de negociere, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 599/2020.

8. În cazul în care autoritatea contractantă inițiază proceduri cu preselecție se utilizează anexele ce țin de procedurile date: anexa nr. 1, anexa nr. 3, anexa nr. 4, anexa nr. 5, anexa nr. 6 și anexa nr. 25.

9. Ofertantul suportă toate costurile asociate elaborării și prezentării ofertei sale, precum și documentelor care o însoțesc.

10. Cererea de participare (anexa nr. 7), Oferta, Documentul Unic de Achiziții European (în continuare - DUAE), documentația de atribuire, caietul de sarcini și toată corespondența dintre ofertant și autoritatea contractantă se întocmește în limba română, sau după caz, toate documentele enumerate pot fi întocmite în una din limbile de circulație internațională. Documentele justificative și literatura de specialitate tipărită, care fac parte din ofertă, pot fi întocmite și în altă limbă, specificată în documentația de atribuire, cu condiția ca acestea să fie însoțite de o traducere exactă a fragmentelor relevante în limba română.

11. În cazul în care autoritatea contractantă a depistat că ofertantul a fost implicat în practicile descrise la pct. 22 și pct. 23 în cadrul procedurii de atribuire pentru contractul de achiziție publică aceasta:

1) exclude ofertantul din procedura respectivă de achiziție și înaintează solicitarea către Agenția Achiziții Publice privind includerea lui în Lista de interdicție, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 1420/2016 pentru aprobarea Regulamentului privind evidența Listei operatorilor economici calificați; sau

2) întreprinde orice alte măsuri prevăzute în art. 42 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

12. Sunt interzise următoarele acțiuni în cadrul procedurii de achiziție:

1) promisiunea sau oferirea unei persoane cu funcție de răspundere, personal sau prin mijlocitor, de bunuri sau servicii, sau privilegii, sau avantaje sub orice formă, pentru a influența acțiunile unei alte părți;

2) orice acțiune sau omisiune, inclusiv interpretare eronată, care, conștient sau din neglijență, induce în eroare sau tinde să inducă în eroare o parte pentru obținerea unui beneficiu financiar sau de altă natură ori pentru a evita o obligație;

3) înțelegerea interzisă de lege, între două sau mai multe părți, realizată în scopul coordonării comportamentului lor la procedurile de achiziții publice;

4) prejudicierea, direct sau indirect, a oricărei părți sau a proprietății acestei părți, pentru a influența în mod necorespunzător acțiunile acesteia;

5) distrugerea intenționată, falsificarea, contrafacerea sau ascunderea materialelor de evidență ale investigației, sau prezentarea unor informații false organelor de urmărire penală, pentru a împiedica esențial urmărirea penală condusă de către organele de resort în vederea identificării unor practici frauduloase,

precum și amenințarea, hărțuirea sau intimidarea oricărei părți pentru a o împiedica să divulge informația cu privire la chestiuni relevante urmării penale.

Secțiunea a 2-a

Calificarea candidaților/ofertanților

13. Orice operator economic, rezident sau nerezident, persoana fizică sau juridică de drept public sau privat ori asociație de astfel de persoane are dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii.

14. Persoana fizică sau juridică care a participat la întocmirea documentației de atribuire are dreptul, în calitate de operator economic, de a fi ofertant, ofertant asociat sau subcontractant, dar numai în cazul în care implicarea sa în elaborarea documentației de atribuire nu este de natură să distorsioneze concurența. Persoana fizică sau juridică care participă direct în procesul de verificare și evaluare a ofertelor nu are dreptul de a fi ofertant, ofertant asociat sau subcontractant, sub sancțiunea excluderii din procedura de atribuire.

15. Mai multe persoane juridice au dreptul să se asocieze în scopul depunerii unei oferte comune, de asemenea, fiecare asociat urmează să prezinte DUAE-ul separat. Asocierea trebuie prezentată în formă scrisă la solicitarea autorității contractante, odată ce a fost declarat în DUAE.

16. Filialele agenților economici, cu personalitate juridică și înregistrate în conformitate cu prevederile pct. 29, au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii în nume propriu și, în acest scop, trebuie să prezinte documente care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară.

17. Sucursalele au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii și de a încheia contractul respectiv numai în numele persoanei juridice, prin împuternicire. În acest caz documentele prezentate, care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară, trebuie să fie cele ale persoanei juridice.

18. Pentru confirmarea datelor de calificare în cadrul procedurii de achiziții publice, operatorul economic completează și prezintă DUAE, conform formularului standard al Documentului unic de achiziții European, aprobat prin Ordinul ministrului finanțelor nr. 72/2020, în conformitate cu cerințele stabilite de autoritatea contractantă. Prezentarea oricărui alt formular DUAE, este temei de descalificare de la procedura de achiziție publică.

19. În dependență de specificul achiziției și procedura aleasă, autoritatea contractantă are obligația de a stabili pentru fiecare procedură în parte criteriile de calificare cât și documentele suport necesare pentru a fi prezentate de către operatorii economici.

20. Autoritatea contractantă aplică criteriile și cerințele de calificare numai referitoare la:

- 1) eligibilitatea ofertantului sau candidatului;
- 2) capacitatea de exercitare a activității profesionale;
- 3) capacitatea economică și financiară;
- 4) capacitatea tehnică;
- 5) standarde de asigurare a calității;
- 6) standarde de protecție a mediului.

21. Pentru constatarea datelor de calificare în cadrul procedurilor de achiziții publice, operatorul economic prezintă la momentul evaluării documentele solicitate de către autoritatea contractantă în cadrul

procedurilor de achiziții publice. Documentele se prezintă în format electronic, utilizând Sistemul informațional automatizat "Registrul de stat al achizițiilor publice" (în continuare - SIA RSAP), cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

22. Se exclude de la procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care se confirmă că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.

23. Se exclude de la procedura pentru atribuire a contractului de achiziție publică, și respectiv, nu este eligibil, orice ofertant care se află în oricare dintre situațiile prevăzute la art. 19 alin. (2) și alin. (3) și art. 16 alin. (6) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

24. Orice ofertant/candidat care se află în una din situațiile menționate la pct. 22 și pct. 23 furnizează dovezi care să arate că măsurile luate de el sunt suficiente pentru a demonstra fiabilitatea și credibilitatea sa, în pofida existenței unui motiv de excludere. Dacă autoritatea contractantă consideră astfel de dovezi suficiente, ofertantul/candidatul în cauză nu este exclus de la procedura de achiziție publică, cu excepția cazului în care operatorul economic a fost exclus prin hotărâre definitivă a unei instanțe de judecată de la participarea la procedurile de achiziții publice.

25. Autoritatea contractantă extrage informația necesară pentru constatarea existenței sau inexistenței circumstanțelor menționate la pct. 22 și pct. 23 în bazele de date disponibile ale autorităților publice sau ale părților terțe. Dacă acest lucru nu este posibil, autoritatea contractantă are obligația de a accepta ca fiind suficient și relevant pentru demonstrarea faptului că ofertantul/candidatul nu se încadrează în una dintre situațiile prevăzute la pct. 22 și pct. 23 orice document considerat edificator, din acest punct de vedere, în țara de origine sau în țara în care ofertantul este stabilit, cum ar fi certificate, caziere judiciare sau alte documente echivalente emise de autorități competente din țara respectivă.

26. În ceea ce privesc referințele de la pct. 23, în conformitate cu legislația internă a statului în care sunt stabiliți ofertanții, aceste solicitări se referă la persoanele fizice și persoanele juridice, inclusiv, după caz, la directori de companii sau la orice persoană cu putere de reprezentare, de decizie ori de control în ceea ce privește ofertantul/candidatul.

27. În cazul în care în țara de origine sau în țara în care este stabilit ofertantul/candidatul nu se emit documente de natura celor prevăzute la pct. 22 sau respectivele documente nu vizează toate situațiile referitoare de la pct. 23, autoritatea contractantă are obligația de a accepta o declarație pe propria răspundere sau, dacă în țara respectivă nu există prevederi legale referitoare la declarația pe propria răspundere, o declarație autentică dată în fața unui notar, a unei autorități administrative sau judiciare sau a unei asociații profesionale care are competențe în acest sens.

28. Autoritatea contractantă evaluează măsurile întreprinse de către operatorii economici ținând seama de gravitatea și circumstanțele particulare ale infracțiunii sau ale abaterii. În cazul în care consideră că măsurile întreprinse sunt insuficiente, autoritatea contractantă informează ofertantul/candidatul despre motivele excluderii.

29. Autoritatea contractantă solicită oricărui ofertant să prezinte dovada din care să rezulte o formă de înregistrare în cazul persoanei juridice, capacitatea legală de a executa documentația de atribuire și de a livra/presta bunurile/serviciile, în conformitate cu prevederile legale din țara în care este stabilit.

30. Ofertantul urmează să dispună de un nivel minim de capacitate economică și/sau financiară și să prezinte informații/documente privind capacitatea economică și/sau financiară pentru a se califica conform cerințelor de îndeplinire a contractului, cum ar fi:

1) realizarea unei cifre medii anuale de afaceri în ultimii 3 ani egală sau mai mare decât suma stabilită în pct. 16 din anexa nr. 2, care nu trebuie să depășească de două ori valoarea estimată a contractului, cu excepția cazurilor bine justificate, precum cele legate de riscurile speciale aferente naturii bunurilor sau serviciilor;

2) declarații bancare corespunzătoare sau, după caz, dovezi privind asigurarea riscului profesional;

3) situația financiară pentru perioada de gestiune anterioară, avizat și înregistrat de organele competente, și orice alte documente legale edificatoare prin care ofertantul își poate dovedi capacitatea economico-financiară.

31. Atunci când un contract este împărțit pe loturi, indicele cifrei de afaceri se aplică pentru fiecare lot individual. Cu toate acestea, autoritatea contractantă urmează să stabilească cifra de afaceri anuală minimă impusă operatorilor economici cu referire la grupuri de loturi, dacă ofertantului câștigător îi sunt atribuite mai multe loturi care trebuie executate în același timp.

32. La solicitarea autorității contactante, ofertantul urmează să prezinte documentele care demonstrează capacitatea tehnică și/sau profesională pentru executarea viitorului contract numai în măsura în care aceste informații sînt relevante pentru îndeplinirea contractului și nu sînt disponibile în bazele de date ale autorităților publice sau ale părților terțe:

1) o listă a principalelor livrări de bunuri/servicii similare efectuate în ultimii 3 ani, conform Anexei nr. 12. Respectivul certificări indică beneficiarii, indiferent dacă aceștia sunt autorități contractante sau clienți privați, valorile și perioadele de livrare/prestare.

2) declarația referitoare la echipamentele tehnice și la măsurile aplicate în vederea asigurării calității, precum și, dacă este cazul, la resursele de studiu și cercetare;

3) informații referitoare la personalul/organismul tehnic de specialitate de care dispune sau al cărui angajament de participare a fost obținut de către ofertant/candidat, în special pentru asigurarea controlului calității;

4) certificate sau alte documente emise de organisme abilitate în acest sens, care să ateste conformitatea bunurilor, identificată clar prin referire la specificații sau standarde relevante;

5) mostre (în măsura în care necesitatea prezentării este justificată), descrieri și/sau fotografii a căror autenticitate trebuie să poată fi demonstrată în cazul în care autoritatea contractantă solicită acest lucru;

6) informații referitoare la studiile, pregătirea profesională și calificarea personalului de conducere, precum și ale persoanelor responsabile pentru îndeplinirea contractului conform Anexei nr. 14;

7) declarația referitoare la efectivele medii anuale ale personalului angajat și ale cadrelor de conducere în ultimii 3 ani;

8) dacă este cazul, informații privind măsurile de protecție a mediului pe care operatorul economic le poate aplica în timpul îndeplinirii contractului de bunuri/servicii, în corespundere cu pct. 36;

9) informații referitoare la utilajele, instalațiile, echipamentele tehnice de care dispune operatorul economic pentru îndeplinirea corespunzătoare al contractului de bunuri/servicii conform Anexei nr. 13;

10) informații privind partea din contract pe care operatorul economic are, eventual, intenția să o subcontracteze, conform Anexei nr. 15. De asemenea, urmează a fi atașat/atașate la Anexa nr. 15, copia/copiile contractului/contractelor încheiat/încheiate cu subantreprenorii.

33. Ofertantul urmează să dispună de un nivel minim de experiență pentru a se califica conform cerințelor de îndeplinire a contractului prin demonstrarea experienței specifice fiind minimum de 3 ani în livrarea/prestarea bunurilor/serviciilor similare, confirmată prin anexarea copiilor contractelor, facturilor și actelor de primire-predare.

34. Operatorul economic urmează să prezinte, în cazul solicitării din partea autorității contactante, documente și certificate emise de organisme independente, prin care se atestă faptul că respectă anumite standarde de asigurare a calității (ISO 9001), acestea trebuie să se raporteze la sistemele de asigurare a calității, bazate pe seriile de standarde europene relevante, certificate de organisme conforme cu seriile de standarde europene privind certificarea, sau la standarde internaționale pertinente, emise de organisme acreditate.

35. În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce, autoritatea contractantă are obligația de a accepta certificatele echivalente emise de organisme stabilite în statele membre ale Uniunii Europene. În cazul în care operatorul economic nu deține un certificat de calitate astfel cum este solicitat de autoritatea contractantă, aceasta din urmă are obligația de a accepta orice alte certificări prezentate de operatorul economic respectiv, în măsura în care acestea confirmă asigurarea unui nivel corespunzător al calității.

36. Operatorul economic prezintă documente, certificate, emise de organisme independente, prin care se atestă faptul că respectă anumite standarde de protecție a mediului, aceasta trebuie să se raporteze:

1) la Sistemul Comunitar de Management de Mediu și Audit (EMAS), sau;

2) la standarde de gestiune ecologică bazate pe seriile de standarde europene sau internaționale în domeniu, certificate de organisme conforme cu legislația comunitară ori cu standardele europene sau internaționale privind certificarea.

37. În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce, autoritatea contractantă are obligația de a accepta certificatele echivalente emise de organisme stabilite în statele membre ale Uniunii Europene. În cazul în care operatorul economic nu deține un certificat de mediu astfel cum este solicitat de autoritatea contractantă, aceasta din urmă are obligația de a accepta orice alte certificări prezentate de operatorul economic respectiv, în măsura în care acestea confirmă asigurarea unui nivel corespunzător al protecției mediului.

38. Autoritățile contractante pot utiliza o serie de criterii generale privind durabilitatea pentru livrarea bunurilor și prestarea serviciilor:

1) Etichetele cu criterii multiple: eticheta europeană (floarea), eticheta scandinavă (lebăda nordică) și etichetele naționale (precum îngerul albastru german);

2) Achiziționarea alimentelor organice și cu un aport nutrițional echilibrat pentru școli/gradințe;

3) Posibilitățile de reciclare/reutilizare a produsului după scoaterea din uz a acestuia;

4) Folosirea de recipiente sau ambalaje reutilizabile pentru transportarea produselor;

5) Furnizarea de hârtie ecologică și reciclată (fără clor și fibră);

6) Restricțiile de utilizare a anumitor substanțe periculoase în compoziția produsului;

7) Sisteme eficiente de tratare a deșeurilor în aer și în apă în fabricarea produselor;

8) Utilizarea sistemelor și schemelor de management de mediu (de exemplu EMAS, ISO 14001);

9) Reducere ale emisiilor de CO₂ și a altor gaze prin scăderea frecvenței livrării și opțiuni noi de ambalare;

10) Reciclarea sau reutilizarea ambalajelor care însoțesc produsele;

11) Introducerea specificațiilor pentru vehicule cu cel mai mic nivel posibil de emisii de CO₂ pentru categoria și dimensiunile respective, standarde EURO privind emisiile de particule și de Nox;

12) Încurajarea utilizării vehiculelor cu combustibili alternativi și a variantelor electrice sau hibride;

13) Achiziționarea vehiculelor cu sisteme de aer condiționat cu agenți de răcire cu nivel scăzut de GWP (potențial de încălzire globală);

14) Achiziționarea echipamentelor/utilajelor din clasa de eficiență energetică cea mai ridicată;

15) Achiziționarea corpurilor de iluminat cu un conținut scăzut de mercur;

16) Reducerea poluării aerului în orașe (prin achiziția de autobuze și automobile cu nivel scăzut al emisiilor de pulberi în suspensie și oxizi de azot);

17) Achiziționarea de alimente organice și nemijlocit susținerea agriculturii durabile;

18) Economisirea resurselor naturale (prin achiziția de produse obținute din materiale reciclate, reducerea consumului de hârtie prin achiziționarea, promovarea utilizării dispozitivelor multifuncționale);

19) Achiziționarea de materiale de construcție și aprovizionare durabilă;

20) Încurajarea utilizării de materiale reciclate în construcție;

21) Aprovizionarea cu produse certificate ca fiind durabile (Patru etichete ecologice ale UE pentru componente);

22) Achiziționarea și utilizarea de materiale de construcție cu impact redus asupra mediului;

23) Serviciile pentru depozitarea deșeurilor reciclabile și sistemul de gestionare a deșeurilor;

24) Gestionarea deșeurilor din demolări;

25) Achiziționarea serviciilor de curățenie ecologică folosind produse care întrunesc cerințele etichetelor ecologice;

26) Achiziționarea serviciilor de catering cu alimente ecologice (bio), indicând procentul de alimente ecologice;

27) Utilizarea unui sistem de management de mediu (EMS) pentru servicii de catering;

28) Utilizarea de metode non-chimice, care respectă mediul;

29) Achiziționarea de energie electrică ecologică;

30) Impunerea unor durate de viață prelungite ale produselor și a unei garanții pentru piesele de schimb;

31) și altele.

39. În cazul unei asocieri, cerințele solicitate pentru îndeplinirea criteriilor de calificare și de selecție referitoare la situația economică și financiară sau a capacităților tehnice și profesionale pot fi îndeplinite prin cumul proporțional sarcinilor ce le revin fiecărui asociat.

40. În ceea ce privește criteriile privind cifra de afaceri, în cazul unei asocieri, cifra de afaceri medie anuală luată în considerare este valoarea generală, rezultată prin însumarea cifrelor de afaceri medii anuale corespunzătoare fiecărui membru al asocierii.

41. În ceea ce privește experiența, pentru a se califica conform cerințelor stabilite, asociațiile trebuie să demonstreze o experiență proporțională sarcinilor ce revin fiecărui asociat.

42. Capacitatea economică și financiară, cât și capacitatea tehnică și/sau profesională a ofertantului/candidatului poate fi susținută, pentru îndeplinirea unui contract, și de o altă persoană, indiferent de natura relațiilor juridice existente între ofertant/candidat și persoana respectivă.

43. În cazul în care ofertantul/candidatul își demonstrează capacitatea economică și financiară cât și capacitatea tehnică și/sau profesională invocând și susținerea acordată, în conformitate cu prevederile pct. 42 de către o altă persoană, acesta are obligația de a dovedi susținerea de care beneficiază prin prezentarea în formă scrisă a unui angajament ferm al persoanei respective, încheiat în formă autentică (conform anexelor nr. 16 și nr. 18) și declarațiile terțului susținător financiar și terțului susținător tehnic și profesional (anexele nr. 17, nr. 19 și nr. 20), prin care această persoană confirmă faptul că pune la dispoziția ofertantului/candidatului resursele financiare cât și resurse tehnice și profesionale invocate. Prezentarea angajamentului se face la solicitarea autorității contractante odată ce a fost declarat în DUAE. Persoana care asigură susținerea financiară cât și tehnică și profesională trebuie să îndeplinească criteriile de selecție relevante și nu trebuie să se afle în niciuna dintre situațiile prevăzute la pct. 22 și pct. 23 care determină excluderea din procedura de atribuire.

Secțiunea a 3-a

Pregătirea/Elaborarea ofertelor

44. Autoritatea contractantă în caietul de sarcini descrie condițiile/cerințele de furnizare:

a) a energiei electrice, în conformitate cu Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică și actele normative de reglementare adoptate de către Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (în continuare – ANRE), de exemplu: Regulamentul privind furnizarea energiei electrice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 23/2017, Regulamentul privind racordarea la rețele electrice și prestarea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 168/2019, Metodologia de calculare, aprobare și aplicare a tarifelor reglementate pentru serviciile auxiliare prestate de operatorii de sistem din sectorul electroenergetic, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 269/2018, Instrucțiunea privind calcularea pierderilor de energie electrică activă și reactivă în elementele de rețea aflate la balanța consumatorului, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 246/2007, Instrucțiunea privind calcularea consumului tehnologic de energie electrică în rețelele de distribuție, în funcție de valoarea factorului de putere în instalațiile de utilizare, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 89/2003 etc.

b) a gazelor naturale în conformitate cu Legea nr. 108/2016 cu privire la gazele naturale și Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică și actele normative de reglementare ale ANRE, de exemplu: Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 113/2019.

c) a energiei termice în conformitate cu Legea nr. 92/2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării și Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică, și actele normative de reglementare ale ANRE, de exemplu: Regulamentul privind furnizarea energiei termice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 169/2019.

d) a alimentării cu apă și canalizare în conformitate cu Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și actele normative secundare, de exemplu: Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019 sau Regulamentele de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare aprobate de autoritățile publice locale de nivelul întâi, în cazul în care au fost elaborate și aprobate.

e) a produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor conform listei complete privind rețeaua de distribuție la nivelul țării din care să rezulte ca ofertantul deține stații de alimentare în localitățile indicate în documentația de atribuire. Carburantul se livrează la stația de alimentare în baza cardurilor emise de către Furnizor. Ofertantul oferă autorității contractante posibilitatea de a achiziționa carburant (fără plată în numerar) prin intermediul cardurilor valorice la stațiile de alimentare ale furnizorului la nivelul fiecăreia dintre localitățile menționate în documentația de atribuire. În cazul în care locul destinației finale îl constituie mai multe localități/regiuni, atribuirea contractelor de achiziție se realizează pe loturi pentru fiecare localitate/regiune în parte. Livrarea cardurilor se face pe baza unei cereri de emisie de card din partea autorității contractante. Termenul solicitat pentru livrarea cardurilor la sediul autorității contractante este de 5 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a contractului și, respectiv, de la data transmiterii cererii de emisie de carduri suplimentare.

