



ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT nr. 03.09/21
de prestare servicii

Cod CPV: 72261000-2

”05” 09 2021

mun. Chișinău

| Prestatorul de servicii | Autoritatea contractantă |
|---|---|
| SRL ”S&T MOLD” reprezentată prin Director General DI MOȘANU Evghenii, care acționează în bază Statutului IDNO 1002600033173 denumită în continuare Prestator , pe de o parte, | CASA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI SOCIALE reprezentată prin Director General Dna ȚÎBÎRNĂ Elena, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. 230 din 10.04.2020), IDNO 1004600030235 denumit(a) în continuare Beneficiar , pe de altă parte, |

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

a. Achiziționarea *Serviciilor de suport și modificare a sistemului informațional „Protectia Socială* denumite în continuare Servicii, conform Licităției Publice deschise ID ocds-b3wdp1-MD-1605792697613-EV-1605796337131 din data 21.12.2020, în baza deciziei Grupului de Lucru pentru Achiziții Publice al Casei Naționale de Asigurări Sociale Nr. 35/2 din 24.12.2020, procesul-verbal nr. 35/1 din 24.12.2020.

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

1. Specificația serviciilor și prețul (*Anexa nr.1*);
2. Condițiile de prestare, inclusiv lista componentelor aplicative (*Anexa nr.2*);
3. Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) (*Anexa nr.3*);
4. Cererea cu privire la notificarea defectului (*Anexa nr.4*);
5. Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (*Anexa nr.5*);
6. Cererea cu privire la propunerea de modificare (*Anexa nr.6*);
7. Raport privind implementarea modificărilor (*Anexa nr.7*);

8. Actul cu privire la serviciile prestate (de modificare) (*Anexa nr.8*);
9. Acord privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS (*Anexa nr.9*).

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

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

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

1. Obiectul contractului

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

2. Termenele și condițiile de prestare

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

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

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

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

- 2.5. Prestarea serviciilor se efectuează în mod următor:

– pentru poziția **1.1 din Anexa nr.1 a Contractului** – "Servicii de suport pentru software-ul aplicativ SPAS" începînd cu **01.01.2021 pînă la 30.06.2022**;

– pentru poziția **1.2 din Anexa nr.1 a Contractului – "Servicii de modificare în software-ul aplicativ SPAS"** începînd cu **01.03.2021 pînă la 30.06.2022**;

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

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

3.2. Suma totală a prezentului Contract constituie: **11 124 000,00** (unsprezece milioane una sută douăzeci și patru mii lei, 00 bani) lei cu TVA.

3.3. Achitarea se va efectua lunar prin transfer, conform serviciilor prestate de facto, timp de 25 de zile după prestarea serviciilor, după semnarea de către ambele Părți a documentației specificate în pct. 2.3 și pct.2.4. din prezentul contract conform efortului stabilit de ambele Părți și după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/ore, reieșind din volumul preconizat pentru Servicii de suport tehnic și modificare SII CNAS pentru **18656 om/oră pentru 1 an și 6 luni**, și Servicii de modificare în software-ul aplicativ pentru **25520 om/oră pentru 1 an și 4 luni** 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, bazînduse pe principiul «de la caz la caz» forța de muncă, orarul, etc.

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

4. Condițiile de predare-primire a serviciilor

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

1. cantitatea serviciilor corespunde informației indicate în **Anexa nr.1** și **Anexa nr.2** al prezentului Contract;

2. calitatea serviciilor corespunde prevederilor indicate în pct.1.3 din prezentul Contract.

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

5. Standarde

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

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract în baza legislației existente, know-how existent, recomandărilor și cerințelor software-lui de sistem;

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

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

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

7. Justificarea Neexecutării Datorită Unui Impediment

7.1. Neexecutarea obligațiilor asumate în baza prezentului Contract, se justifică numai în cazul intervenirii unui impediment semnificativ în afara controlului Părților, care nu putea fi în mod rezonabil evitat sau depășit, sau consecințele căruia nu puteau fi în mod rezonabil evitate sau depășite (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. În cazul în care impedimentul justificator este temporar, neexecutarea este justificată doar pe durata existenței impedimentului. 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.

