



A C H I Z I Ţ I I P U B L I C E

CONTRACT Nr. 645

de achiziționare a serviciilor

Cod CPV: 50312000-5

„18” 12 2017

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
„BTS Pro” SRL, reprezentată prin Director, dl Alexandr SUVOROV, care acționează în baza Statutului, denumit în continuare <i>Prestator</i> , IDNO 1008600061565, pe de o parte,	I.P. „Agenția Servicii Publice”, reprezentată prin Director, dl Serghei RAILEAN, care acționează în baza Statutului, denumit în continuare <i>Beneficiar</i> IDNO 1002600024700, pe de altă parte,

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

- a. Achiziționarea serviciilor de suport avansat de producere pentru sistemul de stocare NetApp FAS8020, denumite în continuare Servicii, conform desfășurării concursului prin cererea ofertelor de prețuri cu publicare nr. 17/03959 din 21.11.2017, în baza deciziei grupului de lucru al Beneficiarului (*Proces verbal nr. 17/03959*) din 30.11.2017
- b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:
 - a) Anexa nr. 1 cu specificația de preț;
 - b) Anexa nr. 2 cu specificația tehnică;
- c. Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.
- d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezenta să presteze beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

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

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform specificației, care este parte integrantă a prezentului Contract.

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

2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea serviciilor se efectuează de către Prestator în termen de 10 (zece) zile din data semnării prezentului contract.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- Factura;
- Actul de îndeplinire a serviciilor.

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

3. Prețul și condiții de plată

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

3.2. Suma totală a prezentului Contract, cu TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: **279 020,00 (două sute șaptezeci și nouă mii douăzeci lei ,00 bani) lei MD.**

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

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi: prin transfer, în termen de 10 (zece) zile lucrătoare după prestarea Serviciilor și prezentarea facturii.

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

4. Condiții de predare-primire

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

a) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în specificație (Anexa) și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;

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

5. Standarde

OTNA
GENERA
NE ȘI OR
DINEC
f Secția
le

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

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b) să anunțe Beneficiarului după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
- c) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- d) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de pînă la recepționarea lor de către Beneficiar.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

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

7. Forța majoră

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

7.2. Partea care invocă clauza de forță majoră este obligată să informeze imediat (dar nu mai tîrziu de 10 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor de forță majoră.

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

8. Rezilierea

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

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

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

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

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

9. Reclamații

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

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

9.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să presteze suplimentar Beneficiarului cantitatea serviciilor neprestate, iar în caz de 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 întîrziere sînt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

10.1. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a contractului.

10.2. Pentru prestarea cu întîrziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întîrziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului Contract. În cazul în care întîrzierea depășește 10 (zece) zile, se consideră ca fiind refuz de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract.

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

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul 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.

12. Dispoziții finale

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

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

12.3. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra

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

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

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

12.6. Prezentul Contract se consideră încheiat și intră în vigoare la data semnării, fiind valabil pînă la 31 decembrie 2018.

12.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, " 18 " 20 17.

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

13. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

Prestator „BTS Pro” SRL	Beneficiar I.P. „Agenția Servicii Publice”
Adresa poștală: mun. Chișinău, str.I. Creangă, 6V Telefon: 0-22-87-01-49 IBAN MD31ML000000002251309145 Banca: B.C. „Victoriabank” S.A. Adresa poștală a băncii: Filiala nr.11 ,Chișinău Cod: VICBMD2X883 Cod fiscal: 1008600031565 Cod TVA: 0505766	Adresa poștală: mun. Chișinău, str. Pușkin, 42 Telefon: 0-22-50-44-32 IBAN MD97VI000002224212555MDL Banca: BC"Victoriabank" S.A. Adresa poștală a băncii: Filiala nr. 12, Chișinău Cod: VICBMD2X884 Cod fiscal: 1002600024700

14. Semnăturile părților

„BTS Pro” SRL	I.P. „Agenția Servicii Publice”
Semnătura autorizată: Director Alexandr SUVOROV  	Semnătura autorizată:  Director Serghei RAILEAN  L.Ș.

