



CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din 09.04. 2013

Nr. 16

privind aprobarea Acordului–general-tip de organizare, operare, administrare și întreținere a bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova

În temeiul:

- art.9 alin. (1) u), art.10 lit. a) și art. 65 din Legea comunicațiilor electronice, nr.241 din 15 noiembrie 2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.51-54, art.155)
- pct. 14 și pct.15 lit. b) din Regulamentul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.905 din 28 iulie 2008 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.143-144, art.917)

Întru realizarea:

- Programului de implementare a portabilității numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011-2013, aprobat prin Ordinul Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr. 52 din 30 iunie 2011 (Monitorul Oficial, 2011, nr.118-121, art.918), Consiliul de Administrație

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Acordul - general - tip de organizare, operare, administrare și întreținere a bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova, conform Anexei.
2. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data adoptării și se publică pe pagina de Internet a ANRCETI și a Administratorului bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova.

Președintele

Consiliului de Administrație

Sergiu SÎTNIC

Membrul

Consiliului de Administrație

Ion POCHIN

ACORDUL –GENERAL-TIP

de organizare, operare, administrare și întreținere a bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova

(1) *Administratorul bazei de date centralizate* _____
IDNO _____, cu sediul: _____, MD-20____,
Chișinău, Republica Moldova, în continuare denumită *Administrator*, reprezentată prin
_____, în calitate de Administrator,

și
(2) *Furnizorul* _____, IDNO _____, cu
sediul: str. _____, MD-
20____,
Republica Moldova, în continuare denumit *Furnizor*, reprezentat prin
_____, în calitate de Director,

denumite individual „*Partea*” și împreună „*Părțile*”

DISPOZIȚII GENERALE

(A) *Având în vedere:*

1. Regulamentul privind portabilitatea numerelor, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 34 din 01 decembrie 2011, (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.16-18, art.58), în continuare denumit Regulamentul nr.34/2011;

2. Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI Nr. 38/1 din 12 septembrie 2012 privind desemnarea administratorului bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova conform căreia Întreprinderea cu Capital Străin "NP Base" Societate cu Răspundere Limitată (IDNO: 1012600028396, înregistrată în mun. Chișinău, Republica Moldova), creată și controlată de către „MEDIAFON” UAB (IDNO: 124424581, înregistrată în or. Vilnius, Lituania), câștigătorul concursului de selectare a administratorului bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova, a fost desemnată în calitate de administrator al bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova.

3. Condițiile tehnice și comerciale pentru implementarea portabilității numerelor în Republica Moldova, aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 8 din 26.02.2013, în continuare denumite Condițiile tehnice și comerciale nr. 8/2013.

(B) *Ținând cont de dispozițiile:*

4. Caietului de sarcini pentru concursul de selectare a administratorului bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 15 din 05 iunie 2012 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.120-125, art.703), în continuare denumit Caietul de sarcini nr.15/2012;

(C) *Luând în considerare:*

5. Punctul 10 al Regulamentului nr. 34/2011 conform căruia furnizorii de servicii publice de telefonie, inclusiv furnizorii de rețele mobile virtuale, autorizați în condițiile Legii comunicațiilor electronice nr. 241 din 15 noiembrie 2007, în continuare denumită Legea nr. 241/2007, care dețin licențe de utilizare a resurselor de numerotare sau furnizorii care acceptă portarea numerelor telefonice către rețeaua proprie au obligația să asigure, în rețeaua proprie, portabilitatea numerelor astfel încât orice număr din rețeaua proprie să poată fi portat către o rețea eligibilă a unui alt furnizor, iar orice număr eligibil din rețeaua unui alt furnizor să poată fi portat în rețeaua eligibilă proprie în conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 34/2011 și ale Condițiilor tehnice și comerciale nr.8/2013.

Părțile Încheie Acordul General de organizare, operare, administrare și întreținere a bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova, în continuare denumit prezentul Acord General.