7.3. Partea care se confruntă cu un impediment care justifică neexecutarea, are obligația de a notifica cealaltă parte despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa în termen de cel mult 10 (zece) zile lucrătoare.

7.4. Impedimentul justificator nu exonerează Părțile de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului când Partea respectivă nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

8. Rezoluțiunea Contractului

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

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

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

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

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

9. Reclamații

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

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

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

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

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

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

10. Sancțiuni

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

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

10.3. Pentru prestarea cu întârziere a serviciilor conform termenilor stabiliți în Planul de realizare privind prestarea serviciilor conform prezentului contract semnat de ambele Părți, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului Contract.

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

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricărui:

1. reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamente, materiale, instalații sau utilaje folosite pentru sau în legătură cu serviciile prestate, și
2. daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către Beneficiar.

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

12. Confidențialitate

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

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

13. Dispoziții finale

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

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

13.3. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe

care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

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

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

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

13.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare din data comunicării către prestator privind transmiterea către Agenția Achiziții Publice a Dării de seamă, fiind valabil pînă la **31 decembrie 2022**.

13.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor Părți și este semnat astăzi, “05” 01 2021.

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

| 14. Adresele juridice, poștale și bancare ale Părților: | |
|--|---|
| Prestatorul | Beneficiarul |
| SRL "S&T MOLD" | Casa Națională de Asigurări Sociale |
| Sediul: mun. Chișinău, Str. Serghei Lazo 40, adresa poștală și oficiul: mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor 8. | mun. Chișinău, str. Gh. Tudor, 3 |
| Telefon: 022-83-79-60 Mail: office@snt.md ; andrei.cojocari@snt.md | Telefon: 022-257-551, 022-257-613 |
| Banca: BC Energbank SA, sucursala Buiucani | Ministerul Finanțelor, Trezoreria de Stat |
| Cod bancar: ENEGMD22893 | Cod bancar: TREZMD2X |
| IBAN: MD13EN000000222411025893 | IBAN MD84TRPFAH518710A01691AA |
| Cod TVA: 0501007 Cod fiscal: 1002600033173 | Cod fiscal: 1004600030235 |
| Semnăturile părților | |
| Semnătura autorizată:  L.Ș. | Semnătura autorizată:  L.Ș. |

Andrei Cojocari

U. Ciuh

Specificația serviciilor și prețul

| Lotul | Servicii de suport și modificare Sistemului Informațional „Protecția Socială” CNAS | 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 suport pentru software-ul aplicativ SPAS (Anexa nr. 2):</p> <ul style="list-style-type: none"> Analiza datelor și identificarea cauzelor rezultatelor greșite ale operării al software-ului. Eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor. Consultanță cu privire la întrebările specifice ale software-ului aplicativ. | | | | |
| 1.2 | <p>Servicii de modificare în software-ul aplicativ SPAS (Anexa nr. 1):</p> <ul style="list-style-type: none"> Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurări sociale. Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări sociale. Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne. Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006). Consultanță privind modificările realizate <p><u>Nivelul serviciilor la Lotul 1:</u></p> <p>1. Existența serviciului "Hot-Line". 5/7, 8/24.</p> <ul style="list-style-type: none"> Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 oră. Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor. Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate. <p>2. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiența în domeniu (Oracle Database Specialist; Business Analytic; Programator platforme ORACLE - Oracle Database Enterprise Edition 10g, Oracle Forms, Oracle Reports, PL/SQL, tehnologiile Web Services, .Net; Project management - PMP sau echivalent; Project administrator min 5 ani experiență în</p> | 209,8424 lei om/oră | 251,8109 lei om/oră | 9270000,00 | 11124000,00 |