45. Autoritatea contractantă în caietul de sarcini precizează detalii privind modul de transportare, prestare, utilizare a produselor/serviciilor:

a) produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor

Furnizorul acordă achizitorului posibilitatea accesării on-line a informațiilor privind situația detaliată a tuturor achizițiilor de carburant efectuate de către fiecare autovehicul al său. Posibilitatea achizitorului de a obține la orice stație de distribuție pe bază de card, informații privind valoarea rămasă pentru fiecare card în parte. Furnizorul gestionează lista cardurilor pierdute sau furate și are obligația să blocheze/deblocheze utilizarea acestora în cel mult 24 ore de la solicitarea achizitorului. Furnizorul are obligația de a garanta că produsele furnizate respectă standardele minime de poluare aprobate conform legislației naționale și pot fi alimentate de la stațiile existente în localitățile indicate în documentația de atribuire. Carburanții livrați trebuie să corespundă calitativ normelor în vigoare. Se prezintă în partea II, Condițiile Speciale a Contractului, cât și în anexa nr.1 la Contract „Specificații Tehnice”, condițiile tehnice de calitate și metodele de determinare a produselor, având la bază standarde și omologări naționale sau internaționale. Furnizorul asigură personalizarea cardurilor pe fiecare autovehicul (pe număr de înmatriculare), configurarea cardului pe tipul carburantului. Furnizorul asigură asistență permanentă 24 h, 7 zile din săptămână, pentru ca, în cazul apariției anumitor deficiențe în funcționarea cardurilor pentru carburant, Furnizorul să fie în măsură să soluționeze problemele apărute în cel mai scurt timp posibil. Furnizorul specifică dacă toate cardurile sunt acceptate la toate stațiile PECO situate în localitățile menționate în documentația de atribuire. Furnizorul pune la dispoziția achizitorului instrucțiuni de folosire a cardului. Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a mări sau micșora numărul de carduri și de a suplimenta sau diminua cantitatea de carburanți în baza prevederilor normative.

b) de furnizare a energiei electrice

Evidența consumului de energie electrică se efectuează prin intermediul echipamentului de măsurare al Beneficiarului care este responsabil de integritatea acestuia. În cazul în care echipamentul de măsurare este instalat în limitele proprietății operatorului de sistem, responsabil de integritatea echipamentului de măsurare și a sigiliilor aplicate este operatorul de sistem. Operatorul de sistem asigură, la solicitare, accesul

Beneficiarului la echipamentul de măsurare. În acest caz, Beneficiarul este în drept să aplice sigiliul său echipamentului de măsurare. Lucrările de instalare, exploatare, deservire, reparare, verificare metrologică periodică și de înlocuire a echipamentului de măsurare al Beneficiarului se efectuează în conformitate cu Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică și Legea nr. 107/2016 cu privire la energia electrică, iar cheltuielile se suportă de către Beneficiar. Controlul echipamentului de măsurare și al sigiliilor aplicate acestuia se efectuează de către operatorul de sistem, după necesitate, și numai în prezența reprezentantului Beneficiarului. Citirea indicilor echipamentului de măsurare în scopul facturării energiei electrice consumate de Beneficiar, se efectuează de operatorul de sistem lunar. Personalul operatorului de sistem și utilizatorul de sistem sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităților pentru citirea indicilor echipamentului de măsurare. Cantitatea energiei electrice furnizate Beneficiarului se determină în baza indicilor echipamentului de măsurare, citite la fiecare loc de consum, sau, în cazurile prevăzute în Regulamentul pentru furnizarea energiei electrice, se calculează prin estimare. În cazul deteriorării echipamentului de măsurare sau dacă se constată încălcarea de către Beneficiar a prevederilor Legii cu privire la energia electrică, care a dus la consum de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, contravaloarea energiei electrice consumate se calculează în conformitate cu prevederile Regulamentului pentru furnizarea energiei electrice. Contravaloarea pierderilor de energie electrică în transformatoarele de forță și în liniile electrice ce aparțin Beneficiarului, se calculează în baza Instrucțiunii privind calcularea pierderilor de energie electrică activă și reactivă în elementele de rețea aflate la balanța consumatorului, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 246/2007.

46. Autoritatea contractantă în caietul de sarcini precizează modalitatea de calculare a costului/prețului bunului/serviciului, prin trimitere la actele normative din domeniu.

a) a produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor

Prețul unui litru de carburant oferat va fi cel afișat la stațiile de alimentare ale ofertantului cu aplicarea discount-ului oferat.

Furnizorul asigură autorității contractante posibilitatea de a stabili limite individuale valorice pentru fiecare card, inclusiv de a le modifica în sensul majorării sau micșorării acestora. Prețul unitar oferat constituie prețul mediu calculat de către ofertant utilizând prețurile afișate la panourile informative în toate stațiile din localitate/regiune indicate în documentația de atribuire, în decurs de 15 zile până la data publicării anunțului de participare în Buletinul achizițiilor publice, la care se aplică un discount.

Calcularea prețului unitar se efectuează conform formulei:

$$P_u = \frac{(M_1 + M_2 + \dots + M_{15})}{15} - D\%$$

Unde,

P_u – reprezintă prețul unitar oferat;

M_1 –reprezintă media prețurilor afișate la **toate stațiile din localitatea/regiunea specificată în pct. 1** pentru prima zi;

M_2 – reprezintă media prețurilor afișate la **toate stațiile din localitatea/regiunea specificată în pct. 1** pentru a doua zi;

M_{15} – reprezintă media prețurilor afișate la **toate stațiile din localitatea/regiunea specificată în pct. 1** pentru a cincisprezecea zi;

$D\%$ –reprezintă discount-ul aplicat.

Discount-ul este specificat expres în ofertă și ulterior în anexa nr. 2 la contract, rămânând neschimbat pe întreaga perioadă de valabilitate al acestuia. Propunerea financiară este însoțită obligatoriu de documentele confirmative cu privire la prețurile prezentate (bon fiscal). Furnizorul facturează contravaloarea produselor la sfârșitul fiecărei luni, pentru consumul efectuat, conform unei centralizări cu cantitatea alimentată pe fiecare autovehicul în parte. Factura aferentă consumului înregistrat pe fiecare card în parte este însoțită de un raport de consum care conține informații detaliate cu privire la tranzacțiile efectuate pe fiecare card și

mașină, locație, dată, ora alimentării, tipul carburantului și, după caz, subtotalul cardului și totalul general de carburant după fiecare tranzacție.

În cazul procurării produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor, în conformitate cu art. 26 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, se aplică criteriul cel mai bun raport calitate-preț, din care factorul de evaluare prețul, constituie minimum 60%, iar restul factorilor sunt la decizia autorității contractante (ex: discount-ul, amplasarea stațiilor PECO, etc.).

În restul cazurilor ce țin de achiziționarea de carburanți lichizi și/sau gazeți în vrac, uleiuri, etc. se utilizează principiul general de procurare a bunurilor.

b) a energiei electrice

Consumul tehnologic de energie electrică, cauzat de factorul de putere din instalațiile electrice ale Beneficiarului se facturează numai în cazul în care factorul de putere $\cos \varphi$, calculat în punctul de delimitare, este mai mic de _____ (0,92 pentru instalația de utilizare racordată la tensiunea 0,4 kV și 0,87 la tensiunea 10(6) kV). Cantitatea consumului tehnologic de energie electrică, cauzat de factorul de putere din instalațiile electrice ale Beneficiarului se calculează în baza Instrucțiunii privind calcularea consumului tehnologic de energie electrică în rețelele de distribuție, în funcție de valoarea factorului de putere în instalațiile de utilizare, aprobată prin Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției nr.89 din 13/2003. În cazul în care furnizorul calculează prețul reieșind din tariful ANRE minus – discount-ul, modul de calculare a prețului se indică în condițiile speciale a contractului și de asemenea se indică și cazurile de modificare a lui. Micșorarea și/sau majorarea prețului și valorii contractului se efectuează prin acord adițional la contract.

47. Operatorul economic interesat de a participa la procedura de achiziție publică este obligat să depună până la expirarea termenului-limită stabilit de către autoritatea contractantă, în acest sens, o cerere de participare, în cazul aplicării prevederilor art. 33 alin. (7) și alin. (11) al Legii nr. 131/2015. În celelalte cazuri, aceasta se depune odată cu oferta.

48. Oferta cuprinde următoarele formulare:

1) Propunerea tehnică - ofertantul elaborează propunerea tehnică, astfel încât aceasta să respecte în totalitate cerințele de calificare, precum și cerințele prevăzute în caietul de sarcini. Propunerea tehnică conține -Specificații tehnice (anexa nr. 22);

2) Propunerea financiară- ofertantul elaborează propunerea financiară, astfel încât aceasta să furnizeze toate informațiile solicitate cu privire la prețuri, tarife, precum și la alte condiții financiare și comerciale legate de obiectul contractului de achiziție publică de bunuri și servicii. Propunerea financiară conține - Specificații de preț (anexa nr.23);

3) DUAE;

4) Garanția pentru ofertă, după caz (anexa nr.9).

49. Toate documentele menționate la pct. 48 se completează fără nici o modificare sau abatere de la formulare, spațiile goale fiind completate cu informația solicitată. Completarea defectuoasă a formularelor atrage respingerea ofertei.

50. Operatorii economici pregătesc ofertele conform cerințelor stabilite în anunțul de participare, publicat de către autoritatea contractantă în Buletinul achizițiilor publice, și depun ofertele în mod electronic, folosind fluxurile interactive de lucru puse la dispoziție de platformele electronice, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

51. Ofertantul depune garanția pentru ofertă conform prevederilor Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

52. În cazul unei asocieri, garanția pentru ofertă se depune de liderul asociației.

53. Ofertantul are obligația, prin depunerea declarației privind valabilitatea ofertei (anexa nr. 8), de a menține oferta valabilă pe toată perioada de valabilitate prevăzută în documentația de atribuire. Termenul

valabilității ofertei începe să decurgă din momentul termenului limită de depunere a ofertelor. Orice ofertă valabilă pentru o perioadă mai mică decât cea prevăzută în anexa nr. 2 se respinge de către grupul de lucru ca fiind necorespunzătoare.

54. În cazul extinderii perioadei de valabilitate a ofertei, perioada de valabilitate a garanției pentru ofertă se prelungeste în mod corespunzător.

55. Ofertantul are obligația de a comunica autorității contractante dacă este sau nu este de acord cu prelungirea perioadei de valabilitate a ofertei. Ofertantul care nu este de acord cu prelungirea perioadei de valabilitate a ofertei se consideră că și-a retras oferta, fără ca acest fapt să atragă pierderea garanției pentru ofertă.

56. Ofertele care conțin o perioadă de garanție mai mică decât perioada de valabilitate a ofertelor prevăzută în anexa nr. 2 se resping de către grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice.

57. Autoritatea contractantă stabilește perioada maximă de livrare/prestare a bunurilor/serviciilor în anexa nr. 2.

58. Prețurile pentru bunurile/serviciile solicitate se indică în lei moldovenești, cu două cifre după virgulă, cu excepția cazurilor în care anexa nr. 2 prevede altfel.

Secțiunea a 4-a

Depunerea și deschiderea ofertelor

59. Oferta scrisă și semnată în format electronic, de către administratorul companiei indicat în Extrasul Registrului de Stat al persoanelor juridice sau de către persoana împuternicită atât și în cazul delegării sau împuternicirii persoanei, la ofertă se anexează actul/documentul de împuternicire și se prezintă conform cerințelor expuse în anexa nr. 2 în conformitate cu instrumentele existente în SIA RSAP, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

60. Ofertantul trebuie să ia toate măsurile, astfel încât oferta să fie recepționată și înregistrată în SIA RSAP până la data limită pentru depunerea ofertelor, ținând cont de timpul necesar pentru încărcarea ofertei în sistem. În cazul prezentării ofertelor pe suport de hârtie, autoritatea contractantă eliberează operatorului economic, în mod obligatoriu, o recipisă în care indică data și ora recepționării ofertei.

61. Documentele justificative în sprijinul informațiilor declarate în DUAE, care conțin date cu caracter personal, se prezintă separat, pe suport de hârtie sau în formă scanată, cu aplicarea semnăturii electronice, utilizând mijloace electronice de comunicare sau alte mijloace la etapa evaluării ofertelor, la solicitarea autorității contractante.

62. SIA RSAP nu acceptă ofertele transmise după expirarea termenului limită de depunere a ofertelor.

63. În cazurile prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice, ofertele depuse după termenul limită de deschidere a ofertelor se înregistrează de către autoritatea contractantă și se restituie ofertantului, fără a fi deschise.

64. În cazul asocierii conform pct. 15, fiecare dintre aceștia își asumă obligația pentru oferta comună și răspunde pentru orice consecințe ale viitorului contract de achiziție publică. Informația privind asocierea se prezintă completând anexa nr. 11.

65. Ofertantul nu are dreptul de a depune decât o singură ofertă de bază. Ofertanții asociați nu au dreptul de a depune alte oferte, în mod individual, pe lângă oferta comună. Ofertele alternative se depun numai dacă autoritatea contractantă a precizat explicit în anunțul de participare că permite sau solicită depunerea de oferte alternative.

66. Persoanele juridice nominalizate ca subcontractanți în cadrul uneia sau mai multor oferte nu au dreptul de a depune oferta în nume propriu sau în asociere.

67. Ofertantul are dreptul să modifice sau să retragă oferta înainte de expirarea termenului de depunere a ofertelor, fără a pierde dreptul de retragere a garanției pentru ofertă.

Secțiunea a 5-a **Evaluarea și compararea ofertelor**

68. În cazul în care ofertele conțin secrete tehnice, comerciale sau țin de protecția proprietății intelectuale, autoritatea contractantă asigură păstrarea confidențialității asupra conținutului ofertei, precum și asupra oricărei informații privind ofertantul și totodată, asigură dreptul operatorului economic de a nu face publice aceste date prin aplicarea art. 33 alin. (7) și alin. (11) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, însă aplicarea acestui articol se referă numai la partea ce conține datele enumerate mai sus.

69. Examinarea documentelor de către autoritatea contractantă se efectuează în baza informațiilor prezentate de către operatorii economici în DUAE, și conform cerințelor stipulate în anunțul de participare prin care menționează că:

1) este eligibil să participe la procedurile de achiziții publice și nu există motive de excludere din cadrul procedurilor de achiziții publice pentru atribuirea contractului de achiziție publică;

2) îndeplinește criteriile referitoare la situația economică și financiară și/sau capacitatea tehnică și profesională stabilite de autoritatea contractantă în anunțul de participare sau în documentația de atribuire.

3) se obligă să asigure și să respecte standardele de asigurare a calității și standardele de protecție a mediului.

70. DUAE a operatorilor economici se verifică după caz, direct de către autoritatea contractantă prin procedurile automate desfășurate în SIA RSAP, prin accesarea unei baze de date a autorităților publice sau a terților din Republica Moldova, iar atunci când este necesar și în alte state.

71. În cazul în care la evaluare se stabilesc discrepanțe între informațiile prezentate de către operatorul economic în DUAE și cerințele stabilite de către autoritatea contractantă, operatorul economic se descalifică, ceea ce duce la respingerea ofertei, fiind stabilită ca inacceptabilă și neconformă, și se examinează documentele următorului ofertant/candidat.

72. Operatorul economic a cărui informație prezentată în DUAE corespunde cerințelor/condițiilor specificate de către autoritatea contractantă în anunț/invitația de participare are obligația să prezinte la cerere și fără întârziere documentele justificative.

73. Ofertantul clasat pe primul loc după aplicarea criteriului de atribuire prezintă documentele justificative prin care să demonstreze că îndeplinește în totalitate cerințele corespunzătoare criteriilor de calificare și de selecție, în conformitate cu informațiile cuprinse în DUAE, cu excepția procedurilor desfășurate în mai multe etape, când documentele justificative sunt solicitate înainte de transmiterea invitațiilor pentru etapa a doua către candidații selectați.

74. Ofertele se examinează de către grupul de lucru creat de autoritatea contractantă sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice.

75. Grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice are obligația de a stabili care sunt clarificările necesare pentru evaluarea fiecărei oferte, precum și perioada acordată pentru transmiterea clarificărilor.

76. În cazul unei oferte care are un preț anormal de scăzut în raport cu prețul estimat al achiziției, autoritatea contractantă are obligația de a efectua controlul calculării elementelor prețului și de a verifica și anumite elemente ale propunerii financiare stabilite ca fiind cu preț anormal de scăzut cât și respectarea de către ofertant a cerințelor tehnice indicate în caietul de sarcini, și de a solicita în scris, și înainte de a lua o decizie de respingere a acelei oferte, detalii și precizări pe care le consideră relevante cu privire la ofertă, precum, și de a verifica răspunsurile care justifică prețul respectiv.

77. Grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice respinge oferta în oricare dintre următoarele cazuri:

- 1) ofertantul nu îndeplinește cerințele de calificare și de selecție;
- 2) oferta nu respectă cerințele prevăzute în documentația de atribuire pentru elaborarea și prezentarea ofertelor;
- 3) ofertantul nu transmite în perioada stabilită clarificările solicitate;
- 4) oferta financiară nu are un preț fixat;
- 5) ofertantul modifică, prin clarificările pe care le prezintă, conținutul propunerii tehnice și/sau al propunerii financiare, cu excepția situației în care modificarea este determinată de corectarea erorilor aritmetice sau abaterilor neînsemnate;
- 6) oferta este anormal de scăzută potrivit art. 70 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice;
- 7) atunci când explicațiile prezentate de ofertant, la solicitarea autorității contractante, nu sunt concludente și/sau nu sunt susținute de documentele justificative cerute de către grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice;
- 8) s-a constatat comiterea unor acte de corupție, acte conexe actelor de corupție sau fapte coruptibile confirmate prin hotărâre definitivă a instanței de judecată.

78. Dacă oferta, inclusiv formularele care o însoțesc, nu corespunde cerințelor prestabilite în invitația/anunțul de participare, inclusiv în documentația de atribuire sau aceasta nu este completată, semnată electronic și după caz, semnată și ștampilată în modul corespunzător, ea se respinge de către autoritatea contractantă, și nu poate fi rectificată cu scopul de a corespunde cerințelor, prin corectarea sau extragerea devierilor sau rezervelor necorespunzătoare, excepție constituind doar corectarea greșelilor aritmetice sau abaterilor neînsemnate.

79. Autoritatea contractantă poate, la discreția sa, să ceară oricărui ofertanți o clarificare a ofertei acestora, pentru a facilita examinarea, evaluarea și compararea ofertelor. Nu se solicită, nici nu se permit schimbări în prețurile sau în conținutul ofertei, cu excepția corectării erorilor aritmetice descoperite de către autoritatea contractantă în timpul evaluării ofertelor.

80. Erorile aritmetice se corectează după cum urmează: dacă există o discrepanță între prețul pentru o unitate de măsură și prețul total (care este obținut prin multiplicarea prețului cu cantitatea totală), se ia în considerare prețul pe unitate, iar prețul total este corectat în mod corespunzător.

81. Grupul de lucru, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice are dreptul de a corecta erorile aritmetice numai cu acceptul ofertantului. Dacă ofertantul nu acceptă corectarea acestor erori, oferta sa se consideră necorespunzătoare și, în consecință, se respinge de către grupul de lucru.

82. Operatorul economic este obligat să răspundă la solicitarea de clarificare a autorității contractante în cel mult 3 zile lucrătoare sau, în cazul în care procedura folosită este cererea ofertelor de prețuri, cel mult o zi lucrătoare de la data expedierii acesteia, iar în cazul în care ofertantul nu suplimentează, nu prezintă clarificări sau nu completează informațiile sau documentele solicitate de autoritatea contractantă în termenele stabilite de aceasta, oferta se respinge și se selectează următoarea după clasament dintre ofertele rămase în vigoare.

83. Oferta care corespunde tuturor termenilor, condițiilor și specificațiilor din documentele de atribuire, fără abateri esențiale sau cu abateri neînsemnate, erori sau omiteri ce pot fi înlăturate fără a afecta esența ei, se consideră conformă.

84. Autoritatea contractantă descalifică ofertantul care depune documente ce conțin informații false, cu scopul calificării, sau derutează ori face reprezentări neadevărate pentru a demonstra corespunderea sa cerințelor de calificare. În cazul în care acest lucru este dovedit, autoritatea contractantă declară ofertantul respectiv ca fiind neeligibil pentru participarea ulterioară în contractele de achiziții publice, în urma includerii lui în Lista de interdicție a operatorilor economici.

85. Autoritatea contractantă solicită ofertanților să demonstreze împuternicirea de a încheia contractele de achiziții publice și componența fondatorilor, asociațiilor, acționarilor, administratorilor și a beneficiarilor efectivi.

86. Ofertantul/ofertantul asociat desemnat câștigător este obligat de a completa și prezenta declarația cu privire la beneficiarii efectivi în conformitate cu Ordinul ministrului finanțelor nr. 145/2020 cu privire la aprobarea Declarației privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Secțiunea a 6-a

Atribuirea contractului

87. Autoritatea contractantă anulează procedura de atribuire a contractului de achiziție publică conform art. 71 din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

88. Decizia de anulare nu creează vreo obligație a autorității contractante față de ofertanți, cu excepția returnării garanției pentru ofertă. Decizia de anulare a procedurii de atribuire se expediază Agenției Achiziții Publice nu mai târziu de data informării despre rezultatele procedurii de atribuire prevăzută la art. 31 alin. (1) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

89. În cazul în care se anulează aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului de achiziție publică, autoritatea contractantă are obligația de a comunica în scris tuturor participanților la procedura de achiziție publică, în cel mult 3 zile de la data anulării procedurii, atât încetarea obligațiilor pe care aceștia și le-au creat prin depunerea de oferte, cât și motivul anulării.

90. Darea de seamă privind anularea procedurii de achiziție publică este întocmită de către autoritatea contractantă și este publicată în Buletinul achizițiilor publice nu mai târziu de data emiterii deciziei de anulare a procedurii de achiziție publică.

91. La momentul încheierii contractului, dar nu mai târziu de data expirării garanției pentru ofertă, după caz, ofertantul câștigător prezintă garanția de bună execuție, în conformitate cu cerințele stipulate în art. 68 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

92. Garanția de bună execuție a contractului, dacă părțile agreează, se constituie din:

1) rețineri succesive din plata cuvenită pentru facturile fiscale înaintate, cu efectuarea transferului sumei respective pe un cont special deschis de către operatorul economic, pus la dispoziția autorității contractante, la o bancă licențiată, agreată de ambele părți;

2) rețineri succesive directe din plata cuvenită pentru facturile fiscale înaintate;

3) transfer pe contul autorității contractante;

4) formă de garanție bancară de la o instituție licențiată, (anexa nr.10).