Anexa nr. 1

la Contractul nr. 645

din 18.12. 2017

SPECIFICAȚIA DE PREȚ

Nr. d/o	Denumirea serviciilor	Unit. De măsură	Cantitatea	Suma, lei, fără TVA	Suma lei, cu TVA
1	Serviciul de mentenanță pentru sistemul de stocare date NetApp FAS8020 (NetApp Oficial Support)	buc	1	77 816,667	93 380,00
2	Serviciul de mentenanță pentru sistemul de stocare date NetApp FAS8020 (BTS NetApp SLA)	buc	1	113 750,00	136 500,00
3	Serviciul de mentenanță pentru sistemul de stocare date NetApp FAS8020 Servicii de upgrade to Cluster Mode)	buc	1	40 950,00	49 140,00
TOTAL					279 020,00

Semnăturile părților:

„BTS Pro” SRL	I.P. „Agenția Servicii Publice”
Semnătura autorizată: Director Alexandr SUVOROV	Semnătura autorizată:  Director Serghei RAILEAN
	L.Ș.

SPECIFICAȚIA TEHNICĂ

Prelungirea termenului de suport original NetApp pînă la 31.12.2018

Suportul original NetApp include:

- Soluționarea problemelor software DataOnTap prin intermediul portalului de suport myautosupport.com, acces la actualizări Software și Firmware NetApp.

- Livrarea pieselor de schimb originale NetApp pentru perioada de suport solicitată în maxim 4 zile lucrătoare la sediul companiei de logistică și curierat rapid (ex: DHL/UPS/FedEx).

Serviciile de suport avansat pentru sistemul de stocare NetApp FAS8020 (Dual Controller) pentru perioada pînă la 31.12.2018.

Serviciile de suport trebuie să fie oferite de către companie ce deține statutul de Authorized NetApp Service Partner sau are în personal cel puțin 2 ingineri calificați NetApp Certified Support Engineers pe teritoriul Republicii Moldova.

Serviciile de suport avansat include următoarele:

Suport Software (ONTAP 9):

- Diagnosticare

Inginerul sau inginerii de service vor fi responsabili pentru efectuarea diagnosticării problemelor software (funcțional ONTAP) și suportul echipei de administratori ASP în diagnosticarea problemelor a infrastructurii ce interacționează direct cu sistemul de stocare NetApp FAS8020. De asemenea, vor fi responsabili pentru deschiderea și coordonarea ticketelor de suport pe pagina de suport oficiala NetApp: mysupport.netapp.com;

- Actualizarea OS și Firmware

Inginerii de service vor instala actualizările software pentru OS ONTAP, în cazuri de depistare a bug-urilor (cu mențiune în ce versiune ONTAP acestea sunt corectate), erori de funcționare ce pot fi cauzate de incompatibilitatea infrastructurii ASP cu versiunile OS ONTAP, la expirarea suportului oficial pentru versiunea ONTAP al sistemului de stocare.

- Call – Center și sistem de ticketing Help-Desk

Compania ce oferă serviciile de suport, trebuie să dețină număr de telefon dedicat pentru cazuri critice pentru a contacta la direct inginerii de service cu regim de lucru 24/7/365, de asemenea și acces la sistem de ticketing Help-Desk, accesibil 24/7/365.

Apelurile către numărul de telefon dedicat, vor fi efectuate doar în cazuri de urgență, cu nivel de gravitate înaltă (sistemul nu funcționează și accesul la date nu este disponibil). În cazurile, cu nivel de gravitate medie și joasă va fi utilizat, fără excepție, sistemul de ticketing Help-Desk al companiei ce va oferi serviciile de suport.

Suport pentru Hardware:

- Suport tehnic la distanță

La necesitate, inginerii de service trebuie să fie disponibili pentru suport tehnic la distanță în dependență de nivelul și gravitatea cazurilor de importanță joasă sau medie.

- Suport tehnic On-site

Serviciile de suport hardware on-site vor fi efectuate în cazuri de diagnosticare, instalarea și configurarea pieselor de schimb, aplicarea recomandărilor NetApp pentru

configurare optimă a sistemului, restabilirea inițială a funcționalității și nivelului de performanță inițială.