Prin semnarea prezentului Acord General, *Părțile* convin asupra și stabilesc termenii și condițiile principale de oferire de către *Administrator* și utilizare de către *Furnizor* a serviciilor de organizare, operare, administrare și întreținere a bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova, inclusiv orice cerințe financiare, tehnice și administrative, în continuare denumite *Servicii*, stabilind de comun acord următoarele:

ARTICOLUL 1 **Termeni și Definiții**

1.1 În înțelesul prezentului Acord General, următorii termeni se definesc astfel:

- a) **Disponibilitatea Serviciilor** - perioada în care *Serviciile* sunt disponibile pentru *Furnizor* conform cerințelor stabilite în Condițiile tehnice și comerciale nr. 8/2013;
- b) **Problemă** - condiții și circumstanțe care sunt notificate de către *Furnizor* către *Administrator* sau care sunt sesizate de către *Administrator* de sine stătător, din cauza cărora *Serviciile* nu sunt disponibile sau nu corespund cerințelor stabilite în Condițiile tehnice și comerciale nr. 8/2013;
- c) **Restabilirea (restaurarea) Serviciilor** - reluarea oferirii *Serviciilor* conform cerințelor stabilite în Condițiile tehnice și comerciale nr. 8/2013;
- d) **Reglementările ANRCETI** - Regulamentul nr. 34/2011, Caietul de sarcini nr.15/2012, Condițiile Tehnice și Comerciale nr. 8/2013;
- e) **Serviciul de Asistență tehnică** - subdiviziune a *Administratorului* responsabilă pentru înregistrarea rapoartelor *Furnizorului* cu privire la Problemă, pentru soluționarea problemelor și pentru Restabilirea *Serviciilor*;
- f) **SLA** - Acordul asupra calității Serviciului (Service Level Agreement), prevăzut la Anexa 1 la prezentul Acord General.

1.2 În cuprinsul prezentului Acord General sunt, de asemenea, aplicabile definițiile stabilite în Legea nr. 241/2007, în Planul Național de Numerotare aprobat prin Ordinul Ministrului tehnologiei informației și comunicațiilor nr.15 din 04.03.2010, în continuare denumit PNN nr.15/2010, în Procedura privind administrarea resurselor de numerotare telefonică, aprobată prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.58 din 21.12.2010, în Regulamentul nr. 34/2011 și în Condițiile Tehnice și Comerciale nr. 8/2013.

1.3 Denumirea articolelor și ale punctelor din prezentul Acord General sunt stabilite convențional pentru comoditatea reciprocă a *Părților* și nu vor afecta interpretarea conținutului acestora.

ARTICOLUL 2

Obiectul Acordului General

2.1 *Administratorul* oferă *Furnizorului* Serviciile, în condițiile și termenii prezentului Acord General, Regulamentului nr. 34/2011 și Condițiilor Tehnice și Comerciale nr. 8/2013.