93. Refuzul ofertantului câștigător de a depune garanția de bună execuție sau de a semna contractul constituie motiv pentru anularea atribuirii contractului și reținerii garanției pentru ofertă. În acest caz, autoritatea contractantă poate atribui contractul următorului ofertant cu oferta cea mai bine clasată, a cărei ofertă este conformă cerințelor și care este apreciată de către autoritatea contractantă a fi calificată în executarea contractului. Totodată, autoritatea contractantă este în drept să respingă toate celelalte oferte.

94. La expirarea perioadei de așteptare sau, după caz, după soluționarea oricăror contestații, sau monitorizării conformității desfășurării procedurilor de achiziții publice de către Agenția Achiziții Publice, autoritatea contractantă încheie contractul de achiziții publice, în conformitate cu termenii și condițiile indicate în documentația de atribuire.

95. La data încheierii contractului de achiziție publică de bunuri/servicii se interzice modificarea unor elemente ale ofertei câștigătoare, impunerea de noi cerințe ofertantului câștigător sau implicarea oricărui alt ofertant decât cel care a prezentat oferta cea mai avantajoasă.

96. Contractul pentru care sursele financiare se alocă din bugetul de stat/bugetul local se înregistrează obligatoriu la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor și intră în vigoare la data înregistrării sau la o altă dată ulterioară prevăzută de acesta după înregistrare la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor.

97. Autoritatea contractantă utilizează contractul - model (anexa nr. 24) din prezenta documentație-standard, inclusiv pentru contracte subsecvente încheiate conform acordului-cadru (anexa nr. 26), pentru contracte de valoare mică, pentru contractele în urma desfășurării procedurii prin cererea ofertelor de prețuri, la fel și pentru contractele în urma desfășurării procedurilor negociate. Contractul poate fi încheiat între una sau mai multe autorități contractante și unul sau mai mulți operatori economici, care are ca obiect livrarea/prestarea bunurilor/serviciilor.

98. Contractul este compus din două părți: Partea I cea generală care este obligatorie, și care nu se modifică, doar cu excepția contractelor de achiziții publice ce nu cad sub incidența Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice și Partea II ceea ce ține de condițiile speciale al contractului care se completează doar la necesitate, unde autoritatea contractantă are dreptul de a stabili condiții/cerințe speciale în dependență de obiectul achiziției, de complexitatea procedurii, atât și de a stabili condițiile achitării (în special la achiziționarea combustibilului, energiei electrice, gaze, apă și canalizare, salubritate, servicii de comunicații electronice, etc.), atât și de a stabili condițiile achitării în avans. În cazul achizițiilor serviciilor din domeniul energetic și de alimentare cu apă și de canalizare, contractul de achiziții publice conține clauzele obligatorii stabilite prin legile sectoriale și actele normative de reglementare aprobate de către ANRE. Totodată, prevederile obligatorii stabilite prin deciziile acesteia, care nu se regăsesc în partea I cea generală al contractului, se indică în partea II ce ține de condițiile speciale al contractului.

99. Termenii de asumare a angajamentelor în contractele de achiziții publice de către autoritățile/instituțiile bugetare se stabilesc în conformitate cu prevederile art. 66 din Legea nr. 181/2015 finanțelor publice și responsabilității bugetar-fiscale.

100. În cazul serviciilor de audit, autoritatea contractantă indică în partea II ce ține de condițiile speciale al contractului drepturile/obligațiile Beneficiarului și drepturile/obligațiile Prestatorului, în conformitate cu prevederile Ordinului ministrului finanțelor nr. 160/2020 cu privire la aprobarea Regulamentului privind activitatea de audit intern pe bază de contract în sectorul public.

101. Nu se acceptă în cadrul achizițiilor publice proiectele contractelor ce deviază de la anexa nr. 24, întocmite de prestator/furnizor cu excepția cazurilor când serviciile sunt prestate în afara țării și sunt încheiate conform cadrului juridic local (de exemplu: serviciile de instruire, servicii hoteliere, etc.).

102. Orice operator economic care consideră că, în cadrul procedurilor de achiziție, autoritatea contractantă, prin decizia emisă sau prin procedura de achiziție aplicată cu încălcarea legii, a lezat un drept al său recunoscut de lege, în urma cărui fapt el a suportat sau poate suporta prejudicii, are dreptul să conteste decizia sau procedura aplicată de autoritatea contractantă, în modul stabilit de Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

103. Contestațiile se depun direct la Agenția Națională pentru Soluționare a Contestațiilor. Toate contestațiile se depun, se examinează și se soluționează în modul stabilit de Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

104. Operatorul economic, conform art. 83 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, în termen de până la 5 zile, sau 10 zile de la data la care a aflat despre circumstanțele ce au servit drept temei pentru contestație, are dreptul să depună la Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor o contestație argumentată a acțiunilor, a deciziei ori a procedurii aplicate de autoritatea contractantă.

105. Contestațiile privind anunțurile de participare la licitație și documentația de atribuire se depun în termenele indicate la pct. 104, însă nu mai târziu de deschiderea ofertelor de către autoritatea contractantă.

106. Fiecare ofertant care participă, în mod individual sau ca asociat, la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri/servicii are obligația să prezinte anexele prevăzute în prezenta documentație, completate în mod corespunzător și semnate de persoanele autorizate, conform cerințelor stabilite în anexa nr.2.

Anexa nr. 2
la Documentația standard nr. _____
din “ _____ ” _____ 20 _____

ANUNȚ DE PARTICIPARE INCLUSIV PENTRU PROCEDURILE DE PRESELECȚIE/PROCEDURILE NEGOCIATE

privind achiziționarea: [Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar \(FMS\) pentru anul 2024\(perioada 01.03.2024-31.12.2024\)](#)

prin procedura de achiziție: [Licitație Publică deschisă](#)

*Procedura a fost inclusă în planul de achiziții publice a autorității contractante (Da/Nu): Da

Link-ul către planul de achiziții publice publicat:

<https://cnas.gov.md/doc.php?l=ro&idc=532&id=6555&t=/Achizitii-publice/Plan-de-achizitii-publice/Plan-provizoriu-de-achizitii-pentru-tehnologii-informationale-TI-strict-necesar-asigurarii-activitatii-de-la-01012024>

1. Denumirea autorității contractante: [Casa Națională de Asigurări Sociale](#)

2. IDNO: [1004600030235](#)

3. Adresa: [mun. Chișinău str. Gheorghe Tudor, 3.](#)

4. Numărul de telefon/fax: [022-257-681; 022-257-840; 022-257-752;](#)

5. Adresa de e-mail și pagina web oficială ale autorității contractante: achizitiicnas@cnas.gov.md
www.cnas.gov.md;

6. Adresa de e-mail sau pagina web oficială de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: [documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP .](#)

7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): [Nu se aplică](#)

8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind prestarea următoarelor servicii:

[Cod CPV: 72000000-5 \(Servicii IT: consultanța, dezvoltare de software, internet și asistența\)](#)

Nr.	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere	Termen
1.	Servicii de mentenanță corectivă pentru sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere <ul style="list-style-type: none">Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program;	01.03.2024 - 31.12.2024

	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizarea versiunii sistemului aplicativ; • Întreținerea sistemului aplicativ și resursei informaționale; • Restabilirea funcționalității sistemului aplicativ, în cazul apariției defecțiunilor; • Eliminarea/corectarea problemelor, detectate în sistemul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor; • Asigurarea integrității datelor în proces de schimb de date între sistemul aplicativ aferent sistemului financiar cu sistemul informațional „ Protecția Socială” prin interfețe: <ul style="list-style-type: none"> i. Asigurarea consolidării datelor privind veniturile (obligații, amenzi și plata contribuțiilor) la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) pe conturile bugetare în sistemul financiar, ii. Asigurarea consolidării datelor privind cheltuielile (plăți efectuate de CNAS pentru toate tipurile de pensii, indemnizații, compensații, bilete de tratament balneosanatorial efectuate din bugetul asigurărilor sociale și de la bugetul de stat) la BASS pe conturile bugetare în sistemul financiar; iii. Asigurarea sincronizării structurilor de date, atât în ceea ce privește logica prelucrării acestora (identificatori unici, tipuri, relații cu alte date etc.) și din punct de vedere al mecanismelor de schimb și al controlului integrității; iv. Asigurarea securității informaționale în proces de prelucrare și schimb de date între sistemele informaționale implicate. • Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori; • Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software –lui aplicativ. <p>Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemul aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie 4540 om/oră.</p>	
2.	<p>Servicii de mentenanță adaptivă în sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale; b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional; c) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne; d) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemul informațional „ Protecția Socială” (interfață), pentru consolidarea datelor privind veniturile, cheltuielile la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) și sistemul informațional „Bilete de tratament” pe conturile bugetare în sistemul financiar – în cazul modificării cadrului normativ. În cazul modificării funcționalităților în SI „ Protecția Socială” sunt necesare modificări corespunzătoare în sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și în interfață între acestea; e) Ajustarea funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere, în conformitate cu lista, conform <i>Anexa nr.1</i> f) Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementărilor tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006); g) Consultanță privind modificările realizate. <p>Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere ce urmează a fi adaptate și/ sau modificate, conform <i>Anexei nr.1</i>.</p>	<p>01.03.2024 - 31.12.2024</p>

Servicii de mentenanță adaptivă pentru sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie **5540** om/oră.

Nivelul serviciilor:

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

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

2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate (Cerințele obligatorii fața de echipa de proiect sunt prezentate în Anexa nr.2), inclusiv:

- a) Manager de proiect;
- b) Analisti de sistem cu experiență în proiectare sistemelor informaționale complexe;
- c) Analist (FMS) cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3” în instituțiile bugetare și / sau în domeniul social;
- d) Experti / Consultanți cu experiența în implementarea și mentenanța componentelor integrate pe platforma FMS (Contabilitate, HRM, Bugetare, analiza financiară);
- e) Arhitect cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3”;
- f) Dezvoltatori cu experiență în domeniul „1C: Întreprindere 8.3” pe fiecare din componentă a soluției;
- g) Administrator platformei „1C: Întreprindere” cu experiență în desfășurarea și gestionarea pe platforma tehnologică guvernamentală comună MCloud sau alte platforme în baza tehnologiei de „cloud computing”;
- h) Specialist securitatea informațională cu experiență în audit sistemelor informaționale complexe.

3. Experiență în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor „1C: Întreprindere 8.3”

- a) Experiență în prestarea serviciilor solicitate de lungă durată. Minimum 3 Contracte cu operatori economici realizate consecutiv pentru ultimii 3 ani pentru prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere”;
- b) Stabilitatea economică. Cifra de afaceri anuală în domeniul aferent obiectului achiziției pentru ultimii 3 ani nu mai puțin decât bugetul achiziției. Existența Contractelor în domeniul aferent obiectului achiziției aflate în derulare nu mai puțin de 5 contracte.
- c) Calitatea serviciilor prestate. Poseda certificat de conformitate a sistemului de management al calității implementat cu cerințele standardului internațional ISO 9001 în domeniul aferent obiectului achiziției;
- d) Ofertantul va prezenta cel puțin 3 scrisori de recomandare de la autorități contractante din Republica Moldova.

4. Respectarea condițiilor generale:

Termenul de realizare și implementare a serviciilor de mentenanță adaptivă, asociate cu modificările în legislație, trebuie să fie executate de către Prestator în termenele stabilite de CNAS. Încălcarea de către Prestator a termenului de implementare a modificărilor, va atrage aplicarea sancțiunilor pecuniare prevăzute în contract. Depășirea termenului de executare a clauzelor contractuale, presupune imposibilitatea obținerii în sistemul financiar a rezultatelor corecte sau stoparea sistemului financiar. În cazul în care, depășirea termenului de executare nu este rezultatul unei forțe majore (situații excepționale, calamități naturale, război etc.), CNAS își rezervă dreptul de rezoluțiune a contractului.

Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de servicii de mentenanță adaptivă se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:

- a) Până la 10 zile pentru modificări minore.
- b) Până la 30 zile pentru modificări de volume medii.
- c) Până la 60 zile pentru modificări de volume mari.

Efortul total preconizat (10080 om ore), reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:

- Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie **4540** om/oră.
- Servicii de mentenanță adaptivă în sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie **5540** om/oră.

Nota: Efortul estimat a unui om/oră constituie 167.64 lei fără TVA, reieșind din media efortului estimat pe în 2023.

Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/oră, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.

Prestatorul va prezenta, în temeiul Ordinului MDI nr.78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procesele ciclului de viață al software-ului” după finisarea exploatării experimentale a produsului software se prezintă următoarele documente prevăzute de ordinul respectiv (specificate în anexa nr.8 și anexa nr.9):

- a) Concepția de mentenanță - urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective: asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; optimizarea performanței și eficienței sistemului; protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; identificarea și remediarea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor; asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.
- b) Planul de mentenanță - urmează să cuprindă: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).

5. **Cerințele de securitate la externalizarea adaptării/dezvoltării sistemelor**, prevăzute în Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică aprobate conform Hotărârii Guvernului nr. 201/2017:

- a) Prestatorul de servicii în realizarea prevederilor contractuale trebuie să urmeze reglementările interne de securitate cibernetică ale Beneficiarului;
- b) Cerințele precise pentru volumul și calitatea serviciilor externalizare documentate ca Service Level Agreement (SLA).

Descrierea generală a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS), se anexează, *Anexa nr.3*

Anexa nr.1

Nr.	Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere
FMS	
1.	Evidența contabilă a cheltuielilor de administrare a sistemului public de asigurări sociale
2.	Evidența contabilă a veniturilor bugetului asigurărilor sociale de stat
3.	Evidența contabilă a cheltuielilor pentru plata prestațiilor de asigurări sociale și prestațiilor de asistență socială
4.	Evidența contabilă a biletelor de tratament balneosanatorial și odihna de vară a copiilor
Alte soluții specializate	
5.	Managementul resurselor umane (HRM)
6.	Managementul contractelor și arhiva
Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere ce urmează a fi adaptate și/ sau modificate	
	aptarea sistemului aplicativ aferent sistemului financiar la prevederile cadrului normativ, ,

	<p>inclusiv îmbunătățirea sistemului informațional:</p> <p>a) Rapoarte privind plata prestațiilor sociale;</p> <p>b) Rapoarte privind identificarea și restituirea plăților necuvenite;</p> <p>c) Rapoarte privind datoriile la plata prestațiilor sociale neprimite de beneficiari.</p> <p>d) Adaptarea cu noi funcționalități sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere</p> <p>e) Alte func'</p>
--	--

Anexa nr.2

Cerințele obligatorii pentru echipa de proiect

Echipa de proiect trebuie să includă specialiști de înaltă calificare cu experiență în domeniile respective. Cerințele minime față de specialiștii propuși sunt următoarele:

Rol	Cerințe minime
Project Manager	
Calificări și abilități	<p>Studii superioare în domeniul tehnologiilor informaționale sau tehnice, confirmate prin diploma de absolvire.</p> <p>Deținerea certificatului Project Manager sau documentului analogic de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor sau emis de o instituție publică sau privată competentă cu recunoaștere generală.</p>
Experiența profesională	<p>Minim 5 ani de experiență în managementul proiectelor în domeniul tehnologiilor informaționale.</p> <p>Minim 3 proiecte de nivel național în domeniul tehnologiilor informaționale realizate în calitate de Manager de proiect.</p>
Experiența profesională specifică	<p>Minim 5 ani de experiență în utilizarea metodologiilor de management de proiecte recunoscute pe plan internațional.</p> <p>Experiență specifică de Manager de Proiect în cel puțin 1 proiect de complexitate similară, pe toată durata proiectului, realizate cu succes.</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Business Analitic	
Calificări și abilități	<p>Studii superioare în domeniul ingineriei sau tehnologiilor informaționale confirmate prin diploma de absolvire.</p> <p>Deținerea documentelor ce confirmă specializarea în tehnologii și instrumente CASE (recunoscute pe plan internațional sau emis de o instituție publică sau privată competentă cu recunoaștere generală).</p> <p>Deținerea certificatului sau documentului analogic, ce confirmă dobândirea</p>

Rol	Cerințe minime
	cunoștințelor în modelarea business-proceselor a conținutului sistemelor IT.
Experiență profesională generală	Cel puțin 5 ani de experiență în domeniul tehnologiilor informaționale.
Experiență profesională specifică	<p>Cel puțin 5 ani de experiență în domeniul analizei și modelării Business-proceselor.</p> <p>Experiență profesională specifică, confirmată prin participarea în cel puțin trei proiecte similare de implementare a unui sistem informatic integrat similar, în care el/ea s-a poziționat ca Business Analitic Principal.</p> <p>Experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3” în instituțiile bugetare sau în domeniul social.</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Dezvoltator 1C: Întreprindere 8.3 (2 persoane)	
Calificări și abilități	<p>Studii superioare în domeniile tehnice sau tehnologiilor informaționale confirmate prin diploma de absolvire.</p> <p>Deținerea Certificatului „1C: Specialist” sau „1C: Profesional” ce ține de cunoașterea mecanismelor de bază a platformei „1C: Întreprindere 8.3”.</p>
Experiență profesională generală	Mai mult de 3 ani de experiență în domeniul tehnologiilor informaționale.
Experiență profesională specifică	<p>Experiență de lucru în calitate de dezvoltator pe platforma „1C: Întreprindere 8.3”, cel puțin în 2 (două) proiecte de anvergură realizate.</p> <p>Experiența de lucru cu schimbul de date între „1C: Întreprindere 8.3” și soluțiile externe bazate pe tehnologii „Oracle”.</p> <p>Experiența de lucru în calitate de dezvoltator relevante soluțiilor sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma „1C: Întreprindere” (pentru fiecare componenta specialist dedicat).</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Analist (FMS)	
Calificări și abilități	<p>Studii superioare în domeniul finanțelor sau contabilitate, confirmate prin diploma/diplome de absolvire.</p> <p>Cunoașterea principiilor de lucru a platformei „1C: Întreprindere 8”, cu prezentarea documentelor ce confirmă specializarea în acest sens.</p> <p>Cunoștințe avansate în platforma „1C”, confirmate prin certificarea „1C: Specialist” sau „1C: Profesional” pe compartimente: „ERP” sau „Salariu” și „Contabilitate”.</p> <p>Cunoașterea limbii de stat.</p>

Rol	Cerințe minime
Experiență profesională generală	Minim 5 ani de experiență în domeniul finanțelor sau contabilitate.
Experiență profesională specifică	<p>Minim 5 ani de experiență în sectorul contabilității bugetare.</p> <p>Cunoașterea metodologiei integrării „1C” cu alte sisteme informaționale.</p> <p>Cunoașterea instrumentelor de analiză, modelare și descriere a business-proceselor.</p> <p>Cunoașterea metodologiei contabilității financiare în instituțiile bugetare .</p> <p>Experiență de participare, cel puțin în 1 (un) proiect de implementare a unui sistem informatic integrat similar, în care el/ea s-a poziționat în calitate de analist.</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Expert/Consultant Managementul resurselor umane (HRM)	
Calificări și abilități	<p>Studii superioare în domeniul finanțelor sau contabilitate, confirmate prin diploma/diplome de absolvire.</p> <p>Cunoașterea principiilor de lucru a platformei „1C: Întreprindere 8”, cu prezentarea documentelor ce confirmă specializarea în acest sens.</p> <p>Cunoștințe avansate în platforma „1C”, confirmate prin certificarea „1C: Specialist” sau „1C: Profesional” pe compartimente: „ERP” sau „Salariu și managementul cadrelor”.</p> <p>Cunoașterea limbii de stat.</p>
Experiență profesională generală	Minim 5 ani de experiență în domeniul finanțelor sau contabilitate.
Experiență profesională specifică	<p>Minim 5 ani de experiență în sectorul Salariu si managementul cadrelor.</p> <p>Cunoașterea metodologiei integrării „1C” cu alte sisteme informaționale.</p> <p>Cunoașterea metodologiei relevante în managementul resurselor umane .</p> <p>Experiență de participare, cel puțin în 1 (un) proiect de implementare a unui sistem informatic integrat similar, în care el/ea s-a poziționat în calitate de expert/consultant.</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Expert / Consultant (Management contractelor și arhiva)	

Rol	Cerințe minime
Calificări și abilități	<p>Studii superioare în domeniul finanțelor sau contabilitate, confirmate prin diploma/diplome de absolvire.</p> <p>Cunoașterea principiilor de lucru a platformei „1C: Întreprindere 8”, cu prezentarea documentelor ce confirmă specializarea în acest sens.</p> <p>Cunoștințe avansate în platforma „1C”, confirmate prin certificarea „1C: Specialist” sau „1C: Profesional” pe compartimente: „ERP” sau „Management contractelor și arhiva”.</p> <p>Cunoașterea limbii de stat.</p>
Experiență profesională generală	<p>Minim 5 ani de experiență în domeniul finanțelor sau contabilitate.</p>
Experiență profesională specifică	<p>Minim 5 ani de experiență în sectorul financiar.</p> <p>Cunoașterea metodologiei integrării „1C” cu alte sisteme informaționale.</p> <p>Cunoașterea metodologiei aferente Managementului contractelor și arhiva documentelor.</p> <p>Experiență de participare, cel puțin în 1 (un) proiect de implementare a unui sistem informatic integrat similar, în care el/ea s-a poziționat în calitate de analist.</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Arhitect 1C: Întreprindere v8.3	
Calificări și abilități	<p>Prezentarea documentelor ce confirmă dobândirea cunoștințelor privind arhitectura platformei „1C: Întreprindere 8.3”.</p> <p>Prezentarea documentelor și/sau certificatelor ce confirmă posedarea cu instrumentele de administrare a bazelor informaționale „1C: Întreprindere 8.3”.</p> <p>Posedarea cu instrumentele de asigurare schimbului de date între sistemul „1C: Întreprindere 8.3” și sistemele externe, cu prezentarea documentelor confirmative.</p> <p>Deținerea certificatului „1C: Specialist” ce ține de dezvoltarea soluțiilor pe platforma „1C: Întreprindere 8.3”.</p> <p>Cunoașterea limbii de stat.</p>
Experiență profesională generală	<p>Mai mult de 5 ani de experiență în domeniul de tehnologiilor informaționale.</p>
Experiență profesională specifică	<p>Mai mult de 3 ani de experiență de dezvoltare soluțiilor pe platforma „1C: Întreprindere 8.3” și integrării cu sistemele informaționale externe.</p> <p>Experiența de dezvoltare și integrare a sistemelor integrate de nivel ERP pe platforma „1C: Întreprindere 8.3”.</p> <p>Experiență de participare în proiecte în calitate de arhitect al platformei „1C” și schimb de date cu bazele de date, cu alte platforme.</p>