- Piese de schimb

Toate cheltuielile legate de livrarea pieselor de schimb on-site (ex. Comandă, vămuirea import/export și alte cheltuieli) vor fi acoperite în totalitate de către compania ce va oferi suportul avansat. Piese de schimb vor fi livrate într-un termen de max. 4 zile lucrătoare din momentul diagnosticării finale și acceptarea comenzii din partea suportului NetApp. La depozitul companiei ce va livra suportul avansat, vor fi stocate pentru cazuri de urgență, minim 2 discuri rigide de schimb originale NetApp, echivalente celor instalate în sistemul FAS8020.

Servicii de consultare și testare:

- Consultarea administratorilor ASP în utilizarea tehnologiilor NetApp, crearea de arhitectură optimă de utilizare a sistemului de stocare NetApp cu aplicații și servicii existente sau noi din cadrul ASP.

- Efectuarea configurărilor și demonstrări în regim „proiect pilot” a funcționalităților sau produselor noi NetApp, ce pot fi utilizate în cadrul ASP, pentru sporirea eficienței și optimizare a serviciilor.

Serviciul de suport avansat va fi acordat, conform următoarelor reguli:

Low Level Cases:

(ex.: datele de pe sistemul de stocare sunt accesibile, performanța nu este afectată, însă careva funcționalități a sistemului nu sunt accesibile)

- Timpul de reacție a inginerilor de suport: la telefon/Help-Desk-până la 4 ore.
- Soluționarea incidentului – până la 72 ore.

Medium Level Cases:

(ex.: datele de pe sistemul de stocare sunt accesibile însă performanța sistemului nu este acceptabilă de către serviciile ASP sau careva funcționalități ale sistemului duc la scăderea performanței sau disponibilității datelor).

- Timpul de reacție a inginerilor de suport – până la 1 ora
- Inginerul va fi disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – până la 2 ore din momentul deschiderii ticket-ului pe portalul de Help-Desk.
- Soluționarea incidentului – până la 48 ore.

Critical Level Cases:

(ex.: datele sistemului nu sunt accesibile, sistemul nu este accesibil)

- Timpul de reacție a inginerilor de suport: în min 15 min, la telefon după primul apel de service.

- Inginerul va fi disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – până la 1 ora din momentul confirmării incidentului la telefon și deschiderii ticket-ului pe portalul de Help-Desk.

- Soluționarea incidentului – până la 4 ore pentru incidente de tip Software.

Pentru incidentele critice de tip Hardware ce necesită schimbul pieselor, timpul de soluționare va fi de max 8 ore din momentul livrării pieselor de schimb. Incidentele legate de schimbul discurilor rigide vor fi soluționate în maxim 4 ore, din fondul pieselor de schimb al companiei ce va oferi serviciile de suport avansat.

**Timpul de soluționare a incidentelor presupune timpul de soluționare a problemelor sistemului de stocare FAS8020 și nu includ incidente sau probleme a infrastructurii ASP.*

Servicii adiționale de upgrade.

Upgrade-ul sistemului de operare DataOntap (NetApp Release 8.2.2 7 -Mode) a sistemului de stocare NetApp FAS8020 la versiunea nouă a sistemului de operare ONTAP min 9.x (Cluster Mode), cu păstrarea funcționalului inițial și configurarea funcționalului disponibil adițional. Toate cheltuielile de upgrade a OS (ex.: lucrări adiționale de migrare, cabluri sau module necesare) vor fi suportate de către compania ce va oferi aceste servicii. Inginerii responsabili de upgrade al OS NetApp FAS8020 vor include un workshop tehnic cu administratorii ASP pentru predarea cunoștințelor minimal necesare pentru administrarea și operarea optimală a noului OS.

Semnăturile părților:

„BTS Pro” SRL	I.P. „Agenția Servicii Publice”
<p>Semnătura autorizată:</p> <p>Director Alexandr SUYOROV</p>   <p>L.Ș.</p>	<p>Semnătura autorizată:</p>  <p>Director Serghei RAILEAN</p>  <p>L.Ș.</p>