ARTICOLUL 3

Obligațiile Părților

3.1 *Obligațiile Administratorului:*

- 1) de a organiza NPCDB și testa corespunderea acesteia cerințelor stabilite în Condițiilor Tehnice și Comerciale nr. 8/2013, până la 30 aprilie 2013;
- 2) de a oferi *Furnizorului* *Serviciile* în condițiile și termenii prezentului Acord General, Regulamentului nr. 34/2011 și Condițiilor Tehnice și Comerciale nr. 8/2013;
- 3) de a oferi *Serviciile* cu profesionalismul și promptitudinea corespunzătoare angajamentului asumat;
- 4) de a asigura resursele umane și materiale, instalațiile, echipamentele, programele informatice (soft-ul, aplicațiile) și orice alte resurse, fie de natură provizorie, fie permanentă, necesare pentru îndeplinirea obligațiilor sale stabilite în Acordul General, Regulamentul nr. 34/2011 și Condițiile Tehnice și Comerciale nr. 8/2013;
- 5) de a asigura siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de oferire a *Serviciilor*, precum și calificarea personalului antrenat în furnizarea *Serviciilor* pe toată durata Acordului General;
- 6) la etapa de implementare a portabilității numerelor în Republica Moldova, de a dezvolta și implementa soluțiile tehnice ale NPCDB prevăzute în Condițiile Tehnice și Comerciale nr. 8/2013;
- 7) de a oferi gratuit personalului *Furnizorului* (nu mai mult de 12 persoane pe tip de serviciu: fix sau mobil) cursurile de instruire necesare privind organizarea și utilizarea interfeței Web pentru schimbul de informații cu NPCDB la etapele de implementare a portabilității numerelor (durata cursurilor maxim 1 zi) și introducerii modificărilor ulterioare la NPCDB (durata cursurilor maxim 1 zi la fiecare modificare), cu excepția modificărilor efectuate la inițiativa *Furnizorului*;
- 8) după lansarea comercială a portabilității numerelor, de a asigura funcționarea corectă și continuă a procesului de portare a numerelor, în scopul realizării corecte a portării numerelor telefonice de la un furnizor la altul și rutării corecte a apelurilor către numerele *Furnizorilor*;

- 9) de a oferi *Furnizorului* serviciile de asistență tehnică, care includ:
 - a) primirea rapoartelor *Furnizorului* cu privire la Problemă prin metodele prevăzute în SLA și înregistrarea acestora în sistemul electronic de înregistrare a deranjamentelor *Administratorului*;
 - b) analiza și soluționarea, în termenii prevăzuți în SLA, a problemelor și altor solicitări de acțiune adresate de *Furnizor* către *Administrator*;
 - c) planificarea sarcinilor de mentenanță preventivă a NPCDB și realizarea acestora în termenii prevăzuți în Condițiile Tehnice și Comerciale nr. 8/2013;
 - d) menținerea și actualizarea documentației sistemului NPCDB;
- 10) specialiștii *Administratorului* trebuie să posede cunoștințe suficiente pentru a oferi nivelul 1 al serviciilor de Asistență tehnică, în limba română, ceea ce înseamnă comunicare zilnică cu *Furnizorul*, răspuns prompt, asistență la nivel local, crearea unei copii de rezervă a datelor din NPCDB, vizite periodice la Centrul tehnic al NPCDB pentru efectuarea lucrărilor de mentenanță preventivă și corectivă și oferirea consultațiilor locale referitor la schimbări și funcționalități noi;
 - 11) de a asigura cooperarea între specialiștii *Părților*;
 - 12) de a asigura monitorizarea performanței NPCDB;
 - 13) de a asigura disponibilitatea și performanța NPCDB indicată în prezentul Acord General și Reglementările ANRCETI;
 - 14) de a oferi *Furnizorului* accesul către NPCDB și informația stocată în aceasta, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a vieții private;
 - 15) de a nu lua nici o decizie care ar periclita oferirea corespunzătoare a *Serviciilor*;
 - 16) alte obligații și responsabilități stabilite în Reglementările ANRCETI.

3.2 *Furnizorul are următoarele obligații:*

- 1) de a efectua, în propria rețea, toate modificările necesare în scopul implementării și realizării portabilității numerelor;
- 2) de a procura propriile sisteme care urmează a fi integrate cu NPCDB în vederea implementării și realizării portabilității numerelor;
- 3) de a oferi *Administratorului*, la solicitare, toată informația pe care o deține care este necesară pentru implementarea portabilității numerelor în conformitate cu legislația și reglementările în vigoare ale Republicii Moldova;
- 4) de a conecta propria BDOp la NPCDB în scopul asigurării portabilității numerelor;
- 5) de a suporta costurile asociate implementării portabilității numerelor în propria rețea, inclusiv costurile interfeței conectate la NPCDB;
- 6) de a notifica *Administratorul*, în termen de 5 zile calendaristice de la data intrării în vigoare a prezentului Acord General, despre metoda sau metodele de conectare la NPCDB selectate de către *Furnizor*;
- 7) de a actualiza BDOp în condițiile și termenele stabilite în Condițiile tehnice și comerciale nr.8/2013;
- 8) alte obligații și responsabilități prevăzute de Reglementările ANRCETI.