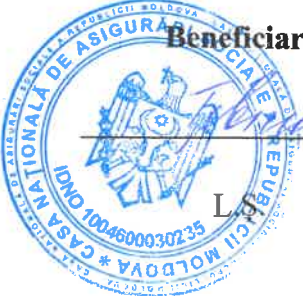
| | | | | |
|--|-----------------------------|--|--|--|
| <p>proiectele similare) (cerințele în <i>Anexa nr.2</i>)</p> <p>Termenul de realizare și implementare a modificărilor, asociate cu modificări în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul normativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Până la 10 zile pentru modificări minore. • Până la 30 zile pentru modificări de volume medii. • Până la 60 zile pentru modificări de volume mari. <p>Efortul total preconizat, reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicii de suport pentru software-ul aplicativ constituie 18656 om/oră pentru 1 an și 6 luni. - Servicii de modificare în software-ul aplicativ constituie 25520 om/oră pentru 1 an și 4 luni. <p>Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/lună, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.</p> | | | | |
| <p>Suma totală fără TVA lei MDL</p> | <p>9 270 000,00</p> | | | |
| <p>Suma totală cu TVA lei MDL</p> | <p>11 124 000,00</p> | | | |

Prestatorul




L.Ș.

Beneficiar:

L.



Lista componentelor aplicative Sistemului Informațional „Protecția Socială” CNAS

| | |
|-----|--|
| 1. | Modul Pensii: acordarea și achitarea pensiilor (toate tipurile), componenta SPAS |
| 2. | Modul Indemnizații: acordarea și achitarea indemnizațiilor (toate tipurile), componenta SPAS |
| 3. | Statistici și raportare pentru pensii și indemnizații, componenta SPAS |
| 4. | Interfețe externe și web-service (instituțiile bancare, Poșta Moldovei, Serviciul Fiscal de Stat, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Ministerul Finanțelor, Agenția Servicii Publice, etc.), schimb de date între componentele sistemului informațional |
| 5. | Modul Contribuții, componenta SPAS |
| 6. | Registrul persoanelor asigurate, componenta SPAS |
| 7. | Registrul Angajatorilor, componenta SPAS |
| 8. | E-Cerere - Sistema pentru prelucrarea cererilor online, componenta SPAS |
| 9. | RSUD – sistema pentru extragerea datelor din RSUD și actualizare datelor în Registrul angajatorilor, componenta SPAS |
| 10. | Modul Securitate, componenta SPAS |

Condițiile de prestare

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

1.1 Noțiuni generale

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

1.2 Interacțiunea între Părți

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

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

1.3. Persoane responsabile

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

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

1.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

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

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

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

- expedierea unui e-mail la adresa SSC servicedesk@snt.md ;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: **022 83 79 59**,

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

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

1.5. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

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

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

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

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

2. Reguli privind prestare a serviciilor de suport

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

2.1 Clasificarea incidentelor

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

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

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

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

| PRIORITATE | | Impact | | |
|------------|-------|--------|-------|-------|
| | | Înalt | Mediu | Jos |
| Urgență | Înalt | Critic | Înalt | Mediu |
| | Mediu | Înalt | Mediu | Jos |

| | | | | |
|--|-----|-------|-----|------------|
| | Jos | Mediu | Jos | Neglijabil |
|--|-----|-------|-----|------------|

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

| 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 de ocolire.

3. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare

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

3.1 Solicitarea Serviciilor de modificare

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

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

3.2. Prestarea Serviciilor de modificare

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

- Prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de 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.

- c) Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- d) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
- e) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv.
- f) Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.
- g) Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.
- h) Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:
1. Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
 2. Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
 3. Ghidul utilizatorului (în limba română);
 4. Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
 5. 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).

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.

- I. 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 înisarea exploatării experimentale.