Rol	Cerințe minime
	<i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i>
Administrator a sistemelor informaționale 1C Întreprindere 8.3	
Calificări și abilități	<p>Studii de profil în domeniile tehnice sau tehnologiilor informaționale confirmate prin diploma de absolvire. Prezentarea documentelor ce confirmă specializarea în arhitectura platformei „1C: Întreprindere 8.3”.</p> <p>Posedarea cu instrumentele de administrare a bazelor informaționale „1C: Întreprindere 8.3”, cu prezentarea documentelor confirmative.</p> <p>Cunoașterea mecanismelor de protecție împotriva utilizării neautorizate a sistemului „1C: Întreprindere 8.3”, cu prezentarea documentelor confirmative.</p> <p>Cunoștințe avansate în administrate platformei „1C”, confirmate prin certificarea „1C: Profesionist în probleme tehnologice”.</p> <p>Cunoașterea- limbii de stat.</p>
Experiență profesională generală	Mai mult de 3 ani de experiență în domeniul de tehnologiilor informaționale.
Experiență profesională specifică	<p>Mai mult de 3 ani de experiență de administrare a platformei „1C: Întreprindere 8.3” și bazelor de date corespunzătoare.</p> <p>Experiență de participare în proiecte în calitate de administrator al platformei „1C”, confirmată prin realizarea proiectelor de desfășurare arhitecturii Cluster pentru aplicațiile „1C” și integrarea cu alte sisteme de gestiune a bazelor de date, ce ar constitui un avantaj.</p> <p>Posedarea cu instrumentele de asigurare a funcționării stabile a bazelor de date a sistemului „1C: Întreprindere 8.3” confirmată prin, cel puțin 2 (două) proiecte realizate.</p> <p>Experiență de administrare platformei „1C” în spațiu tehnologic MCloud sau alte platforme în baza tehnologiei de „cloud computing”; <i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Specialist securitatea informațională	
Calificări și abilități	<p>Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI.</p> <p>Cunoștințe privind securitatea sistemelor informatice și securitatea sistemelor ce conțin informații cu caracter personal, dovedite prin diplome/certIFICATE obținute.</p> <p>Cunoștințe privind auditul sistemelor informatice dovedite prin diplome/certIFICATE obținute (ISO27001, CISA sau echivalent*).</p> <p><i>*Casa Națională de Asigurări Sociale, conform ordinului ministrului de finanțe</i></p>

Rol	Cerințe minime
	nr.189/2015 asigură controlul intern manageria, care reprezintă un sistem organizat de managerul entității publice și personalul acesteia în scopul asigurării bunei guvernări, care cuprinde totalitatea politicilor, procedurilor, regulilor interne, proceselor și activităților realizate în cadrul entității publice pentru a gestiona riscurile și a oferi o asigurare rezonabilă privind atingerea obiectivelor și rezultatelor planificate. Standarde naționale de control intern în sectorul public sînt aplicabile autorităților administrației publice centrale și locale, instituțiilor publice, precum și autorităților/instituțiilor autonome care gestionează mijloace ale bugetului public național. SNCI reprezintă o codificare a unor principii general acceptate, ce se referă la stabilirea unui sistem eficient CIM. Standardele oferă un cadru relevant pentru dezvoltarea unor sisteme eficiente CIM.
Experiența Profesională	Experiență de cel puțin 3 ani în domeniul securității sistemelor informatice. Membru organizații profesionale din domenii implicat în securitatea informațiilor, asigurare, gestionarea riscurilor și guvernarea TI.
Experiența Profesională specifică	Participarea în ultimii 3 ani ca consultant sau auditor la cel puțin 3 contracte în domeniul securității informației. Participarea în cel puțin 3 contracte similare ca expert de analiză a vulnerabilităților și interpretarea rezultatelor obținute în urma procesului de testare de securitate (se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Anexa nr.3

Descrierea generală a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C: Întreprindere

Sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și alte soluții specializate pe platforma 1C: Întreprindere al CNAS, pe lângă funcțiile standard ale sistemelor similare a instituțiilor de stat, ține evidența și administrează bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS).

Arhitectura sistemului aplicativ este bazată pe 3 nivele: Application server, baza de date și Client.

Sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) alte soluții specializate pe platforma 1C: Întreprindere include următoarele contururi funcționale:

Conturul I. „Evidența contabilă a cheltuielilor de administrare a sistemului public de asigurări sociale”, include funcțiile standard ale sistemelor financiare similare cu alte instituții de stat:

1. Evidența contabilă a mijloacelor bănești în casierie;
2. Evidența contabilă a tranzacțiilor pe conturile bancare destinate cheltuielilor de întreținere a CNAS;
3. Decontări cu titularii de avans;
4. Evidența contabilă a mijloacelor fixe;
5. Evidența contabilă a activelor nemateriale;
6. Evidența contabilă a formularelor de strictă evidență;
7. Evidența contabilă a bunurilor materiale și obiecte de mică valoare (OMVSD);
8. Decontări cu furnizorii, evidența datoriilor și creanțelor;
9. Evidența contabilă a retribuirii muncii angajaților CNAS;
10. Evidența contabilă a mijloacelor de transport și a combustibilului;
11. Decontări cu bugetul de stat privind impozitele și taxele;
12. Evidența cheltuielilor de casă și efective conform clasificăției bugetare și devizului de cheltuieli aprobat anual;

13. Evidența bunurilor material la depozit.

Conturul II. „Evidența contabilă a veniturilor bugetului asigurărilor sociale de stat” (funcțiile specifice), ce asigură:

1. Evidența contabilă a tranzacțiilor în conturile bancare destinate evidenței veniturilor BASS;
2. Evidența contabilă a veniturilor executate și calculate conform clasificății bugetare;
3. Evidența contabilă a contribuțiilor de asigurări sociale de stat achitate și calculate, majorărilor de întârziere, amenzilor și sancțiunilor, datoriilor și creanțelor față de BASS;
4. Evidența restituirii sumelor indemnizațiilor pentru incapacitate temporară de muncă rezidenților parcurilor pentru tehnologia informației;
5. Evidență contabilă a plăților capitalizate la bugetul asigurărilor sociale de stat;
6. Evidența transferurilor primite cu destinație specială între bugetul de stat și bugetul asigurărilor sociale de stat pentru prestațiile de asigurări sociale;
7. Evidența transferurilor primite cu destinație generală între bugetul de stat și bugetul asigurărilor sociale de stat pentru acoperirea deficitului.

Conturul III. „Evidența contabilă a cheltuielilor pentru plata prestațiilor de asigurări sociale și prestațiilor de asistență socială” (funcțiile specifice), ce asigură:

1. Evidența contabilă a tranzacțiilor în conturile bancare destinate plăților prestațiilor sociale conform surselor de finanțare (BASS și BS) și tipurilor de prestații sociale conform clasificății bugetare;
2. Decontări cu bugetul de stat privind viramentele pentru plata prestațiilor de asistență socială, întocmirea actului de verificare și cesiune cu bugetul de stat privind prestațiile de asistență socială;
3. Evidența contabilă operativă a cheltuielilor executate, achitate și calculate a prestațiilor sociale pe surse de finanțare (BASS și BS) și tipuri de prestații;
4. Monitorizarea procesului de transfer și evidență contabilă a pensiilor, conform acordurilor bilaterale încheiate în domeniul securității sociale în spațiul CSI și EUROPEAN,
5. Asigurarea transferurilor mijloacelor bănești pentru sumele reținute din pensii persoanelor fizice, agenților economici, Trezoreriei de Stat;
6. Verificarea și totalizarea dărilor de seamă privind plata prestațiilor sociale;
7. Evidența datoriilor și creanțelor beneficiarilor pe surse de finanțare și tipuri de prestații sociale;
8. Evidența cheltuielilor de casă și efective a comisioanelor pentru distribuire și numerar a prestațiilor sociale conform surselor de finanțare (BASS și BS) și tipurilor de prestații de asigurare socială și asistență socială.

Conturul IV. „Evidență contabilă a biletelor de tratament balneosanatorial și odihna de vară a copiilor” (funcțiile specifice), ce asigură:

1. Evidența contabilă operativă a mijloacelor financiare alocate pentru tratamentul balneosanatorial a veteranilor, a persoanelor care au avut de suferit de pe urma catastrofei de la Cernobîl și colaboratorilor subdiviziunilor de risc deosebit, care s-au îmbolnăvit de boală actinică sau au devenit persoane cu dizabilități, al persoanelor asigurate, odihna și întremarea sănătății copiilor și adolescenților;
2. Evidența contabilă a tranzacțiilor în conturile bancare destinate evidenței biletelor de tratament și odihna de vară a copiilor;
3. Asigurarea evidenței mijloacelor financiare din bugetul de stat, prevăzute pentru tratamentul balneosanatorial a persoanelor îndreptățite prin Legea cu privire la veterani nr.190/2003, Legea privind protecția socială a cetățenilor care au avut de suferit de pe urma catastrofei de la Cernobîl nr.909/1992, Hotărârea Guvernului nr.575/1992 cu privire la acordarea de înlesniri colaboratorilor subdiviziunilor de risc deosebit, odihna și întremarea sănătății copiilor și adolescenților;
4. Decontările cu Confederația Națională a Sindicatelor, sanatorii, tabere de odihnă de vară, evidența datoriilor și creanțelor.

Conturul V. „Managementul resurselor umane”, ce asigură: evidența personalului în cadrul CNAS (statele de personal, mișcări de personal, pontajul, informația despre concediul și calcularea acestuia, instruirea personalului etc).

Conturul VI. „Managementul contractelor și arhiva documentelor” (funcțiile specifice), ce asigură:

1. Evidența ciclului de viață a contractului (de la creare până la semnare și executare);
2. Evidența registrelor de arhivare/dosare a documentelor, nomenclatoare

Datele privind veniturile și cheltuielile sunt conținute sub formă de tranzacții în baza de date a sistemului informațional de bază „Protecția Socială” al CNAS (platforma Oracle).

Datele privind bilete de tratament balneosanatorial sunt conținute sub formă de tranzacții în baza de date a sistemului informațional „Bilete de tratament” (Informix).

Interfața este partea componentă a sistemului aplicativ FMS și reprezintă un set de componente software care oferă extragerea datelor și a informațiilor de referință din sistemul informațional de bază „Protecția Socială” și din sistemul informațional „Bilete de tratament” ce asigură consolidarea, convertirea și încărcarea datelor necesare :

- din baza de date Oracle a sistemului informațional „Protecția Socială” privind veniturile și cheltuielile;
- din baza de date Informix a sistemului informațional „Bilete de tratament” privind bilete de tratament balneosanatorial.

9. În cazul procedurilor de preselecție se indică numărul minim al candidaților și, dacă este cazul, numărul maxim al acestora. [Nu se aplică](#)

10. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta :

1) Pentru mai multe loturi.

11. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: [Nu se admite](#)

(indicați se admite sau nu se admite)

12. Termenii și condițiile de prestare solicitați [pe parcursul anului 2024, începând cu 01.03.2024 până la 31.12.2024, îndeplinind cerințele din caietul de sarcini.](#)

13. Termenul de valabilitate a contractului: [31.12.2024](#)

14. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): [Nu se aplică](#)

(indicați da sau nu)

15. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor legi sau al unor acte administrative (după caz): [Nu se aplică](#)

16. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):

Nr. d/o	Criteriile de calificare și de selecție (Descrierea criteriului/cerinței)	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Prezentarea Cererii de participare conform Anexei nr.7 din Ordinul MF 115/2021.	Cerere de participare confirmată prin semnătura electronică	<i>Obligativiu</i>

2.	Prezentarea Declarației privind valabilitatea ofertei conform Anexei nr.8 din Ordinul MF 115/2021	Declarația privind valabilitatea ofertei confirmată prin semnătura electronică	Obligatoriu
3.	Prezentarea Specificației de preț conform Anexei nr.23 din Ordinul MF 115/2021	Specificații de preț, confirmat prin semnătura electronică	Obligatoriu
4.	Prezentarea Specificației tehnice conform Anexei nr.22 din Ordinul MF 115/2021	Specificații tehnice, confirmată prin semnătura electronică	Obligatoriu
5.	Garanția pentru oferta 1% conform Anexei nr.9 din Ordinul MF 115/2021	Garanția pentru oferta 1% confirmată prin semnătura electronică	Obligatoriu
6.	Prezentarea Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European completat	Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European confirmat prin semnătura electronică	Obligatoriu
7.	Vor fi excluși operatorii economici care nu și-au îndeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale în conformitate cu prevederile legale în vigoare în Republica Moldova sau în țara în care este stabilit.	Certificat de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor (valabil la data deschiderii ofertei) - eliberat de Inspectoratul Fiscal Principal de Stat, confirmat prin semnătura electronică, ori link-ul la accesarea unei baze de date naționale disponibile gratuit pentru autoritatea contractantă care deține informațiile privind lipsa/existența restanțelor.	Obligatoriu
8.	Vor fi excluși operatorii economici care nu dispun de capacitatea economică și financiară ofertantului – minimum 3 ani de experiență similară; Cifra de afaceri în activitatea similară în ultimii 3 ani minimum 2 000 000,00 lei pentru fiecare an.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE/ la evaluare Declarații privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului (prestarea serviciilor similare) conform Anexei nr.12 din Ordinul MF 115/2021 într-o perioadă anterioară care vizează activitatea pentru ultimii 3 ani - a cîte min 2 000 000,00 lei pentru fiecare din ultimii 3 ani original confirmat prin semnătura electronică a participantului. la solicitare se va prezintă documente primare de confirmare nivelului serviciilor propuse: •experiența acumulată, performanțele în realizarea lucrărilor de elaborare și dezvoltare SIA integrate; experiența în integrare și întreținere a Sistemelor Informaționale; Document ce confirmă experiența în prestarea serviciilor de complexitate asemănătoare demonstrată prin descrierea proiectelor de mentenanță a SI complexe bazate pe tehnologiile relevante componentelor SI FMS CNAS (Anexa 3 din Anunțul de participare). •copie de contracte cu experiența în executare serviciilor relevante;	Obligatoriu în cazul existenței datelor cu caracter personal sau informațiilor care prezintă secret comercial informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică achizitiicnas@cnas.gov.md
9.	Vor fi excluși operatorii economici care nu dispun de	- Declarația de proprie răspundere conform Anexei nr.14 din Ordinul MF 115/2021	Obligatoriu în cazul

	<p>capacitatea tehnică și profesională - existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor relevante conform Anexei 2 din Anunțul de participare și specificației tehnice depline.</p> <ul style="list-style-type: none"> - minimum 3 ani de experiență similară. - minimum 3 contracte existente la moment în domeniul aferent obiectului achiziției 	<p>privind:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dispunerea grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor relevante conform Anexei nr. 2 din Anunțul de participare. - Prezentarea CV-urilor specialiștilor. Prezentarea obligatorie a certificatelor privind specialiștii eliberate de către o companie autorizată – copie confirmată prin semnătura și ștampila participantului ; - capacitățile profesioniste în domeniile serviciilor analogice. - existența resurselor tehnice: Call Center, transport, etc - Prestatorul de servicii trebuie să posede certificat ISO 9001 în domeniul aferent obiectului achiziției. - Ofertantul va prezenta cel puțin 3 scrisori de recomandare de la Autorități contractante din Republica Moldova - minimum 3 ani de experiență similară, lista principalelor prestări de servicii similare efectuate în ultimii 3 ani, conținând valori, perioade de livrare, beneficiari, indiferent dacă aceștia din urmă sînt autorități contractante sau clienți privați. Prestări de servicii se confirmă prin prezentarea unor contracte/certificate/documente emise sau contrasemnate de o autoritate ori de către clientul privat beneficiar. În cazul în care beneficiarul este un client privat și, din motive obiective, operatorul economic nu are posibilitatea obținerii unei certificări/confirmări din partea acestuia, demonstrarea prestării serviciilor se realizează printr-o declarație a operatorului economic. - existența contractelor în domeniul aferent obiectului achiziției aflate în derulare - nu mai puțin de 5 contracte 	<p><i>existenței datelor cu caracter personal sau informațiilor care prezintă secret comercial informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică achizitiicnas@cnas.gov.md</i></p>
10.	<p>Va fi exclus din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care are cunoștință că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărîrea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru</p>	<p>La depunerea ofertei prin declararea în DUAE/la evaluare la solicitarea AC</p>	<p><i>Obligativu</i></p>

	infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.		
11.	Va fi exclus orice operator economic care se află în proces de insolvență ca urmare a hotărârii judecătorești.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE	Obligatoriu
12.	DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani	Declarație în conformitate cu Anexa nr. 1 la Caietul de sarcini autentificată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului – depunere obligatorie după desemnare în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător	Da – depunere obligatorie după desemnare în calitate de câștigător

- în cazul existenței datelor cu caracter personal informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică achizitiicnas@cnas.gov.md.

Anexa nr. 1 la Caietul de sarcini

APROBAT
prin Ordinul
Ministrului Finanțelor
nr. 145 din 24 noiembrie 2020

DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Subsemnatul, _____ reprezentant împuternicit al _____ (*denumirea operatorului economic*) în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător în cadrul procedurii de achiziție publică nr. _____ din data __/__/__, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că beneficiarul/beneficiarii efectivi ai operatorului economic în ultimii 5 ani nu au fost condamnați prin hotărâre judecătorească definitivă pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Numele și prenumele beneficiarului efectiv	IDNP al beneficiarului efectiv

Data completării: _____
Semnat: _____
Nume/prenume: _____
Funcția: _____
Denumirea operatorului economic _____
IDNO al operatorului economic _____

17. Garanția pentru ofertă, obligatoriu, cuantumul; 1% din suma ofertei fără TVA, forma garanției:

a) *Oferta va fi însoțită de o Garanție pentru ofertă (emisă de o bancă comercială)*

sau

b) *Garanția pentru ofertă prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:*

Beneficiarul plății: Casa Națională de Asigurări Sociale

Denumirea Băncii: Trezoreria de stat

Codul fiscal: 1004600030235

IBAN : MD84TRPFAH518710A01691AA

Cod: TREZMD2X

cu nota "Pentru garanția pentru ofertă la licitația publică ID . ____ din _____"

18. Garanția de bună execuție a contractului, obligatoriu, cuantumul; 5% din suma contractată cu TVA.

forma garanției de bună execuție:

a) *Garanția de buna execuție (emisă de o bancă comercială)*

sau

b) *Garanția de buna execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:*

Beneficiarul plății: Casa Națională de Asigurări Sociale

Denumirea Băncii: Trezoreria de stat

Codul fiscal: 1004600030235

IBAN : MD84TRPFAH518710A01691AA

Cod: TREZMD2X

cu nota "Garanția de bună execuție" sau "Pentru garanția de bună execuție la licitația publică nr. ____ din _____"

19. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și al procedurii negociate), după caz: Grupul de lucru pentru achiziții publice a hotărât să recurgă la procedură accelerată în conformitate cu art.47alin (4) a Legii nr. 131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice.

20. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): licitația electronică, 3 runde , pasul minim pentru întreaga ofertă 20 000.00 lei.

21. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz):

1. Condiții de prestare și achitarea serviciilor

Beneficiarul va solicita Prestatorului să furnizeze serviciile în limita sumei prevăzute, Părțile vor stabili de comun acord, bazându-se pe principiul «de la caz la caz», achitarea se va efectua pentru serviciile prestate de facto, după prestarea serviciilor, după semnarea de către ambele Părți a documentației conform efortului stabilit de ambele Părți și în timp de 25 zile după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/ore, reieșind din volumul preconizat pentru Servicii.

2. Obligațiile Prestatorului privind executarea contractului.

- a) să semneze Acordului privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS în termen de două zile lucrătoare din data intrării în vigoare a contractului și să respecte condițiile stipulate.
- b) 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;
- c) să asigure funcționarea neîntreruptă a sistemelor aplicative;
- d) în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;
- e) să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiile teritoriale, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță;
- f) să asigure elaborarea/ajustarea instrucțiunilor de exploatare necesare în conformitate cu standardele;
- g) să respecte procedura de înregistrare a defectelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestora;
- h) după rezultatele de soluționare a defectelor să prezinte recomandările pentru anihilarea acestora și instrucțiunile necesare pentru soluționarea defectelor similare pe viitor;
- i) să prezinte Beneficiarului lista persoanelor autorizate din partea Prestatorului în grupul de proiect calificat, conform criteriilor și cerințelor de calificare stabilite în documentația procedurii de achiziție publică;
- j) să asigure integritatea și calitatea serviciilor prestate.

3. Obligațiile Beneficiarului privind executarea contractului

- 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.

4. 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.

Mentenanță sistemului informațional – adică activitatea care include: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; întreținerea sistemului și resursei informaționale; restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.

Mentenanță adaptivă - modificarea produsului software, care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică (modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurării sociale, adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări sociale, inclusiv, modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne).

Mentenanța corectivă reprezintă depistarea, localizarea și remedierea operativă a defecțiunii în vederea restabilirii funcționării normale a sistemului (asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program, actualizarea versiunii sistemului informațional, întreținerea sistemului și resursei informaționale, restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor, inclusiv eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor).

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 serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare)

Fiecare acțiune de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă 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 de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă 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 mentenanță corectivă (de suport)

Serviciile de mentenanță corectivă 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
Înaltă	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.
Medie	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.
Joasă	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

IMPACT	Descriere
Înalt	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;
Mediu	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 nesemnificativ de utilizatori externi; 6. există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 7. activitățile interne nesemnificative 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”.

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară

Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	pînă la 3 ore	8 ore	SSC
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute	8 ore	ora 12 a zilei următoare	SSC
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore	24 ore	5 zile	SSC
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort	-	SSC

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

3. Reguli privind prestare a serviciilor de mentenanța adaptivă (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 mentenanța adaptivă (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 mentenanța adaptivă (de modificare)

Prestarea serviciilor de mentenanța adaptivă (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.
- 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.
- 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 strânsă 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.

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 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.