3.3 La data stabilită de ANRCETI pentru lansarea tehnică a portabilității numerelor mobile, *Administratorul* va lansa oferirea *Serviciilor* în volum redus pentru furnizorii de servicii publice de comunicații electronice mobile. Oferirea *Serviciilor* în volum redus presupune punerea la dispoziție a NPCDB conforme cu cerințele stabilite în Condițiile tehnice și comerciale nr. 8/2013, precum și operarea, administrarea și întreținerea NPCDB în scopul pregătirii furnizorilor de servicii publice de comunicații

electronice mobile pentru lansarea comercială a portabilității numerelor mobile. Oferirea *Serviciilor* în volum deplin va fi lansată la data stabilită de ANRCETI pentru lansarea comercială a portabilității numerelor mobile, cu condiția că conectarea BDOP a Furnizorului la NPCDB și testele corespunzătoare s-au finalizat cu succes. În perioada între data stabilită de ANRCETI pentru lansarea tehnică a portabilității numerelor mobile și data stabilită de ANRCETI pentru lansarea comercială a portabilității numerelor mobile, SLA nu se aplică.

3.4 Dacă, după realizarea, în termenele stabilite, de către *Administrator* a tuturor acțiunilor necesare pentru asigurarea conectării BDOP a *Furnizorului* la NPCDB și efectuarea testelor necesare care să confirme interoperabilitatea corectă și deplină a BDOP a *Furnizorului* cu NPCDB, inclusiv a suportului necesar *Furnizorului* în acest scop, conectarea BDOP a *Furnizorului* la NPCDB și testele respective nu vor fi finalizate cu succes, din vina *Furnizorului*, până la data stabilită pentru lansarea comercială a portabilității numerelor mobile oferirea *Serviciilor* în volum deplin va fi considerată ca fiind lansată comercial din data stabilită pentru lansarea comercială a portabilității numerelor mobile, iar *Furnizorul* va fi responsabil, pentru efectuarea plăților către *Administrator*, în conformitate cu prezentul Acord General. Cerințele tehnice și parametrii de conectare a BDOP la NPCDB sunt stabiliți în Anexa 2 la prezentul Acord General.

3.5 *Administratorul* este responsabil pentru obținerea de la ANRCETI a informațiilor actualizate cu privire la resursele de numerotare atribuite și deținute de către *Furnizor*.

3.6 Conectarea BDOP a *Furnizorului* la NPCDB se consideră finalizată:

a) la data semnării de către ambele *Părți* a Actului de predare-primire, care să ateste conectarea BDOP a *Furnizorului* la NPCDB și finalizarea cu succes a testelor necesare pentru confirmarea interoperabilității corecte și depline a BDOP a *Furnizorului* la NPCDB, și care să specifice numele pentru autentificare (login-ul) al *Furnizorului*, în continuare denumit *ID-ul Furnizorului*, și parolele acestuia pentru accesul la NPCDB, activate de *Administrator*, și datele interfeței selectate pentru conectare (tipul acesteia, adresa și porturile pentru conectare, informații privind criptarea și alți parametri de conectare), sau

b) la expirarea termenului de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii de către *Administrator* către *Furnizor* a Actului de predare – primire menționat la lit. a) de mai sus, semnat de *Administrator* și transmis *Furnizorului* după conectarea BDOP a acestuia la NPCDB și finalizarea cu succes a testelor necesare pentru confirmarea interoperabilității corecte și depline a BDOP a *Furnizorului* la NPCDB, în cazul în care *Furnizorul* refuză, fără vreun motiv întemeiat, să semneze Actul de predare – primire în termenul menționat.