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

6. Livrabile

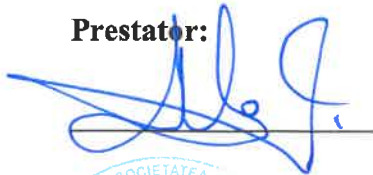
Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă softului aplicativ. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

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

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile:

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

Prestator:



Beneficiar:



Anexa nr.3

la Contractul № 03.09/21
din 05.09.2021

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

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

Casa Națională de Asigurări Sociale, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.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 **ȚÎBÎRNĂ Elena** în calitate de Director General,
pe de o parte și

S&T IT MOLD S.R.L., care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul mun. Chișinău, str. Serghei Lazo 40 , (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act de **MOȘANU Evghenii** în calitate de Director General,
pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

- În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de suport tehnic de remediere a incidentelor/ erorilor pentru perioada de la _____ până la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
- 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 _____ **Beneficiar** _____

Prestator:





Beneficiar:





Anexa nr.4

la Contractul № 03.07/21
din 05.07. 2021

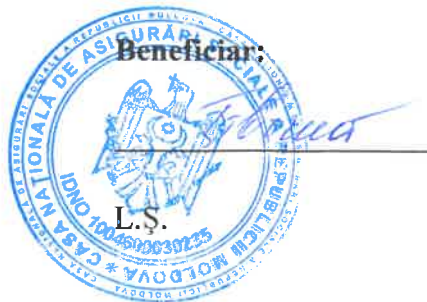
Model al Cererii cu privire la notificarea defectului

| 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: | | | |
| | | | |

Prestator:



Beneficiar:



Anexa nr.5

la Contractul № 03.01/21
din 05.09.2021.

Model al Raportului cu lista incidentelor/defectelor remediate



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

Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestator _____ **Beneficiar** _____

Prestator:

L.S.


Beneficiar:

L.S.




Anexa nr.6

la Contractul № 03.09/21
din 05.09 2021.

Model al Cererii cu privire la propunerea de modificare

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

Prestator:

L.Ș.


Beneficiar:





Anexa nr. 7

la Contractul № 03.01/21
din 05.01.2021.

Model al Raportului privind implementarea modificărilor

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

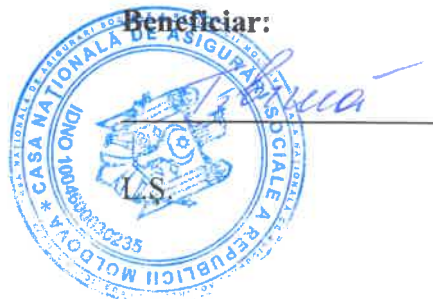
Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestator _____ **Beneficiar** _____

Prestator:



Beneficiar:



Anexa nr.8

la Contractul № 03.09/184
din 05.01.2021

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

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

Casa Națională de Asigurări Sociale, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.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 **ȚÎBÎRNĂ Elena** în calitate de Director General,
pe de o parte și

S&T IT MOLD S.R.L., care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul mun. Chișinău, str. Serghei Lazo 40 , (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **MOȘANU Evghenii** în calitate de Director General,
pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

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

Prestator:

L.S.


Beneficiar:





Anexa nr.9

la Contractul № 03109/27
din 05.09.2021

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

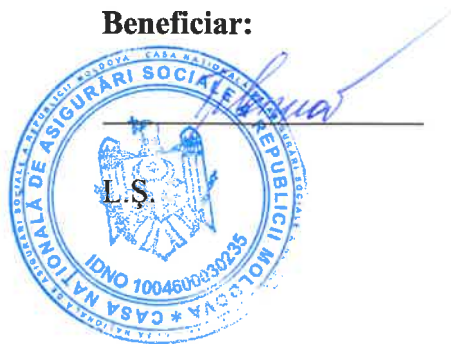
5.1. Ambele părți poartă răspundere pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a prevederilor prezentului Acord în conformitate cu legislația în vigoare.

| Prestator | Beneficiar |
|-----------|------------|
| _____ | _____ |

Prestator:



Beneficiar:



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