Presatorul 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:

- 1) Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- 2) Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- 3) Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- 4) 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:

- 1) La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție pentru simularea situațiilor problematice;
- 2) La implementarea modificărilor importante pentru sistemul informațional și testarea lor prealabilă;
- 3) 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 dovezi obiective despre faptul că serviciile prestate de produsul software elaborat / modificat sau de orice element software, corespund cerințelor și necesităților înaintate de Beneficiar. Procesul de aprobare se finalizează cu Proces verbal de aprobare prezentat de Prestator Beneficiarului și se inițiază de Beneficiar exploatarea experimentală a produsului. Exploatarea experimentală a produsului software acordă informație despre comportamentul sistemului în mediul real de exploatare, cu utilizarea datelor reale. În procesul exploatării experimentale, toate devierile în funcționare și observațiile, detectate, se înlătură de către Prestator până 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.

5. Operatorul economic în momentul întocmirii ofertelor trebuie să țină cont de următoarelor acte normative:

- a) Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal
- b) Hotărârea 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
- c) Hotărârea Guvernului nr. 1176/2010 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la asigurarea regimului secret în cadrul autorităților publice și al altor persoane juridice
- d) Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de Casa Națională de Asigurări Sociale aprobată prin ordinul directorului general nr.138 – A din 04.06.2021.

22. Ofertele se prezintă în valuta: - lei moldovenești.

23. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: *Cel mai mic preț fără TVA pentru întreaga ofertă.*

24. Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor: Nu se aplică

Nr. d/o	Denumirea factorului de evaluare	Ponderea%
	Nu se aplică	

25. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:

- Conform informației în SIA RSAP .

26. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:

Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP.

27. Termenul de valabilitate a ofertelor: 60 zile

28. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP ,

Ofertele întârziate vor fi respinse.

29. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:

Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA RSAP.

30. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: Limba de stat.

31. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene: Nu se aplică

32. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:

Agencia Națională pentru Soluționarea Contestațiilor

Adresa: mun. Chişinău, bd. Ştefan cel Mare şi Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;
Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md

33. Data (datele) şi referinţa (referinţele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunţul respective (dacă este cazul): Nu se aplică
34. În cazul achiziţiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunţurilor viitoare: Nu se aplică
35. Data publicării anunţului de intenţie sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunţ: BAP nr. 84 din 24.10.2023.
36. Data transmiterii spre publicare a anunţului de participare: **Conform informaţiei în SIA RSAP.**
37. În cadrul procedurii de achiziţie publică se va utiliza/accepta:
- | Denumirea instrumentului electronic | Se va utiliza/accepta sau nu |
|--|------------------------------|
| depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare | Se acceptă |
| sistemul de comenzi electronice | Nu se acceptă |
| facturarea electronică | Nu se acceptă |
| plăţile electronice | Se acceptă |
38. Contractul intră sub incidenţa Acordului privind achiziţiile guvernamentale al Organizaţiei Mondiale a Comerţului (numai în cazul anunţurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): Nu se aplică
39. Alte informaţii relevante:

Preşedinta grupului de lucru: _____ **Maia MORARU**
L.Ş.

Anexa nr. 7
la Documentaţia standard nr. _____
din “ _____ ” _____ 20 _____

CERERE DE PARTICIPARE

Către _____
(denumirea autorităţii contractante şi adresa completă)

Stimaţi domni,

Ca urmare a anunţului/invitaţiei de participare/de preselecţie apărut în Buletinul achiziţiilor publice şi/sau Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, nr. din (ziua/luna/anul), privind

aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului (denumirea contractului de achiziție publică), noi (denumirea/numele ofertantului/candidatului), am luat cunoștință de condițiile și de cerințele expuse în documentația de atribuire și exprimăm prin prezenta interesul de a participa, în calitate de ofertant/candidat, neavând obiecții la documentația de atribuire.

Data completării Cu stimă,

Ofertant/candidat

.....
(semnătura autorizată)

Anexa nr. 8
la Documentația standard nr. _____
din “ _____ ” _____ 20 _____

DECLARAȚIE privind valabilitatea ofertei

Către _____
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Stimați domni,

Ne angajăm să menținem oferta valabilă, **privind achiziționarea** _____
(se indică obiectul achiziției)

prin procedura de achiziție _____,
(tipul procedurii de achiziție)

pentru o durată de _____ zile, (durata în litere și cifre), respectiv până la data de _____ (ziua/luna/anul), și ea va rămâne obligatorie pentru noi și poate fi acceptată oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

Data completării Cu stimă,

Ofertant/candidat

.....
(semnătura autorizată)

Anexa nr. 9
la Documentația standard nr. _____
din “ _____ ” _____ 20 _____

BANCA

(denumirea)

SCRISOARE DE GARANȚIE BANCARĂ
pentru participare cu ofertă la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică

Către _____
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

cu privire la procedura de atribuire a contractului

_____ ,
(denumirea contractului de achiziție publică)
subsemnații _____ ,
(denumirea băncii)
Înregistrat la _____ ,
(adresa băncii)
ne obligăm față de _____ să
(denumirea autorității contractante)
plătim suma de _____ , la prima sa cerere scrisă și
(suma în litere și în cifre)

fără ca acesta să aibă obligația de a-și motiva cererea respectivă, cu condiția, ca în cererea sa autoritatea contractantă să specifice că suma cerută de ea și datorată ei este din cauza existenței uneia sau mai multora dintre situațiile următoare:

1. Ofertantul _____
(denumirea ofertantului)
își retrage sau modifică oferta în perioada de valabilitate a acesteia;
Prezenta ofertă rămâne valabilă pentru perioada de timp specificată în Anexa nr.2 Anunțul de Participare, începând cu data-limită pentru depunerea ofertei, în conformitate cu Anexa nr.2 Anunțul de Participare, și rămâne obligatorie și poate fi acceptată în orice moment până la expirarea acestei perioade;
2. Oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul _____
(denumirea ofertantului)
nu a constituit garanția de bună execuție;
3. Oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul _____
(denumirea ofertantului)
a refuzat să semneze contractul de achiziție publică de bunuri/servicii;

Nu se execută vreo condiție, specificată în documentația de atribuire înainte de semnarea contractului de achiziție publică de bunuri/servicii.

Prezenta garanție este valabilă până la data de _____
Parafată de Banca _____ în ziua ___ luna ___ anul _____
(semnătura autorizată)

Anexa nr. 10
la Documentația standard nr. _____
din “ ___ ” _____ 20__

[Banca comercială, la cererea ofertantului câștigător, va completa acest formular pe foaie cu antet, în conformitate cu instrucțiunile de mai jos.]

Data: “ ___ ” _____ 20__

Procedura de achiziție Nr.: _____

Oficiul Băncii: _____
[introduceți numele complet al garantului]

Beneficiar: _____
[introduceți numele complet al autorității contractante]

GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE

Nr. _____

Noi, [introduceți numele legal și adresa băncii], am fost informați că firmei [introduceți numele deplin al Furnizorului/Prestatorului] (numit în continuare „Furnizor/Prestator”) i-a fost adjudecat Contractul de achiziție publică de livrare/prestare _____ [obiectul achiziției, descrieți bunurile/serviciile] conform anunțului/invitației la procedura de achiziție nr. din _____. 20_ [numărul și data procedurii de achiziție] (numit în continuare „Contract”).

Prin urmare, noi înțelegem că Furnizorul/Prestatorul trebuie să depună o Garanție de bună execuție în conformitate cu prevederile documentației de atribuire.

În urma solicitării Furnizorul/Prestatorului, noi, prin prezenta, ne angajăm irevocabil să vă plătim orice sumă(e) ce nu depășește [introduceți suma(ele) în cifre și cuvinte] la primirea primei cereri în scris din partea Dvs., prin care declarați că Furnizorul/Prestatorul nu îndeplinește una sau mai multe obligații conform Contractului, fără discuții sau clarificări și fără necesitatea de a demonstra sau arăta temeiurile sau motivele pentru cererea Dvs. Sau pentru suma indicată în aceasta.

Această Garanție va expira nu mai târziu de [introduceți numărul] de la data de [introduceți luna][introduceți anul], și orice cerere de plată ce ține de aceasta trebuie recepționată de către noi la oficiu până la această dată inclusiv.

[semnăturile reprezentanților autorizați ai băncii și ai Furnizorului/Prestatorului]

Anexa nr. 11
la Documentația standard nr. _____
din “ _____ ” _____ 20 _____

INFORMAȚII PRIVIND ASOCIEREA

1. Părți contractante (agenți economici)

- a) _____
- b) _____
- c) _____

2. Adrese, telefon, fax a oficiilor partenerilor (părți contractante):

- a) _____
- b) _____
- c) _____

3. Informații privind modul de asociere:

- a) Data încheierii contractului de asociere _____
- b) Locul și data înregistrării asociației _____
- c) Activități economice ce se vor realiza în comun _____
- d) Contribuția fiecărei părți la realizarea activităților economice comune convenite _____
- e) Valoarea și cota procentuală a bunurilor livrate/serviciilor prestate de fiecare asociat _____
- f) Condiții de administrare a asociației _____
- g) Modalitatea de împărțire a rezultatelor activității economice comune desfășurate _____
- h) Cauze de încetare a asociației și modul de împărțire a rezultatelor lichidării _____
- i) Repartizarea fizică, valorică și procentuală între fiecare asociat pentru executarea obiectivului supus licitației _____
- j) Alte cauze _____

Data completării _____

Semnat Liderul Asociației: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

Semnat Asociatul secund: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

Anexa nr. 12
la Documentația standard nr. _____
din “ _____ ” _____ 20 _____

DECLARAȚIE privind lista principalelor livrări/prestări efectuate în ultimii 3 ani de activitate

Nr d/o	Obiectul contractului	Denumirea/numele beneficiarului/Adresa	Calitatea Furnizorului/Prestatorului*)	Prețul contractului/valoarea bunurilor/serviciilor livrate/prestate	Perioada de livrare/prestare (luni)
1					
2					

...					
-----	--	--	--	--	--

*^o) Se precizează calitatea în care a participat la îndeplinirea contractului, care poate fi de: contractant unic sau lider de asociație; contractant asociat; subcontractant.

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

Anexa nr. 13
la Documentația standard nr. _____
din “ _____ ” _____ 20 _____

DECLARAȚIE
privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului

Nr. d/o	Denumirea principalelor utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (ateliere, depozite, spații de cazare) și laboratoare propuse de ofertant ca necesare pentru prestarea serviciilor, rezultate în baza tehnologiilor pe care el urmează să le adopte	Unitatea de măsură (bucăți și seturi)	Asigurate din dotare	Asigurate de la terți sau din alte surse
0	1	2	3	4
1.				
2.				
3.				
.				
n				

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

Anexa nr.15
la Documentația standard nr. _____
din “ _____ ” _____ 20 _____

LISTA SUBCONTRACTANȚILOR
ȘI PARTEA/PĂRȚILE DIN CONTRACT CARE SUNT
ÎNDEPLINITE DE ACEȘTIA

Nr. d/o	Numele și adresa subantreprenorilor	Activități din contract	Valoarea aproximativă	% din valoarea contractului
1.				
2.				
3.				
4.				

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

Anexa nr.16
la Documentația standard nr. _____
din “ _____ ” _____ 20 _____

ANGAJAMENT TERȚ SUSȚINĂTOR FINANCIAR

Terț susținător financiar

.....(denumirea)

ANGAJAMENT

privind susținerea financiară a ofertantului/candidatului

Către,

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Cu privire la procedura pentru atribuirea contractului

(denumirea contractului de achiziție publică), noi(denumirea terțului susținător financiar), având sediul înregistrat la (adresa terțului susținător financiar), ne obligăm, în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția (denumirea ofertantului/candidatului) toate resursele financiare necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor asumate de acesta conform ofertei prezentate și contractului de achiziție publică ce urmează a fi încheiat între ofertant și autoritatea contractantă.

Acordarea susținerii financiare nu implică alte costuri pentru achizitor, cu excepția celor care au fost incluse în propunerea financiară.

În acest sens, ne obligăm în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția(denumirea ofertantului/candidatului) suma de(valoarea totală/parțială din propunerea financiară), necesară pentru îndeplinirea integrală, reglementară și la termen a contractului de achiziție publică.

Noi, (denumirea terțului susținător financiar), declarăm că înțelegem să răspundem față de autoritatea contractantă pentru neexecutarea oricărei obligații asumate de

(denumirea ofertantului), în baza contractului de achiziție publică și pentru care (denumirea ofertantului/candidatului) a primit susținerea financiară conform prezentului angajament, renunțând în acest sens, definitiv și irevocabil, la invocarea beneficiului de diviziune.

Noi, (denumirea terțului susținător financiar), declarăm că înțelegem să renunțăm definitiv și irevocabil la dreptul de a invoca orice excepție de neexecutare, atât față de autoritatea contractantă, cât și față de (denumirea ofertantului/candidatului), care ar putea conduce la neexecutarea, parțială sau totală, sau la executarea cu întârziere sau în mod necorespunzător a obligațiilor asumate de noi prin prezentul angajament.

Noi,..... (denumirea terțului susținător financiar), declarăm că înțelegem să răspundem pentru prejudiciile cauzate autorității contractante ca urmare a nerespectării obligațiilor prevăzute în angajament.

Prezentul reprezintă angajamentul nostru ferm încheiat în conformitate cu prevederile art.21 alin.(6) al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, care dă dreptul autorității contractante de a solicita, în mod legitim, îndeplinirea de către noi a anumitor obligații care decurg din susținerea financiară acordată (denumirea ofertantului/candidatului).

Data completării,
.....

Terț susținător,
.....
(semnătură autorizată)

Anexa nr. 17
la Documentația standard nr. _____
din “ _____ ” _____ 20 _____

DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR FINANCIAR

Terț susținător financiar

.....
(denumirea)

Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al (denumirea terțului susținător financiar), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că toate resursele financiare necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor contractului de achiziție publică..... sunt reale.

Declar de asemenea că vom disponibiliza aceste resurse necondiționat, în funcție de necesitățile care vor apărea pe parcursul îndeplinirii contractului de achiziție publică având ca obiect.....(obiectul contractului).

Data completării,
(semnătură autorizată)

Terț susținător,

**ANGAJAMENT PRIVIND SUSȚINEREA TEHNICĂ ȘI PROFESIONALĂ A
OFERTANTULUI/GRUPULUI DE OPERATORI ECONOMICI**

.....
(denumirea)

**ANGAJAMENT
privind susținerea tehnică și profesională
a ofertantului/candidatului**

Către,

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Cu privire la procedura pentru atribuirea contractului (denumirea contractului de achiziție publică), noi (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), având sediul înregistrat la (adresa terțului susținător tehnic și profesional), ne obligăm, în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția..... (denumirea ofertantului) toate resursele tehnice și profesionale necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor asumate de acesta, conform ofertei prezentate și contractului de achiziție publică ce urmează a fi încheiat între ofertant și autoritatea contractantă.

Acordarea susținerii tehnice și profesionale nu implică alte costuri pentru achizitor, cu excepția celor care au fost incluse în propunerea financiară.

În acest sens, ne obligăm în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția (denumirea ofertantului/candidatului) resursele tehnice și/sau profesionale de necesare pentru îndeplinirea integrală, reglementară și la termen a contractului de achiziție publică.

Noi, (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), declarăm că înțelegem să răspundem, în mod necondiționat, față de autoritatea contractantă pentru neexecutarea oricărei obligații asumate de (denumirea ofertantului/candidatului), în baza contractului de achiziție publică, și pentru care (denumirea operatorului/candidatului) a primit susținerea tehnică și profesională conform prezentului angajament, renunțând în acest sens, definitiv și irevocabil, la invocarea beneficiului de diviziune.

Noi, (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), declarăm că înțelegem să renunțăm definitiv și irevocabil la dreptul de a invoca orice excepție de neexecutare, atât față de autoritatea contractantă, cât și față de (denumirea ofertantului), care ar putea conduce la neexecutarea, parțială sau totală, sau la executarea cu întârziere sau în mod necorespunzător a obligațiilor asumate de noi prin prezentul angajament.

Noi,..... (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), declarăm că înțelegem să răspundem pentru prejudiciile cauzate autorității contractante ca urmare a nerespectării obligațiilor prevăzute în angajament.

Prezentul reprezintă angajamentul nostru ferm încheiat în conformitate cu prevederile art.22 alin.(6) al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, care dă dreptul autorității contractante de a solicita, în mod legitim, îndeplinirea de către noi a anumitor obligații care decurg din susținerea tehnică și profesională acordată (denumirea ofertantului/candidatului).

Data completării,
.....

Terț susținător,
.....

(semnătură autorizată)

DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR TEHNIC

Terț susținător tehnic

.....
(denumirea)

Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al (*denumirea terțului susținător tehnic*), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat privind logistica, utilajele, instalațiile, echipamentele tehnice de care dispun și care urmează a fi folosite efectiv pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică..... sunt reale.

Declar de asemenea că vom disponibiliza aceste resurse necondiționat, în funcție de necesitățile care vor apărea pe parcursul îndeplinirii contractului de achiziție publică având ca obiect.....(*obiectul contractului*).

LISTA

privind logistica, utilajele, instalațiile și echipamentele tehnice aflate în dotare și care urmează a fi efectiv folosite pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică

Nr. crt	Denumire utilaj/echipament/instalație	Cantitate U.M.	Forma de deținere	
			Proprietate	În chirie

Prezenta declarație este anexă la „Angajamentul ferm” privind susținerea noastră tehnică și profesională oferită.....(*denumirea ofertantului/candidatului*).

Data completării,

Terț susținător,

(*semnătură autorizată*)

DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR PROFESIONAL

Terț susținător profesional

.....
(denumirea)

Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al(denumirea terțului susținător profesional), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat privind efectivul mediu anual al personalului de specialitate angajat care urmează a fi efectiv alocat pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică..... sunt reale.

LISTA

privind personalul de specialitate angajat care urmează a fi efectiv alocat pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică

	Anul 1	Anul 2	Anul 3
Personalul de specialitate			
.....			
.....			
.....			

Anexez declarației, CV-urile personalului de specialitate, precum și ale personalului care va fi alocat efectiv pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate, referitoare la experiența anterioară, capacitățile tehnice și personalul de specialitate angajat sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai (*denumirea și adresa autorității contractante*) cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Prezenta declarație este anexă la „Angajamentul ferm” privind susținerea noastră tehnică și profesională oferită(*denumirea ofertantului/candidatului*).

Data completării,

Terț susținător,

(semnătură autorizată)

CAIET DE SARCINI
Servicii

Obiectul: **Achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar pentru anul 2024 (perioada 01.03.2024-31.12.2024).**

Autoritatea contractantă: Casa Națională de Asigurări Sociale

1. Descriere generală. Informații privind serviciul solicitat:

Nr.	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma IC:Întreprindere	Termen
1.	<p>Servicii de mentenanță corectivă pentru sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma IC:Întreprindere</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; • Actualizarea versiunii sistemului aplicativ; • Întreținerea sistemului aplicativ și resursei informaționale; • Restabilirea funcționalității sistemului aplicativ, în cazul apariției defecțiunilor; • Eliminarea/corectarea problemelor, detectate în sistemul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor; • Asigurarea integrității datelor în proces de schimb de date între sistemul aplicativ aferent sistemului financiar cu sistemul informațional „Protecția Socială” prin interfețe: <ul style="list-style-type: none"> i. Asigurarea consolidării datelor privind veniturile (obligații, amenzi și plata contribuțiilor) la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) pe conturile bugetare în sistemul financiar, ii. Asigurarea consolidării datelor privind cheltuielile (plăți efectuate de CNAS pentru toate tipurile de pensii, indemnizații, compensații, bilete de tratament balneosanatorial efectuate din bugetul asigurărilor sociale și de la bugetul de stat) la BASS pe conturile bugetare în sistemul financiar; iii. Asigurarea sincronizării structurilor de date, atât în ceea ce privește logica prelucrării acestora (identificatori unici, tipuri, relații cu alte date etc.) și din punct de vedere al mecanismelor de schimb și al controlului integrității; iv. Asigurarea securității informaționale în proces de prelucrare și schimb de date între sistemele informaționale implicate. • Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori; • Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software –lui aplicativ. <p>Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemul aplicativ (FMS) și pentru alte</p>	<p>01.03.2024-31.12.2024</p>

	soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie 4540 om/oră.	
2.	<p>Servicii de mentenanță adaptivă în sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere</p> <p>h) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale;</p> <p>i) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional;</p> <p>j) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne;</p> <p>k) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemul informațional „ Protecția Socială ” (interfață), pentru consolidarea datelor privind veniturile, cheltuielile la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) și sistemul informațional „Bilete de tratament” pe conturile bugetare în sistemul financiar – în cazul modificării cadrului normativ. În cazul modificării funcționalităților în SI „ Protecția Socială ” sunt necesare modificări corespunzătoare în sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și în interfață între acestea;</p> <p>l) Ajustarea funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere, în conformitate cu lista, conform <i>Anexa nr.1</i></p> <p>m) Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementărilor tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006);</p> <p>n) Consultanță privind modificările realizate.</p> <p>Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere ce urmează a fi adaptate și/ sau modificate, conform <i>Anexei nr.1</i>.</p> <p>Servicii de mentenanță adaptivă pentru sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie 5540 om/oră.</p>	01.03.2024-31.12.2024
Nivelul serviciilor:		
6. Existența serviciului “Hot-Line” 5/7, 8/24		
d) Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 oră;		
e) Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor;		
f) Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate.		
7. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate (Cerințele obligatorii fața de echipa de proiect sunt prezentate în Anexa nr.2), inclusiv:		
i) Manager de proiect;		
j) Analisti de sistem cu experiență în proiectare sistemelor informaționale complexe;		
k) Analist (FMS) cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3” în instituțiile bugetare și / sau în domeniul social;		
l) Experți / Consultanți cu experiența în implementarea și mentenanța componentelor integrate pe platforma FMS (Contabilitate, HRM, Bugetare, analiza financiară);		
m) Arhitect cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3”;		
n) Dezvoltatori cu experiență în domeniul „1C: Întreprindere 8.3” pe fiecare din componentă a soluției;		
o) Administrator platformei „1C: Întreprindere” cu experiență în desfășurarea și gestionarea pe platforma tehnologică guvernamentală comună MCloud sau alte platforme în baza tehnologiei de „cloud computing”;		
p) Specialist securitatea informațională cu experiență în audit sistemelor informaționale complexe.		
8. Experiență în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor „1C: Întreprindere 8.3”		

- e) Experiență în prestarea serviciilor solicitate de lungă durată. Minimum 3 Contracte cu operatori economici realizate consecutiv pentru ultimii 3 ani pentru prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C:Întreprindere”;
- f) Stabilitatea economică. Cifra de afaceri anuală în domeniul aferent obiectului achiziției pentru ultimii 3 ani nu mai puțin decât bugetul achiziției. Existența Contractelor în domeniul aferent obiectului achiziției aflate în derulare nu mai puțin de 5 contracte.
- g) Calitatea serviciilor prestate. Poseda certificat de conformitate a sistemului de management al calității implementat cu cerințele standardului internațional ISO 9001 în domeniul aferent obiectului achiziției;
- h) Ofertantul va prezenta cel puțin 3 scrisori de recomandare de la autorități contractante din Republica Moldova.