3.7 *Administratorul* va oferi angajaților și/sau reprezentanților autorizați ai *Furnizorului* instrucțiunile necesare pentru utilizarea NPCDB pe suport de hârtie, cu cel puțin o lună înainte de data lansării comerciale a portabilității numerelor.

3.8 *Partea* care nu și-a îndeplinit în mod corespunzător orice prevedere a prezentului articol va despăgubi cealaltă *Parte* pentru orice pierderi directe suportate de către aceasta ca urmare a neîndeplinirii prevederii respective. Despăgubirea pierderilor nu eliberează *Părțile* de responsabilitatea pentru îndeplinirea în continuare a dispozițiilor și obligațiilor prevăzute de prezentul Articol.

ARTICOLUL 4

Disponibilitatea Serviciilor

4.1 *Administratorul* garantează disponibilitatea *Serviciilor* de cel puțin 99,7% pe lună. Disponibilitatea *Serviciilor* va fi măsurată în conformitate cu SLA.

4.2 În caz de non-conformitate cu cerințele stabilite la pct. 3 sau 4 din SLA, plata lunară de operare, administrare și întreținere a NPCDB pe care *Furnizorul* trebuie să o achite *Administratorului* în conformitate cu art. 8.1. (b) al prezentului Acord General va fi redusă în conformitate cu pct. 6 din SLA.

ARTICOLUL 5

Procedura de administrare a procesului de portare ai numărului

5.1 *Administratorul* va asigura că administrarea procesului de portare a numărului/numerelor îndeplinește următoarele cerințe minime:

a) procesul de administrare este centralizat și se realizează prin intermediul NPCDB;

b) NPCDB are setate termenele maxime (temporizatoare), stabilite conform Condițiilor tehnice și comerciale nr. 8/2013, pentru realizarea tuturor etapelor procesului de portare și verifică respectarea termenelor respective;

c) NPCDB generează și prezintă *Furnizorului* rapoarte lunare privind respectarea termenelor menționate la pct. 5.1 lit. b) de mai sus de către părțile implicate în procesul de portare;

d) NPCDB permite conectarea sistemelor informaționale ale *Furnizorului* la NPCDB în scopul asigurării posibilității de portare a numerelor din sau spre rețeaua *Furnizorului* și obținerii informației necesare rutării apelurilor;

e) NPCDB permite utilizarea acesteia de către reprezentanții autorizați ai *Furnizorului*, utilizând interfața web a NPCDB în scopul efectuării portării numerelor din/spre rețeaua *Furnizorului* și obținerii informațiilor necesare rutării apelurilor.

5.2 *Administratorul* va oferi *Furnizorului* acces la NPCDB prin metodele stabilite în Anexa 2 a prezentului Acord General.

5.3 Procedura de administrare a procesului de portare a numărului/numerelor este detaliată în Condițiile tehnice și comerciale nr.8/2013.

ARTICOLUL 6

Responsabilitățile părților în identificarea și soluționarea problemelor și Restabilirea Serviciilor

6.1 *Administratorul* va monitoriza permanent starea funcțională și performanța NPCDB.

6.2 *Administratorul* va efectua mentenanța preventivă a NPCDB în intervalul de timp dedicat conform Condițiilor tehnice și comerciale nr.8/2013.

6.3 *Administratorul* va asigura:

a) înregistrarea, în propriul sistem electronic de înregistrare a deranjamentelor, Problemele sesizate de propriile sisteme, analiza și soluționarea lor în conformitate cu SLA, cu informarea corespunzătoare a *Furnizorului*;

b) primirea și înregistrarea, în propriul sistem electronic de înregistrare a deranjamentelor, a cererilor de asistență tehnică (rapoarte cu privire la Problemă,

solicitările de efectuare a modificărilor) ale *Furnizorului*, analiza și soluționarea cererilor (problemelor) ce țin de responsabilitatea *Administratorului*, în conformitate cu SLA;

c) informarea corespunzătoare, în termenul stabilit în SLA, a *Furnizorului* dacă problema raportată sau sesizată nu ține de responsabilitatea *Administratorului*.