9. Respectarea condițiilor generale:

Termenul de realizare și implementare a serviciilor de mentenanță adaptivă, asociate cu modificările în legislație, trebuie să fie executate de către Prestator în termenele stabilite de CNAS. Încălcarea de către Prestator a termenului de implementare a modificărilor, va atrage aplicarea sancțiunilor pecuniare prevăzute în contract. Depășirea termenului de executare a clauzelor contractuale, presupune imposibilitatea obținerii în sistemul financiar a rezultatelor corecte sau stoparea sistemului financiar. În cazul în care, depășirea termenului de executare nu este rezultatul unei forțe majore (situații excepționale, calamități naturale, război etc.), CNAS își rezervă dreptul de rezoluțiune a contractului.

Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de servicii de mentenanță adaptivă se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:

- d) Până la 10 zile pentru modificări minore.
- e) Până la 30 zile pentru modificări de volume medii.
- f) Până la 60 zile pentru modificări de volume mari.

Efortul total preconizat (10080 om ore), reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:

- Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie **4540** om/oră.
- Servicii de mentenanță adaptivă în sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie **5540** om/oră.

Nota: Efortul estimat a unui om/oră constituie 167.64 lei fără TVA, reieșind din media efortului estimat pe în 2023.

Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/oră, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.

Prestatorul va prezenta, în temeiul Ordinului MDI nr.78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procese ciclului de viață al software-ului” după finisarea exploatarei experimentale a produsului software se prezintă următoarele documente prevăzute de ordinul respectiv (specificate în anexa nr.8 și anexa nr.9):

- c) Concepția de mentenanță - urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective: asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; optimizarea performanței și eficienței sistemului; protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor; asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.
- d) Planul de mentenanță - urmează să cuprindă: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestora actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).

10. **Cerințele de securitate la externalizarea adaptării/dezvoltării sistemelor**, prevăzute în Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică aprobate conform Hotărârii Guvernului nr. 201/2017:
- c) Prestatorul de servicii în realizarea prevederilor contractuale trebuie să urmeze reglementările interne de securitate cibernetică ale Beneficiarului;
 - d) Cerințele precise pentru volumul și calitatea serviciilor externalizare documentate ca Service Level Agreement (SLA).
- Descrierea generală a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS), se anexează, *Anexa nr.3*

Anexa nr.1

Nr.	Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere
FMS	
7.	Evidența contabilă a cheltuielilor de administrare a sistemului public de asigurări sociale
8.	Evidența contabilă a veniturilor bugetului asigurărilor sociale de stat
9.	Evidența contabilă a cheltuielilor pentru plata prestațiilor de asigurări sociale și prestațiilor de asistență socială
10.	Evidența contabilă a biletelor de tratament balneosanatorial și odihna de vară a copiilor
Alte soluții specializate	
11.	Managementul resurselor umane (HRM)
12.	Managementul contractelor și arhiva
	<p>Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere ce urmează a fi adaptate și/ sau modificate</p> <p>Adaptarea sistemului aplicativ aferent sistemului financiar la prevederile cadrului normativ, , inclusiv îmbunătățirea sistemului informațional:</p> <ul style="list-style-type: none"> f) Rapoarte privind plata prestațiilor sociale; g) Rapoarte privind identificarea și restituirea plăților necuvenite; h) Rapoarte privind datoriile la plata prestațiilor sociale neprimite de beneficiari. i) Adaptarea cu noi funcționalități sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere j) Alte func'

Anexa nr.2

Cerințele obligatorii pentru echipa de proiect

Echipa de proiect trebuie să includă specialiști de înaltă calificare cu experiență în domeniile respective. Cerințele minime față de specialiștii propuși sunt următoarele:

Rol	Cerințe minime
Project Manager	
Calificări și abilități	<p>Studii superioare în domeniul tehnologiilor informaționale sau tehnice, confirmate prin diploma de absolvire.</p> <p>Deținerea certificatului Project Manager sau documentului analogic de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor sau emis de o instituție publică sau privată competentă cu recunoaștere generală.</p>
Experiența profesională	<p>Minim 5 ani de experiență în managementul proiectelor în domeniul tehnologiilor informaționale.</p> <p>Minim 3 proiecte de nivel național în domeniul tehnologiilor informaționale realizate în calitate de</p>

Rol	Cerințe minime
	Manager de proiect.
Experiența profesională specifică	<p>Minim 5 ani de experiență în utilizarea metodologiilor de management de proiecte recunoscute pe plan internațional.</p> <p>Experiență specifică de Manager de Proiect în cel puțin 1 proiect de complexitate similară, pe toată durata proiectului, realizate cu succes.</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Business Analitic	
Calificări și abilități	<p>Studii superioare în domeniul ingineriei sau tehnologiilor informaționale confirmate prin diploma de absolvire.</p> <p>Deținerea documentelor ce confirmă specializarea în tehnologii și instrumente CASE (recunoscute pe plan internațional sau emis de o instituție publică sau privată competentă cu recunoaștere generală).</p> <p>Deținerea certificatului sau documentului analogic, ce confirmă dobândirea cunoștințelor în modelarea business-proceselor a conținutului sistemelor IT.</p>
Experiență profesională generală	Cel puțin 5 ani de experiență în domeniul tehnologiilor informaționale.
Experiență profesională specifică	<p>Cel puțin 5 ani de experiență în domeniul analizei și modelării Business-proceselor.</p> <p>Experiență profesională specifică, confirmată prin participarea în cel puțin trei proiecte similare de implementare a unui sistem informatic integrat similar, în care el/ea s-a poziționat ca Business Analitic Principal.</p> <p>Experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3” în instituțiile bugetare sau în domeniul social.</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Dezvoltator 1C: Întreprindere 8.3 (2 persoane)	
Calificări și abilități	<p>Studii superioare în domeniile tehnice sau tehnologiilor informaționale confirmate prin diploma de absolvire.</p> <p>Deținerea Certificatului „1C: Specialist” sau „1C: Profesional” ce ține de cunoașterea mecanismelor de bază a platformei „1C: Întreprindere 8.3”.</p>
Experiență profesională generală	Mai mult de 3 ani de experiență în domeniul tehnologiilor informaționale.
Experiență profesională specifică	<p>Experiență de lucru în calitate de dezvoltator pe platforma „1C: Întreprindere 8.3”, cel puțin în 2 (două) proiecte de anvergură realizate.</p> <p>Experiența de lucru cu schimbul de date între „1C: Întreprindere 8.3” și soluțiile externe bazate pe tehnologii „Oracle”.</p> <p>Experiența de lucru în calitate de dezvoltator relevante soluțiilor sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma „1C: Întreprindere” (pentru fiecare componenta specialist dedicat).</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Analist (FMS)	

Rol	Cerințe minime
Calificări și abilități	<p>Studii superioare în domeniul finanțelor sau contabilitate, confirmate prin diploma/diplome de absolvire.</p> <p>Cunoașterea principiilor de lucru a platformei „1C: Întreprindere 8”, cu prezentarea documentelor ce confirmă specializarea în acest sens.</p> <p>Cunoștințe avansate în platforma „1C”, confirmate prin certificarea „1C: Specialist” sau „1C: Profesional” pe compartimente: „ERP” sau „Salariu” și „Contabilitate”.</p> <p>Cunoașterea limbii de stat.</p>
Experiență profesională generală	Minim 5 ani de experiență în domeniul finanțelor sau contabilitate.
Experiență profesională specifică	<p>Minim 5 ani de experiență în sectorul contabilității bugetare.</p> <p>Cunoașterea metodologiei integrării „1C” cu alte sisteme informaționale.</p> <p>Cunoașterea instrumentelor de analiză, modelare și descriere a business-proceselor.</p> <p>Cunoașterea metodologiei contabilității financiare în instituțiile bugetare .</p> <p>Experiență de participare, cel puțin în 1 (un) proiect de implementare a unui sistem informatic integrat similar, în care el/ea s-a poziționat în calitate de analist.</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Expert/Consultant Managementul resurselor umane (HRM)	
Calificări și abilități	<p>Studii superioare în domeniul finanțelor sau contabilitate, confirmate prin diploma/diplome de absolvire.</p> <p>Cunoașterea principiilor de lucru a platformei „1C: Întreprindere 8”, cu prezentarea documentelor ce confirmă specializarea în acest sens.</p> <p>Cunoștințe avansate în platforma „1C”, confirmate prin certificarea „1C: Specialist” sau „1C: Profesional” pe compartimente: „ERP” sau „Salariu și managementul cadrelor”.</p> <p>Cunoașterea limbii de stat.</p>
Experiență profesională generală	Minim 5 ani de experiență în domeniul finanțelor sau contabilitate.
Experiență profesională specifică	<p>Minim 5 ani de experiență în sectorul Salariu și managementul cadrelor.</p> <p>Cunoașterea metodologiei integrării „1C” cu alte sisteme informaționale.</p> <p>Cunoașterea metodologiei relevante în managementul resurselor umane .</p> <p>Experiență de participare, cel puțin în 1 (un) proiect de implementare a unui sistem informatic integrat similar, în care el/ea s-a poziționat în calitate de expert/consultant.</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Expert / Consultant (Management contractelor și arhiva)	
Calificări și abilități	<p>Studii superioare în domeniul finanțelor sau contabilitate, confirmate prin diploma/diplome de absolvire.</p> <p>Cunoașterea principiilor de lucru a platformei „1C: Întreprindere 8”, cu prezentarea documentelor ce confirmă specializarea în acest sens.</p> <p>Cunoștințe avansate în platforma „1C”, confirmate prin certificarea „1C: Specialist” sau „1C: Profesional” pe compartimente: „ERP” sau „Management contractelor și arhiva”.</p> <p>Cunoașterea limbii de stat.</p>
Experiență profesională generală	Minim 5 ani de experiență în domeniul finanțelor sau contabilitate.

Rol	Cerințe minime
Experiență profesională specifică	<p>Minim 5 ani de experiență în sectorul financiar.</p> <p>Cunoașterea metodologiei integrării „1C” cu alte sisteme informaționale.</p> <p>Cunoașterea metodologiei aferente Managementului contractelor și arhiva documentelor.</p> <p>Experiență de participare, cel puțin în 1 (un) proiect de implementare a unui sistem informatic integrat similar, în care el/ea s-a poziționat în calitate de analist.</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Arhitect 1C: Întreprindere v8.3	
Calificări și abilități	<p>Prezentarea documentelor ce confirmă dobândirea cunoștințelor privind arhitectura platformei „1C: Întreprindere 8.3”.</p> <p>Prezentarea documentelor și/sau certificatelor ce confirmă posedarea cu instrumentele de administrare a bazelor informaționale „1C: Întreprindere 8.3”.</p> <p>Posedarea cu instrumentele de asigurare schimbului de date între sistemul „1C: Întreprindere 8.3” și sistemele externe, cu prezentarea documentelor confirmative.</p> <p>Deținerea certificatului „1C: Specialist” ce ține de dezvoltarea soluțiilor pe platforma „1C: Întreprindere 8.3”.</p> <p>Cunoașterea limbii de stat.</p>
Experiență profesională generală	<p>Mai mult de 5 ani de experiență în domeniul de tehnologiilor informaționale.</p>
Experiență profesională specifică	<p>Mai mult de 3 ani de experiență de dezvoltare soluțiilor pe platforma „1C: Întreprindere 8.3” și integrării cu sistemele informaționale externe.</p> <p>Experiența de dezvoltare și integrare a sistemelor integrate de nivel ERP pe platforma „1C: Întreprindere 8.3”.</p> <p>Experiență de participare în proiecte în calitate de arhitect al platformei „1C” și schimb de date cu bazele de date, cu alte platforme.</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Administrator a sistemelor informaționale 1C Întreprindere 8.3	
Calificări și abilități	<p>Studii de profil în domeniile tehnice sau tehnologiilor informaționale confirmate prin diploma de absolvire.</p> <p>Prezentarea documentelor ce confirmă specializarea în arhitectura platformei „1C: Întreprindere 8.3”.</p> <p>Posedarea cu instrumentele de administrare a bazelor informaționale „1C: Întreprindere 8.3”, cu prezentarea documentelor confirmative.</p> <p>Cunoașterea mecanismelor de protecție împotriva utilizării neautorizate a sistemului „1C: Întreprindere 8.3”, cu prezentarea documentelor confirmative.</p> <p>Cunoștințe avansate în administrate platformei „1C”, confirmate prin certificarea „1C: Profesionist în probleme tehnologice”.</p> <p>Cunoașterea-limbii de stat.</p>
Experiență profesională generală	<p>Mai mult de 3 ani de experiență în domeniul de tehnologiilor informaționale.</p>
Experiență profesională specifică	<p>Mai mult de 3 ani de experiență de administrare a platformei „1C: Întreprindere 8.3” și bazelor de date corespunzătoare.</p> <p>Experiență de participare în proiecte în calitate de administrator al platformei „1C”, confirmată prin realizarea proiectelor de desfășurare arhitecturii Cluster pentru aplicațiile „1C” și integrarea cu alte sisteme de gestiune a bazelor de date, ce ar constitui un avantaj.</p> <p>Posedarea cu instrumentele de asigurare a funcționării stabile a bazelor de date a sistemului „1C: Întreprindere 8.3” confirmată prin, cel puțin 2 (două) proiecte realizate.</p>

Rol	Cerințe minime
	<p>Experiență de administrare platformei „1C” în spațiu tehnologic MCloud sau alte platforme în baza tehnologiei de „cloud computing”;</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>
Specialist securitatea informațională	
Calificări și abilități	<p>Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI.</p> <p>Cunoștințe privind securitatea sistemelor informatice și securitatea sistemelor ce conțin informații cu caracter personal, dovedite prin diplome/certIFICATE obținute.</p> <p>Cunoștințe privind auditul sistemelor informatice dovedite prin diplome/certIFICATE obținute (ISO27001, CISA sau echivalent*).</p> <p><i>*Casa Națională de Asigurări Sociale, conform ordinului ministrului de finanțe nr.189/2015 asigură controlul intern manageria, care reprezintă un sistem organizat de managerul entității publice și personalul acesteia în scopul asigurării bunei guvernări, care cuprinde totalitatea politicilor, procedurilor, regulilor interne, proceselor și activităților realizate în cadrul entității publice pentru a gestiona riscurile și a oferi o asigurare rezonabilă privind atingerea obiectivelor și rezultatelor planificate. Standarde naționale de control intern în sectorul public sînt aplicabile autorităților administrației publice centrale și locale, instituțiilor publice, precum și autorităților/instituțiilor autonome care gestionează mijloace ale bugetului public național. SNCI reprezintă o codificare a unor principii general acceptate, ce se referă la stabilirea unui sistem eficient CIM. Standardele oferă un cadru relevant pentru dezvoltarea unor sisteme eficiente CIM.</i></p>
Experiența Profesională	<p>Experiență de cel puțin 3 ani în domeniul securității sistemelor informatice.</p> <p>Membri organizații profesionale din domenii implicate în securitatea informațiilor, asigurare, gestionarea riscurilor și guvernarea TI.</p>
Experiența Profesională specifică	<p>Participarea în ultimii 3 ani ca consultant sau auditor la cel puțin 3 contracte în domeniul securității informației.</p> <p>Participarea în cel puțin 3 contracte similare ca expert de analiză a vulnerabilităților și interpretarea rezultatelor obținute în urma procesului de testare de securitate</p> <p><i>(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>

Anexa nr.3

Descrierea generală a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C: Întreprindere

Sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și alte soluții specializate pe platforma 1C: Întreprindere al CNAS, pe lângă funcțiile standard ale sistemelor similare a instituțiilor de stat, ține evidența și administrează bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS).

Arhitectura sistemului aplicativ este bazată pe 3 nivele: Aplicație server, baza de date și Client.

Sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) alte soluții specializate pe platforma 1C: Întreprindere include următoarele contururi funcționale:

Conturul I. „Evidența contabilă a cheltuielilor de administrare a sistemului public de asigurări sociale”, include funcțiile standard ale sistemelor financiare similare cu alte instituții de stat:

14. Evidența contabilă a mijloacelor bănești în casierie;
15. Evidența contabilă a tranzacțiilor pe conturile bancare destinate cheltuielilor de întreținere a CNAS;
16. Decontări cu titularii de avans;
17. Evidența contabilă a mijloacelor fixe;
18. Evidența contabilă a activelor nemateriale;
19. Evidența contabilă a formularelor de strictă evidență;
20. Evidența contabilă a bunurilor materiale și obiecte de mică valoare (OMVSD);
21. Decontări cu furnizorii, evidența datoriiilor și creanțelor;
22. Evidența contabilă a retribuirii muncii angajaților CNAS;
23. Evidența contabilă a mijloacelor de transport și a combustibilului;

24. Decontări cu bugetul de stat privind impozitele și taxele;
25. Evidența cheltuielilor de casă și efective conform clasificății bugetare și devizului de cheltuieli aprobat anual;
26. Evidența bunurilor material la depozit.

Conturul II. „Evidența contabilă a veniturilor bugetului asigurărilor sociale de stat” (funcțiile specifice), ce asigură:

8. Evidența contabilă a tranzacțiilor în conturile bancare destinate evidenței veniturilor BASS;
9. Evidența contabilă a veniturilor executate și calculate conform clasificății bugetare;
10. Evidența contabilă a contribuțiilor de asigurări sociale de stat achitate și calculate, majorărilor de întârziere, amenzilor și sancțiunilor, datoriilor și creanțelor față de BASS;
11. Evidența restituirii sumelor indemnizațiilor pentru incapacitate temporară de muncă rezidenților parcurilor pentru tehnologia informației;
12. Evidență contabilă a plăților capitalizate la bugetul asigurărilor sociale de stat;
13. Evidența transferurilor primite cu destinație specială între bugetul de stat și bugetul asigurărilor sociale de stat pentru prestațiile de asigurări sociale;
14. Evidența transferurilor primite cu destinație generală între bugetul de stat și bugetul asigurărilor sociale de stat pentru acoperirea deficitului.

Conturul III. „Evidența contabilă a cheltuielilor pentru plata prestațiilor de asigurări sociale și prestațiilor de asistență socială” (funcțiile specifice), ce asigură:

9. Evidența contabilă a tranzacțiilor în conturile bancare destinate plăților prestațiilor sociale conform surselor de finanțare (BASS și BS) și tipurilor de prestații sociale conform clasificății bugetare;
10. Decontări cu bugetul de stat privind viramentele pentru plata prestațiilor de asistență socială, întocmirea actului de verificare și cesiune cu bugetul de stat privind prestațiile de asistență socială;
11. Evidența contabilă operativă a cheltuielilor executate, achitate și calculate a prestațiilor sociale pe surse de finanțare (BASS și BS) și tipuri de prestații;
12. Monitorizarea procesului de transfer și evidență contabilă a pensiilor, conform acordurilor bilaterale încheiate în domeniul securității sociale în spațiul CSI și EUROPEAN,
13. Asigurarea transferurilor mijloacelor bănești pentru sumele reținute din pensii persoanelor fizice, agenților economici, Trezoreriei de Stat;
14. Verificarea și totalizarea dărilor de seamă privind plata prestațiilor sociale;
15. Evidența datoriilor și creanțelor beneficiarilor pe surse de finanțare și tipuri de prestații sociale;
16. Evidența cheltuielilor de casă și efective a comisiunilor pentru distribuire și numerar a prestațiilor sociale conform surselor de finanțare (BASS și BS) și tipurilor de prestații de asigurare socială și asistență socială.

Conturul IV. „Evidență contabilă a biletelor de tratament balneosanatorial și odihna de vară a copiilor” (funcțiile specifice), ce asigură:

5. Evidența contabilă operativă a mijloacelor financiare alocate pentru tratamentul balneosanatorial a veteranilor, a persoanelor care au avut de suferit de pe urma catastrofei de la Cernobil și colaboratorilor subdiviziunilor de risc deosebit, care s-au îmbolnăvit de boală actinică sau au devenit persoane cu dizabilități, al persoanelor asigurate, odihna și întremarea sănătății copiilor și adolescenților;
6. Evidența contabilă a tranzacțiilor în conturile bancare destinate evidenței biletelor de tratament și odihna de vară a copiilor;
7. Asigurarea evidenței mijloacelor financiare din bugetul de stat, prevăzute pentru tratamentul balneosanatorial a persoanelor îndreptățite prin Legea cu privire la veterani nr.190/2003, Legea privind protecția socială a cetățenilor care au avut de suferit de pe urma catastrofei de la Cernobil nr.909/1992, Hotărârea Guvernului nr.575/1992 cu privire la acordarea de înlesniri colaboratorilor subdiviziunilor de risc deosebit, odihna și întremarea sănătății copiilor și adolescenților;
8. Decontările cu Confederația Națională a Sindicatelor, sanatorii, tabere de odihnă de vară, evidența datoriilor și creanțelor.

Conturul V. „Managementul resurselor umane”, ce asigură: evidența personalului în cadrul CNAS (statele de personal, mișcări de personal, pontajul, informația despre concediul și calcularea acestuia, instruirea personalului etc).

Conturul VI. „Managementul contractelor și arhiva documentelor” (funcțiile specifice), ce asigură:

1. Evidența ciclului de viață a contractului (de la creare până la semnare și executare);
2. Evidența registrelor de arhivare/dosare a documentelor, nomenclatoare

Datele privind veniturile și cheltuielile sunt conținute sub formă de tranzacții în baza de date a sistemului informațional de bază „Protecția Socială” al CNAS (platforma Oracle).

Datele privind bilete de tratament balneosanatorial sunt conținute sub formă de tranzacții în baza de date a sistemului informațional „Bilete de tratament” (Informix).

Interfața este partea componentă a sistemului aplicativ FMS și reprezintă un set de componente software care oferă extragerea datelor și a informațiilor de referință din sistemul informațional de bază „Protecția Socială” și din sistemul informațional „Bilete de tratament” ce asigură consolidarea, convertirea și încărcarea datelor necesare :

- din baza de date Oracle a sistemului informațional „Protecția Socială” privind veniturile și cheltuielile;
- din baza de date Informix a sistemului informațional „Bilete de tratament” privind bilete de tratament balneosanatorial.

2. Condiții de prestare și achitarea serviciilor

Beneficiarul va solicita Prestatorului să furnizeze serviciile în limita sumei prevăzute, Părțile vor stabili de comun acord, bazându-se pe principiul «de la caz la caz», achitarea se va efectua pentru serviciile prestate de facto, după prestarea serviciilor, după semnarea de către ambele Părți a documentației conform efortului stabilit de ambele Părți și în timp de 25 zile după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/ore, reieșind din volumul preconizat pentru Servicii.

3. Obligațiile Prestatorului privind executarea contractului.

- k) să semneze Acordului privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS în termen de două zile lucrătoare din data înțrării în vigoare a contractului și să respecte condițiile stipulate.
- l) 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;
- m) să asigure funcționarea neîntreruptă a sistemelor aplicative;
- n) în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;
- o) să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiile teritoriale, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță;
- p) să asigure elaborarea/ajustarea instrucțiunilor de exploatare necesare în conformitate cu standardele;
- q) să respecte procedura de înregistrare a defectelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestora;
- r) după rezultatele de soluționare a defectelor să prezinte recomandările pentru anihilarea acestora și instrucțiunile necesare pentru soluționarea defectelor similare pe viitor;
- s) 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;
- t) să asigure integritatea și calitatea serviciilor prestate.

4. Obligațiile Beneficiarului privind executarea contractului

- e) să informeze Prestatorul referitor la orice observație/defecțiune a funcționării aplicațiilor software și să prezinte Prestatorului orice informație utilă pentru determinarea defecțiunii;
- f) 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;
- g) 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;

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

5. 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.

Mentenanță sistemului informațional – adică activitatea care include: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; întreținerea sistemului și resursei informaționale; restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defectiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.

Mentenanță adaptivă - modificarea produsului software, care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică (modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurării sociale, adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări sociale, inclusiv, modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne).

Mentenanța corectivă reprezintă depistarea, localizarea și remedierea operativă a defectiunii în vederea restabilirii funcționării normale a sistemului (asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program, actualizarea versiunii sistemului informațional, întreținerea sistemului și resursei informaționale, restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defectiunilor, inclusiv eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor).

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 Client și 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 serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare)

Fiecare acțiune de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă 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 de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă 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 a serviciilor de mentenanță corectivă (de suport)

Serviciile de mentenanță corectivă 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
Înaltă	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.
Medie	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.
Joasă	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

IMPACT	Descriere
Înalt	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 9. activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; 10. incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; 11. există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 12. activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; 13. incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; 14. există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 15. activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; 16. 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”.

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

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

3. Reguli privind prestare a serviciilor de mentenanța adaptivă (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 mentenanța adaptivă (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 mentenanța adaptivă (de modificare)

Prestarea serviciilor de mentenanța adaptivă (de modificare) se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- i) 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.
- j) Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.
- k) Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- l) 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.
- m) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv.

- n) 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.
- o) 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.
- p) 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:
- VI. Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
 - VII. Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
 - VIII. Ghidul utilizatorului (în limba română);
 - IX. Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
 - X. 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:

- 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.

Tip raport	Conținut	Regularitatea
Raport cu lista incidentelor/erorilor remediate	Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționării,	Lunar, pe suport de hârtie

	statutul rezolvării.	
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:

- 5) Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- 6) Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- 7) Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- 8) 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:

- 4) La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție pentru simularea situațiilor problematice;
- 5) La implementarea modificărilor importante pentru sistemul informațional și testarea lor prealabilă;
- 6) 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 dovezi obiective despre faptul că serviciile prestate de produsul software elaborat / modificat sau de orice element software, corespund cerințelor și necesităților înaintate de Beneficiar. Procesul de aprobare se finalizează cu Proces verbal de aprobare prezentat de Prestator Beneficiarului și se inițiază de Beneficiar exploatarea experimentală a produsului. Exploatarea experimentală a produsului software acordă informație despre comportamentul sistemului în mediul real de exploatare, cu utilizarea datelor reale. În procesul exploatării experimentale, toate devierile în funcționare și observațiile, detectate, se înlătură de către Prestator pînă la finisarea exploatării experimentale.

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.

6. Operatorul economic în momentul întocmirii ofertelor trebuie să țină cont de următoarelor acte normative:

- e) Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal
- f) Hotărârea 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
- g) Hotărârea Guvernului nr. 1176/2010 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la asigurarea regimului secret în cadrul autorităților publice și al altor persoane juridice
- h) Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de Casa Națională de Asigurări Sociale aprobată prin ordinul directorului general nr.138 – A din 04.06.2021.

7. Documente obligatorii la depunerea ofertei

(La punctul dat autoritatea contractantă indică care documente sunt obligatorii de a fi prezentate la depunerea ofertei prin intermediul [SIA RSAP](#). La fel, tot aici se indică documentele ce conțin date cu caracter personal, care nu se depun prin intermediul SIA RSAP și nu sunt publice pentru toți.)

Nr. d/o	Descrierea documentului	Mod de demonstrare a îndeplinirii:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Prezentarea Cererii de participare conform Anexei nr.7 din Ordinul MF 115/2021 .	Cerere de participare confirmată prin semnătura electronică	Obligativiu
2.	Prezentarea Declarației privind valabilitatea ofertei conform Anexei nr.8 din Ordinul MF 115/2021	Declarația privind valabilitatea ofertei confirmată prin semnătura electronică	Obligativiu
3.	Prezentarea Specificației de preț conform Anexei nr.23 din Ordinul MF 115/2021	Specificații de preț, confirmat prin semnătura electronică	Obligativiu
4.	Prezentarea Specificației tehnice conform Anexei nr.22 din Ordinul MF 115/2021	Specificații tehnice, confirmată prin semnătura electronică .	Obligativiu
5.	Garanția pentru oferta 1% conform Anexei nr.9 din Ordinul MF	Garanția pentru oferta 1% confirmată prin semnătura	Obligativiu

	115/2021	electronică.	
6.	Prezentarea Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European completat	Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European confirmat prin semnătura electronică	Obligatoriu

8. Documente obligatorii la evaluarea ofertelor

(La punctul dat autoritatea contractantă indică care documente sunt obligatorii de a fi prezentate [în SIA RSAP](#) la evaluarea ofertei. La fel, tot aici se indică documentele ce conțin date cu caracter personal, care nu se depun prin intermediul SIA RSAP și nu sunt publice pentru toți, ele se prezintă la etapa de evaluare direct autorității contractante.)

Nr. d/o	Criteriile de calificare și de selecție (Descrierea criteriului/cerinței)	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Certificatul de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor, ori link-ul la accesarea unei baze de date naționale disponibile gratuit pentru autoritatea contractantă care deține informațiile privind lipsa/existența restanțelor	-Certificat de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor (valabil la data deschiderii ofertei) Eliberat de inspectoratul fiscal principal de stat, confirmat prin semnătura electronică sau - Link-ul la accesarea unei baze de date naționale disponibile gratuit pentru autoritatea contractantă care deține informațiile privind lipsa/existența restanțelor	Obligatoriu
2.	Capacitatea economică și financiară ofertantului – minimum 3 ani de experiență similară; Cifra de afaceri în activitatea similară în ultimii 3 ani minimum 2 000 000,00 lei pentru fiecare an.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE/ la evaluare Declarații privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului (prestarea serviciilor similare) conform Anexei nr.12 din Ordinul MF 115/2021 într-o perioadă anterioară care vizează activitatea pentru ultimii 3 ani - <i>a câte min 2 000 000,00 lei pentru fiecare din ultimii 3 ani</i> original confirmat prin semnătura electronică a participantului. la solicitare se va prezintă documente primare de confirmare nivelului serviciilor propuse: •experiența acumulată, performanțele în realizarea lucrărilor de elaborare și dezvoltare SIA integrate; experiența în integrare și întreținere a Sistemelor Informaționale; Document ce confirmă experiența în prestarea serviciilor de complexitate asemănătoare demonstrată prin descrierea proiectelor de mentenanță a SI complexe bazate pe tehnologiile relevante componentelor SI FMS CNAS (Anexa 3 din Anunțul de participare). •copie de contracte cu experiența în executare serviciilor relevante;	Obligatoriu în cazul existenței datelor cu caracter personal sau informațiilor care prezintă secret comercial informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică achizitiicnas@cnas.gov.md
3.	Capacitatea tehnică și profesională - existența grupului de proiect calificat	- Declarația de proprie răspundere conform Anexei nr.14 din Ordinul MF 115/2021 privind:	Obligatoriu în cazul existenței datelor cu caracter personal sau

	<p>asigurat pentru îndeplinirea serviciilor relevante conform Anexei 2 din Anunțul de participare și specificației tehnice depline.</p> <ul style="list-style-type: none"> - minimum 3 ani de experiența similară. - minimum 3 contracte existente la moment în domeniul aferent obiectului achiziției. 	<ul style="list-style-type: none"> - dispunerea grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor relevante conform Anexei nr. 2 din Anunțul de participare. - Prezentarea CV-urilor specialiștilor. Prezentarea obligatorie a certificatelor privind specialiștii eliberate de către o companie autorizată – copie confirmată prin semnătura și ștampila participantului ; - capacitățile profesioniste în domeniile serviciilor analogice. - existența resurselor tehnice: Call Center, transport, etc - Prestatorul de servicii trebuie să posedă certificat ISO 9001 în domeniul aferent obiectului achiziției. - Ofertantul va prezenta cel puțin 3 scrisori de recomandare de la Autorități contractante din Republica Moldova - minimum 3 ani de experiența similară, lista principalelor prestări de servicii similare efectuate în ultimii 3 ani, conținând valori, perioade de livrare, beneficiari, indiferent dacă aceștia din urmă sînt autorități contractante sau clienți privați. Prestări de servicii se confirmă prin prezentarea unor contracte/certificate/documente emise sau contrasemnate de o autoritate ori de către clientul privat beneficiar. În cazul în care beneficiarul este un client privat și, din motive obiective, operatorul economic nu are posibilitatea obținerii unei certificări/confirmări din partea acestuia, demonstrarea prestării serviciilor se realizează printr-o declarație a operatorului economic. - existența contractelor în domeniul aferent obiectului achiziției aflate în derulare - nu mai puțin de 5 contracte 	<p><i>informațiilor care prezintă secret comercial informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică achizitiicnas@cnas.gov.md</i></p>
4.	<p>Va fi exclus din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care are cunoștință că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărîrea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru</p>	<p>La depunerea ofertei prin declararea în DUAE/la evaluare la solicitarea AC</p>	<p>Obligatoriu</p>

	infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.		
5.	Va fi exclus orice operator economic care se află în proces de insolvență ca urmare a hotărârii judecătorești.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE	Obligatoriu
6.	DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani	Declarație în conformitate cu Anexa nr. 1 autentificată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului – depunere obligatorie după desemnare în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător;	Da – depunere obligatorie după desemnare în calitate de câștigător

- în cazul existenței datelor cu caracter personal informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică achizitiicnas@cnas.gov.md.

Președinta grupului de lucru: _____ **Maia Moraru**

L.Ș.

Anexa nr. 1 la Caietul de sarcini

APROBAT
prin Ordinul
Ministrului Finanțelor
nr. 145 din 24 noiembrie 2020

DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Subsemnatul, _____ reprezentant împuternicit al _____ (*denumirea operatorului economic*) în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător în cadrul procedurii de achiziție publică nr. _____ din data __/__/__, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că beneficiarul/beneficiarii efectivi ai operatorului economic în ultimii 5 ani nu au fost condamnați prin hotărâre judecătorească definitivă pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Numele și prenumele beneficiarului efectiv	IDNP al beneficiarului efectiv

Data completării: _____
 Semnat: _____
 Nume/prenume: _____
 Funcția: _____
 Denumirea operatorului economic _____
 IDNO al operatorului economic _____

Anexa nr.22
 la Documentația standard nr. _____
 din “ _____ ” _____ 20__

Specificații tehnice

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 2, 3, 4, 6, 7, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 5,]

Numărul procedurii de achiziție _____	din _____
Obiectul achiziției: _____	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Lotul 1 Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere. pentru anul 2024 (perioada 01.03.2024-31.12.2024).						
Poziția 1.1						
1.1 Servicii de mentenanță corectivă pentru sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere				<ul style="list-style-type: none"> Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; Actualizarea versiunii sistemului aplicativ; Întreținerea sistemului aplicativ și resursei informaționale; Restabilirea funcționalității sistemului aplicativ, în cazul apariției 		Moldova Standard

				<p>defecțiunilor;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eliminarea/co rectarea problemelor, detectate în sistemul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor; • Asigurarea integrității datelor în proces de schimb de date între sistemul aplicativ aferent sistemului financiar cu sistemul informațional „ Protecția Socială ” prin interfețe: <ul style="list-style-type: none"> i. Asigurarea consolidării datelor privind veniturile (obligații, amenzi și plata contribuțiilor) la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) pe conturile bugetare în sistemul financiar, ii. Asigurarea consolidării datelor privind cheltuielile (plăți efectuate de CNAS pentru toate tipurile de pensii, indemnizații, compensații, bilete de tratament balneosanatorial efectuate din bugetul asigurărilor sociale și de la bugetul de stat) la BASS pe conturile bugetare în sistemul financiar; iii. Asigurarea sincronizării structurilor de date, atât în ceea ce privește logica prelucrării acestora (identificatori unici, tipuri, relații cu alte date etc.) și din punct de vedere al mecanismelor de schimb și al controlului integrității; iv. Asigurarea securității informaționale în proces de prelucrare și schimb de date între sistemele informaționale implicate. • Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori; • Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software – lui aplicativ. <p>Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemul aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere</p>	
--	--	--	--	--	--

				constituie 4540 om/oră.	
Poziția 1.2.					
1.2 Servicii de mentenanță adaptivă în sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere				<p>a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale;</p> <p>b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional;</p> <p>c) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne;</p> <p>d) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemul informațional „Protecția Socială” (interfață), pentru consolidarea datelor privind veniturile, cheltuielile la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) și sistemul informațional „Bilete de tratament” pe conturile bugetare în sistemul financiar – în cazul modificării cadrului normativ. În cazul modificării funcționalităților în SI „Protecția Socială” sunt necesare modificări corespunzătoare în sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și în interfață între acestea;</p> <p>e) Ajustarea funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere, în conformitate cu lista, conform Anexa nr.1</p> <p>f) Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementărilor tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006);</p> <p>g) Consultanță privind modificările realizate.</p> <p>Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și</p>	Moldova Standard

					<p>pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere ce urmează a fi adaptate și/ sau modificate, conform Anexei nr.1.</p> <p>Servicii de mentenanță adaptivă pentru sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie 5540 om/oră.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

Anexa nr.23

la Documentația standard nr. _____
din “ ” _____ 20__

<p style="text-align: center;">Anexa nr. 33 Specificații de preț</p> <p style="text-align: center;"><i>[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5,6,7,8 și 11 la necesitate, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1,2,3,4,9,10]</i></p> <p style="text-align: center;">Numărul procedurii de achiziție _____ din _____ Obiectul de achiziției: _____</p>										
Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor	Unitatea de măsură	Canti-tatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare/prestare	Clasificație bugetară (IBAN)	Discount %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<p>Lotul 1 Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere.</p> <p>Poziția 1.1</p>										
72000000-5	<p>Servicii de mentenanță corectivă pentru sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere</p> <p>a) Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program;</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualizarea versiunii sistemului aplicativ; Întreținerea sistemului aplicativ și resursei informaționale; Restabilirea funcționalității sistemului aplicativ, în cazul apariției defecțiunilor; Eliminarea/corectarea problemelor, detectate în sistemul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor; Asigurarea integrității datelor în proces de schimb de date între sistemul aplicativ aferent sistemului financiar cu sistemul informațional „Protecția 	om/oră								
					4540					
								10 luni anului 2024 (01.03.2024- 31.12.2024)		
								Beneficiarul va solicita Prestatorului să furnizeze serviciile în limita sumei prevăzute, Părțile vor stabili de comun acord, bazându-se pe principiul «de la caz la caz», achitarea se va efectua pentru serviciile prestate de facto, după prestarea serviciilor, după semnarea de către ambele Părți a documentației conform efortului stabilit de ambele Părți	MD84TRPFAH518 710A01691AA	

	<p>Socială” prin interfețe:</p> <p>i. Asigurarea consolidării datelor privind veniturile (obligații, amenzi și plata contribuțiilor) la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) pe conturile bugetare în sistemul financiar;</p> <p>ii. Asigurarea consolidării datelor privind cheltuielile (plăți efectuate de CNAS pentru toate tipurile de pensii, indemnizații, compensații, bilete de tratament balneosanatorial efectuate din bugetul asigurărilor sociale și de la bugetul de stat) la BASS pe conturile bugetare în sistemul financiar;</p> <p>iii. Asigurarea sincronizării structurilor de date, atât în ceea ce privește logica prelucrării acestora (identificatori unici, tipuri, relații cu alte date etc.) și din punct de vedere al mecanismelor de schimb și al controlului integrității;</p> <p>iv. Asigurarea securității informaționale în proces de prelucrare și schimb de date între sistemele informaționale implicate.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori; • Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software – lui aplicativ. <p>Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemul aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie 4540 om/oră.</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--

Poziția 1.2

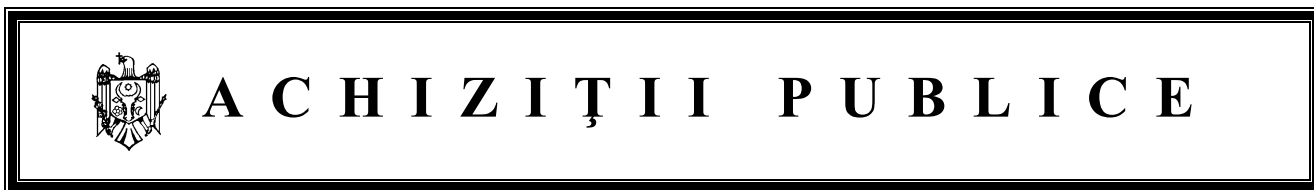
72000000-5	<p>Servicii de mentenanță adaptivă în sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere</p> <p>a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale;</p> <p>b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional;</p> <p>c) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne;</p> <p>d) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemul informațional „Protecția Socială” (interfață), pentru consolidarea datelor privind veniturile, cheltuielile la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) și sistemul informațional „Bilete de tratament” pe conturile bugetare</p>	om/oră	5540 om/oră, anual			<p>10 luni anului 2024 (01.03.2024-31.12.2024) Beneficiarul va solicita Prestatorului să furnizeze serviciile în limita sumei prevăzute, Părțile vor stabili de comun acord, bazându-se pe principiul «de la caz la caz», achitarea se va efectua pentru serviciile prestate de facto, după prestarea serviciilor, după semnarea de către ambele Părți a documentației conform efortului stabilit de ambele Părți</p>	MD84TRPFAH518 710A01691AA
------------	--	--------	--------------------	--	--	---	------------------------------

<p>în sistemul financiar – în cazul modificării cadrului normativ. În cazul modificării funcționalităților în SI „Protecția Socială” sunt necesare modificări corespunzătoare în sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și în interfață între acestea;</p> <p>e) Ajustarea funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma IC:Întreprindere, în conformitate cu lista, conform Anexa nr.1</p> <p>f) Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementărilor tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006);</p> <p>g) Consultanță privind modificările realizate.</p> <p>Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma IC:Întreprindere ce urmează a fi adaptate și/ sau modificate, conform Anexei nr.1.</p> <p>Servicii de mentenanță adaptivă pentru sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma IC:Întreprindere constituie 5540 om/oră.</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _____ În calitate de:

Ofertantul: _____ Adresa: _____

Anexa nr. 24
la Documentația standard nr. _____
din “ _____ ” _____ 20 _____



CONTRACT Nr.
privind achiziția de servicii

I PARTEA GENERALĂ

Obiectul achiziției: *Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) pentru anul 2024 (perioada 01.03.2024-31.12.2024).*

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
<p>_____, (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin</p> <p>_____, (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza</p> <p>_____, (statut, regulament, hotărîre etc.) denumit(a) în continuare <i>Prestator</i>,</p> <p>_____, (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de o parte,</p>	<p><u>Casa Națională de Asigurări Sociale,</u> reprezentată prin <u>Directoare generală</u> <u>Dna ȚÎBÎRNĂ Elena,</u> care acționează în baza regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. 230/2020), înregistrat la camera înregistrării de stat IDNO 1004600030235 denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i>, pe de altă parte,</p>

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

a. Achiziționarea **serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere pentru anul 2024 (perioada 01.03.2024-31.12.2024)**

(denumirea bunului/serviciului)
denumite în continuare Servicii, conform procedurii de achiziții publice de tip _____
nr. _____ din _____,
în baza deciziei grupului de lucru al Beneficiarului din „___” _____ 20__.

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

- 1) *Specificația tehnică; (Anexa nr.1) ;*
- 2) *Specificația de preț; (Anexa nr.2) ;*
- 3) *Condițiile de prestare (Anexa nr.3);*
- 4) *Actul cu privire la serviciile prestate de mentenanța corectivă (Anexa nr.4);*
- 5) *Cererea cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.5);*
- 6) *Raport cu lista serviciilor prestate de mentenanța corectivă (Anexa nr.6);*
- 7) *Cererea cu privire la propunerea de servicii de mentenanța adaptivă (Anexa nr.7);*
- 8) *Raport privind implementarea serviciilor de mentenanța adaptivă (Anexa nr.8);*
- 9) *Actul cu privire la serviciile prestate de mentenanța adaptivă (Anexa nr.9);*
- 10) *Acord privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS (Anexa nr.10).*

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

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

e. Beneficiarul se obligă prin prezentul contract să plătească Prestatorului, în calitate de

contravaloare a prestării serviciilor, prețul Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Specificației tehnice *Anexa nr.1* și Specificației de preț *Anexa nr.2*, care este parte integrantă a prezentului Contract.

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

1.3 Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Partea II "Condițiile speciale a contractului".

1.4 Serviciile prestate în baza Contractului vor respecta standardele și normativele de domeniu sau alte reglementări autorizate.

2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator: *pentru anul 2024 începând cu 01.03.2024 până la 31.12.2024 la solicitarea Beneficiarului.*

2.2. Documentația de prestare a serviciului conform pct.1.1 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.4</i>) | 2 exemplare |
| 3) Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (<i>Anexa nr.6</i>) | 2 exemplare |

Documentația tehnică (SOW- cerințe funcționale semnate de către Părți) 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.9</i>) | 2 exemplare |
| 3) UAT (Teste de acceptanță) | 2 exemplare |
| 4) Raport privind implementarea modificărilor (<i>Anexa nr.7</i>) | 2 exemplare |

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

3. Prețul și condiții de plată

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat Specificația de preț din *Anexa nr.2*.

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: _____ lei MD.
(suma cu cifre și litere)

3.3. Achitarea se va efectua lunar prin transfer, conform serviciilor prestate de facto, timp de 25 de zile după prestarea serviciilor și semnarea de către ambele Părți a documentației specificate în pct. 2.2 și pct. 2.3. 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 preconizat pentru **Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemul aplicativ (FMS)** constituie **4540 om/oră**, și **Servicii de mentenanță adaptivă în sistemul aplicativ (FMS)** constituie **5540 om/oră**, 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. Condiții de predare-primire

- 4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar, dacă:
- a) cantitatea Serviciilor corespunde Specificației tehnice **Anexa nr.1** și Specificației de preț **Anexa nr.2** și informației indicate în documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;
 - b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificației tehnice **Anexa nr.1**;
- 4.2. Prestatorul este obligat să prezinte la sfârșitul lunii Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.3 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 și normativele de domeniu sau alte reglementări autorizate.

6. Obligațiile părților

- 6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:
- a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute în Specificația tehnică din **Anexa nr.1**.
 - b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau poșta electronică achizitiicnas@cnas.gov.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 până la recepționarea lor de către Beneficiar .
- 6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:
- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
 - b) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Circumstanțe care justifică neexecutarea contractului

- 7.1. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de circumstanțe care justifică neexecutarea contractului (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).
- 7.2. Partea care invocă clauza circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului este obligată să informeze imediat (dar nu mai târziu de 10 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului.
- 7.3. Survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un aviz de atestare, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.
- 7.4. În cazul în care în circumstanțele care justifică neexecutarea contractului, acesta se modifică prin acordul adițional, inclusiv modificarea termenilor de executare, în cazul unei executări ulterioare a contractului. Când se execută pct.7.1 și pct. 7.3, părțile modifică contractul prin acord - adițional, privind neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor, inclusiv modificarea termenilor în cazul suspendării și executării ulterioare a contractului.

8. Rezoluțiunea

- 8.1. Rezoluțiunea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.
- 8.2. Contractul poate fi rezolvit în mod unilateral de către:

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

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

- a) contractantul se afla, la momentul atribuirii lui, în una dintre situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art. 19 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- b) contractul a făcut obiectul unei modificări substanțiale care necesita o nouă procedură de achiziție publică în conformitate cu art. 76 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- c) contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit contractantului respectiv, având în vedere o încălcare gravă a obligațiilor ce rezultă din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice și/sau tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, care a fost constatată printr-o decizie a unei instanțe judecătorești naționale sau, după caz, internaționale.

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

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

9. Reclamații

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

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

9.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 3 zile de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.

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

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

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

10. Sancțiuni

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Cumpărător/Beneficiar este _____, 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.

10.3. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă plata despăgubirei 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, Prestatorul prezintă Beneficiarului o explicație în formă scrisă. Dacă Beneficiarul acceptă, Prestatorul prelungește termenul de valabilitate a garanției de bună executare, în caz contrar 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 a fost constituită în conformitate cu prevederile pct.10.1.

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

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

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

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva 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 situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către achizitor.

12. Dispoziții finale

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

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

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

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

12.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Prestator, Beneficiar și se consideră încheiat la data semnării lui și intră în vigoare din data comunicării către Vînzător privind transmiterea către Agenția de Achiziții Publice a dării de seamă.

12.6. Prezentul contract este valabil până la **31.12.2024**.

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

II. CONDIȚIILE SPECIALE A CONTRACTULUI

1. Condiții de prestare și achitarea serviciilor

Beneficiarul va solicita Prestatorului să furnizeze serviciile în limita sumei prevăzute, Părțile vor stabili de comun acord, bazându-se pe principiul «de la caz la caz», achitarea se va efectua pentru serviciile prestate de facto, după prestarea serviciilor, după semnarea de către ambele Părți a documentației conform efortului stabilit de ambele Părți și în timp de 25 zile după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/ore, reieșind din volumul preconizat pentru Servicii.

2. Obligațiile Prestatorului privind modul de prestarea serviciilor:

- a) să semneze Acordului privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS *Anexa nr. 10* în termen de două zile lucrătoare din data intrării în vigoare a contractului și să respecte condițiile stipulate.
- b) 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;
- c) să asigure funcționarea neîntreruptă a sistemelor aplicative;
- d) în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;
- e) să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiile teritoriale, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță;
- f) să asigure elaborarea/ajustarea instrucțiunilor de exploatare necesare în conformitate cu standardele;
- g) să respecte procedura de înregistrare a defectelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestora;
- h) după rezultatele de soluționare a defectelor să prezinte recomandările pentru anihilarea acestora și instrucțiunile necesare pentru soluționarea defectelor similare pe viitor;
- i) să prezinte Beneficiarului lista persoanelor autorizate din partea Prestatorului în grupul de proiect calificat, conform criteriilor și cerințelor de calificare stabilite în documentația procedurii de achiziție publică;
- j) să asigure integritatea și calitatea serviciilor prestate.

3. 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.

4. Operatorul economic în timpul executării contractului trebuie să țină cont de următoarele acte normative:

- a) Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal
- b) Hotărârea 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
- c) Hotărârea Guvernului nr. 1176/2010 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la asigurarea regimului secret în cadrul autorităților publice și al altor persoane juridice
- d) Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de Casa Națională de Asigurări Sociale aprobată prin ordinul directorului general nr.138 – A din 04.06.2021.

RECHIZITELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR

Prestatorul

Adresa poștală:

Telefon:

Banca:

Cod Bancar:

IBAN:

Cod fiscal:

Beneficiarul

Casa Națională de Asigurări Sociale

Adresa poștală: *mun. Chișinău, str. Gh. Tudor, №3*

Telefon: (022)25-75-51

Ministerul Finanțelor, Trezoreria de Stat

Cod Bancar: TREZMD2X

IBAN:

MD84TRPFAH518710AO1691AA

Cod fiscal: 1004600030235

SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Prestatorul

L.Ș.

Beneficiarul

Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ

L.Ș.

Specificația tehnică

Nr.	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere	Termen
1.	<p>Servicii de mentenanță corectivă pentru sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; • Actualizarea versiunii sistemului aplicativ; • Întreținerea sistemului aplicativ și resursei informaționale; • Restabilirea funcționalității sistemului aplicativ, în cazul apariției defecțiunilor; • Eliminarea/corectarea problemelor, detectate în sistemul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor; • Asigurarea integrității datelor în proces de schimb de date între sistemul aplicativ aferent sistemului financiar cu sistemul informațional „Protecția Socială” prin interfețe: <ul style="list-style-type: none"> i. Asigurarea consolidării datelor privind veniturile (obligații, amenzi și plata contribuțiilor) la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) pe conturile bugetare în sistemul financiar, ii. Asigurarea consolidării datelor privind cheltuielile (plăți efectuate de CNAS pentru toate tipurile de pensii, indemnizații, compensații, bilete de tratament balneosanatorial efectuate din bugetul asigurărilor sociale și de la bugetul de stat) la BASS pe conturile bugetare în sistemul financiar; iii. Asigurarea sincronizării structurilor de date, atât în ceea ce privește logica prelucrării acestora (identificatori unici, tipuri, relații cu alte date etc.) și din punct de vedere al mecanismelor de schimb și al controlului integrității; iv. Asigurarea securității informaționale în proces de prelucrare și schimb de date între sistemele informaționale implicate. • Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori; • Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software –lui aplicativ. <p>Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemul aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie 4540 om/oră.</p>	01.03.2024- 31.12.2024
2.	<p>Servicii de mentenanță adaptivă în sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere</p> <p>a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare</p>	01.03.2024- 31.12.2024

	<p>a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale;</p> <p>b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional;</p> <p>c) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne;</p> <p>d) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemul informațional „Protecția Socială” (interfață), pentru consolidarea datelor privind veniturile, cheltuielile la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) și sistemul informațional „Bilete de tratament” pe conturile bugetare în sistemul financiar – în cazul modificării cadrului normativ. În cazul modificării funcționalităților în SI „Protecția Socială” sunt necesare modificări corespunzătoare în sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și în interfață între acestea;</p> <p>e) Ajustarea funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere, în conformitate cu lista, conform Anexa nr.1</p> <p>f) Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementărilor tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006);</p> <p>g) Consultanță privind modificările realizate.</p> <p>Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere ce urmează a fi adaptate și/ sau modificate, conform Anexei nr.1.</p> <p>Servicii de mentenanță adaptivă pentru sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie 5540 om/oră..</p>	
--	--	--

Nivelul serviciilor:

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

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

2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate (Cerințele obligatorii fața de echipa de proiect sunt prezentate în Anexa nr.2), inclusiv:

- a) Manager de proiect;
- b) Analisti de sistem cu experiență în proiectare sistemelor informaționale complexe;
- c) Analist (FMS) cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3” în instituțiile bugetare și / sau în domeniul social;
- d) Experti / Consultanți cu experiența în implementarea și mentenanța componentelor integrate pe platforma FMS (Contabilitate, HRM, Bugetare, analiza financiară);
- e) Arhitect cu experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere 8.3”;
- f) Dezvoltatori cu experiență în domeniul „1C: Întreprindere 8.3” pe fiecare din componentă a soluției;
- g) Administrator platformei „1C: Întreprindere” cu experiență în desfășurarea și gestionarea pe platforma tehnologică guvernamentală comună MCloud sau alte platforme în baza tehnologiei de „cloud computing”;
- h) Specialist securitatea informațională cu experiență în audit sistemelor informaționale complexe.

3. *Experiență în prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformelor „1C: Întreprindere 8.3”*

- a) Experiență în prestarea serviciilor solicitate de lungă durată. Minimum 3 Contracte cu operatori economici realizate consecutiv pentru ultimii 3 ani pentru prestarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemelor informaționale complexe cu utilizarea platformei „1C: Întreprindere”;
- b) Stabilitatea economica. Cifra de afaceri anuală în domeniul aferent obiectului achiziției pentru ultimii 3 ani nu mai puțin decât bugetul achiziției. Existența Contractelor în domeniul aferent obiectului achiziției aflate în derulare nu mai puțin de 5 contracte.
- c) Calitatea serviciilor prestate. Poseda certificat de conformitate a sistemului de management al calității implementat cu cerințele standardului internațional ISO 9001 în domeniul aferent obiectului achiziției;
- d) Ofertantul va prezenta cel puțin 3 scrisori de recomandare de la autorități contractante din Republica Moldova.

4. *Respectarea condițiilor generale:*

Termenul de realizare și implementare a serviciilor de mentenanță adaptivă, asociate cu modificările în legislație, trebuie să fie executate de către Prestator în termenele stabilite de CNAS. Încălcarea de către Prestator a termenului de implementare a modificărilor, va atrage aplicarea sancțiunilor pecuniare prevăzute în contract. Depășirea termenului de executare a clauzelor contractuale, presupune imposibilitatea obținerii în sistemul financiar a rezultatelor corecte sau stoparea sistemului financiar. În cazul în care, depășirea termenului de executare nu este rezultatul unei forțe majore (situații excepționale, calamități naturale, război etc.), CNAS își rezervă dreptul de rezoluțiune a contractului.

Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de servicii de mentenanță adaptivă se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:

- a) Până la 10 zile pentru modificări minore.
- b) Până la 30 zile pentru modificări de volume medii.
- c) Până la 60 zile pentru modificări de volume mari.

Efortul total preconizat (10080 om ore), reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:

- Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie **4540** om/oră.
- Servicii de mentenanță adaptivă în sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie **5540** constituie om/oră.

Nota: Efortul estimat a unui om/oră constituie 167.64 lei fără TVA, reieșind din media efortului estimat pe 2023.

Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/oră, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.

Prestatorul va prezenta, în temeiul Ordinului MDI nr.78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procesele ciclului de viață al software-ului” după finisarea exploatării experimentale a produsului software se prezintă următoarele documente prevăzute de ordinul respectiv (specificate în anexa nr.8 și anexa nr.9):

- a) Concepția de mentenanță - urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective: asigurarea

funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; optimizarea performanței și eficienței sistemului; protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor; asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.

b) Planul de mentenanță - urmează să cuprindă: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).

5. Cerințele de securitate la externalizarea adaptării/dezvoltării sistemelor, prevăzute în Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică aprobate conform Hotărârii Guvernului nr. 201/2017:

a) Prestatorul de servicii în realizarea prevederilor contractuale trebuie să urmeze reglementările interne de securitate cibernetică ale Beneficiarului;

b) Cerințele precise pentru volumul și calitatea serviciilor externalizare documentate ca Service Level Agreement (SLA).

Descrierea generală a sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS), se anexează, *Anexa nr.3*

“Prestatorul”:

L.Ș.

“Beneficiarul”:

Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ

L.Ș.

Specificația de preț

Nr.	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a sistemului aplicativ (FMS) aferent sistemului financiar	Preț unitate pentru 1 om/oră fără TVA lei MDL	Preț unitate pentru 1 om/oră cu TVA, lei MDL	Total fără TVA lei MDL	Total cu TVA, lei MDL
1.1	<p>Servicii de mentenanță corectivă pentru sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; • Actualizarea versiunii sistemului aplicativ; • Întreținerea sistemului aplicativ și resursei informaționale; • Restabilirea funcționalității sistemului aplicativ, în cazul apariției defecțiunilor; • Eliminarea/corectarea problemelor, detectate în sistemul aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor; • Asigurarea integrității datelor în proces de schimb de date între sistemul aplicativ aferent sistemului financiar cu sistemul informațional „ Protecția Socială ” prin interfețe: <ul style="list-style-type: none"> i. Asigurarea consolidării datelor privind veniturile (obligații, amenzi și plata contribuțiilor) la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) pe conturile bugetare în sistemul financiar, ii. Asigurarea consolidării datelor privind cheltuielile (plăți efectuate de CNAS pentru toate tipurile de pensii, indemnizații, compensații, bilete de tratament balneosanatorial efectuate din bugetul asigurărilor sociale și de la bugetul de stat) la BASS pe conturile bugetare în sistemul 				

	<p>financiar;</p> <p>iii. Asigurarea sincronizării structurilor de date, atât în ceea ce privește logica prelucrării acestora (identificatori unici, tipuri, relații cu alte date etc.) și din punct de vedere al mecanismelor de schimb și al controlului integrității;</p> <p>iv. Asigurarea securității informaționale în proces de prelucrare și schimb de date între sistemele informaționale implicate.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori; • Consultanța cu privire la întrebările specifice ale software –lui aplicativ. <p>Servicii de mentenanță corectivă pentru sistemul aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie 4540 om/oră.</p>				
1.2	<p>Servicii de mentenanță adaptivă în sistem aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere</p> <p>a) Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurărilor sociale;</p> <p>b) Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din domeniul asigurărilor sociale. Actualizarea versiunii sistemului informațional;</p> <p>c) Modificarea funcționalităților legate de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne;</p> <p>d) Modificarea mecanismelor și procedurilor de schimb de date cu sistemul informațional „Protecția Socială” (interfață), pentru consolidarea datelor privind veniturile, cheltuielile la bugetul asigurărilor sociale de stat (BASS) și sistemul informațional „Bilete de tratament” pe conturile bugetare în sistemul financiar – în cazul modificării cadrului normativ. În cazul modificării funcționalităților în SI „Protecția Socială” sunt necesare modificări</p>				

<p>corespunzătoare în sistemul aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și în interfață între acestea;</p> <p>e) Ajustarea funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere, în conformitate cu lista, conform <i>Anexa nr.1</i></p> <p>f) Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementărilor tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006);</p> <p>g) Consultanță privind modificările realizate.</p> <p>Lista funcționalităților sistemului aplicativ aferent sistemului financiar (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere ce urmează a fi adaptate și/ sau modificate, conform <i>Anexei nr.1</i>.</p> <p>Servicii de mentenanță adaptivă pentru sistemului aplicativ (FMS) și pentru alte soluții specializate pe platforma 1C:Întreprindere constituie 5540 om/oră.</p>				
<p>Suma totală fără TVA lei MDL</p>				
<p>Suma totală cu TVA lei MDL</p>				

“Prestatorul”:

L.Ș.

“Beneficiarul”:

Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ

L.Ș.

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.

Mentenanță sistemului informațional – adică activitatea care include: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; întreținerea sistemului și resursei informaționale; restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.

Mentenanță adaptivă - modificarea produsului software, care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică (modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurării sociale, adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări sociale, inclusiv, modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne).

Mentenanța corectivă reprezintă depistarea, localizarea și remedierea operativă a defecțiunii în vederea restabilirii funcționării normale a sistemului (asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program, actualizarea versiunii sistemului informațional, întreținerea sistemului și resursei informaționale, restabilirea funcționalității sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor, inclusiv eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor).

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 Client și 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 serviciilor de mentenanță adaptivă (de modificare)

Fiecare acțiune de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă 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 de aplicare a serviciilor de mentenanță adaptivă 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 mentenanță corectivă (de suport)

Serviciile de mentenanță corectivă 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
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.
Medie	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.
Joasă	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
Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 17. activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; 18. incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; 19. există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 20. activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; 21. incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; 22. există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 23. activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;

2.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

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

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

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

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

3. Reguli privind prestare a serviciilor de mentenanța adaptivă (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 mentenanța adaptivă (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 mentenanța adaptivă (de modificare)

Prestarea serviciilor de mentenanța adaptivă (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 tarifare 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:
 - 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 suport detașabil) 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 strânsă 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.

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 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.

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:

- 1) Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- 2) Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- 3) Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- 4) Menținerea formalizată a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).
- 5) 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:

- 1) La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție pentru simularea situațiilor problematice;
- 2) La implementarea modificărilor importante pentru sistemul informațional și testarea lor prealabilă;
- 3) 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 dovezi obiective despre faptul că serviciile prestate de produsul software elaborat / modificat sau de orice element software, corespund cerințelor și necesităților înaintate de Beneficiar. Procesul de aprobare se finalizează cu Proces verbal de aprobare prezentat de Prestator Beneficiarului și se inițiază de Beneficiar exploatarea experimentală a produsului. Exploatarea experimentală

a produsului software acordă informație despre comportamentul sistemului în mediul real de exploatare, cu utilizarea datelor reale. În procesul exploatării experimentale, toate devierile în funcționare și observațiile, detectate, se înlătură de către Prestator pînă la finisarea exploatării experimentale. 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
Semnătura autorizată: L.Ș.	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ L.Ș.

Model de act de primire predare serviciilor

ACTUL Nr. __

cu privire la serviciile prestate mentenanța corectivă
conform Contractului nr. _____ din _____

Casa Națională de Asigurări Sociale, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (Hotărârea Guvernului. Nr.230 din 10.04.2020), 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 directoare generală,

pe de o parte și

_____ care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul în str. _____, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de _____, în calitate de _____,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

- În conformitate cu prevederile Contractului _____, Prestatorul a prestat servicii de mentenanță corectivă pentru perioada de la _____ până la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
- Plata serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: _____ lei MD, cu TVA, ce constituie efortul de _____ Om/oră.
- Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator :

L.Ș.

Beneficiar:**Casa Națională de Asigurări Sociale**
ȚÎBÎRNĂ Elena _____

L.Ș.

Prestatorul	Beneficiarul
Semnătura autorizată:	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ
L.Ș.	L.Ș.

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:			

Prestatorul	Beneficiarul
Semnătura autorizată:	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ
L.Ș.	L.Ș.

Model al Raportului cu lista serviciilor prestate de mentenanța corectivă

Raport cu lista serviciilor prestate de mentenanța corectivă					
Nr.d/o	Descrierea defectului	Data înaintării	Persoana, care a înaintat defectul	Statutul rezolvării	Data rezolvării

Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestator _____ **Beneficiar** _____

Prestatorul	Beneficiarul
Semnătura autorizată: L.Ș.	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ L.Ș.

Model al Cererii cu privire la propunerea de servicii de mentenanță adaptivă

Cererea cu privire la propunerea de servicii de mentenanță adaptivă			
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	Beneficiar		
_____	_____		

Prestatorul	Beneficiarul
Semnătura autorizată:	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ
L.Ș.	L.Ș.

Model al Raportului privind implementarea serviciilor de mentenanța adaptivă

Raport privind implementarea serviciilor de mentenanța adaptivă					
Nr.d/o	Descrierea serviciului	Data înaintării	Persoana, care a înaintat	Statutul rezolvării	Data rezolvării

Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestator _____ **Beneficiar** _____

Prestatorul	Beneficiarul
Semnătura autorizată:	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ
L.Ș.	L.Ș.

**Model al Actului cu privire la serviciile prestate de mentenanța adaptivă
conform Contractului**

ACTUL Nr. _____
cu privire la serviciile prestate de mentenanța adaptivă
conform Contractului nr. _____

Casa Națională de Asigurări Sociale, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale Hotărârea Guvernului Nr.230 din 10.04.2020, 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 directoare generală,

pe de o parte și

_____ care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul în str. _____, (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de _____, în calitate de _____,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de mentenanță adaptivă a aplicației _____ în conformitate cu cerințele CNAS pentru perioada de la _____ pînă la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.

2. Efortul pentru serviciile prestate, este de: _____ Om/oră.

3. Prețul serviciilor prestate, este de: _____, cu TVA.

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

Prestator _____ **Beneficiar** _____

Prestatorul	Beneficiarul
Semnătura autorizată: L.Ș.	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ L.Ș.

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

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, difuzarea nesanționată și alte acțiuni ilicite a informației.

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 și nu o va oferi părților terțe fără acordul scris al Beneficiarului.

5. 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

Prestatorul	Beneficiarul
Semnătura autorizată:	Directoare generală Elena ȚÎBÎRNĂ
L.Ș.	L.Ș.