6.4 Părțile cooperează și oferă reciproc toate informațiile disponibile necesare pentru identificarea și soluționarea problemelor și restabilirea *Serviciilor* (cu excepția informațiilor care pot fi considerate ca secret comercial sau date cu caracter personal). La primirea unei cereri de informații de la *Serviciul asistență tehnică* al *Administratorului* privind o problemă minoră, *Furnizorul* va răspunde la cerere în termen de 1 (una) zi lucrătoare, prin intermediul uneia dintre metodele stabilite la pct.5.1 din SLA. În cazul în care nivelul problemei este considerat a fi major sau critic, *Furnizorul* va răspunde la cerere în termen de 2 (două) sau 1 (una) oră calendaristică respectiv, prin metoda prevăzută la pct. 5.1 din SLA.

6.5 *Furnizorul și Administratorul* trebuie să se asigure că fiecare dispune de un număr suficient de personal tehnic calificat, care să poată oferi reciproc informații necesare în scopul identificării și soluționării Problemei și restabilirii *Serviciilor*.

6.6 În cazul în care identificarea sau soluționarea unei Probleme nu este posibilă fără concursul *Furnizorului*, iar *Furnizorul* nu-și îndeplinește, în termenele stabilite, obligația de oferire a informațiilor disponibile și necesare prevăzute la pct. 6.4 de mai sus, timpul de soluționare a Problemei respective și de restabilire a *Serviciilor*, stabilit la pct. 4.4 din SLA, poate fi prelungit corespunzător cu perioada de întârziere.

6.7 Indiferent de mijlocul de raportare a problemei selectat în conformitate cu pct. 4.1 din SLA, toate cererile de asistență tehnică (rapoartele, solicitările) adresate serviciului de asistență tehnică al *Administratorului* (nivelul 1 de asistență tehnică) și răspunsurile la acestea adresate *Furnizorului* vor fi expuse în limba română. Schimbul de informații între *Furnizor* și celelalte nivele de asistență tehnică ale *Administratorului* poate avea loc în limba engleză sau altă limbă acceptată de părți.

ARTICOLUL 7

Termenele maxime pentru soluționarea problemei și restabilirea Serviciilor

7.1 Termenele maxime pentru soluționarea Problemei și restabilirea *Serviciilor*, inclusiv timpul de confirmare, timpul de răspuns și timpul de soluționare a Problemei, depind de complexitatea Problemei și sunt stabilite în SLA.

7.2 *Administratorul* va confirma înregistrarea raportului privind Problema în conformitate cu condițiile menționate la pct. 4 din SLA.

7.3 În timpul de răspuns, *Administratorul* trebuie să informeze *Furnizorul* dacă problema raportată există sau nu și, în cazul în care această există, dacă aceasta ține sau nu de responsabilitatea *Administratorului*.

7.4 În cazurile în care Problema raportată există, dar nu ține de responsabilitatea *Administratorului*, iar *Administratorul* a informat *Furnizorul* despre aceasta în conformitate cu pct. 7.3 de mai sus, *Administratorul* nu va fi responsabil pentru nerespectarea termenelor de portare a numărului/numerelor care se datorează acestei Probleme.

ARTICOLUL 8

Prețul Serviciilor și Decontările

8.1 *Furnizorul* va plăti *Administratorului* pentru serviciile menționate la articolul 2 din prezentul Acord General (serviciile standard), o taxă, denumită în continuare Prețul, după cum urmează:

a) Plata lunară pentru organizarea NPCDB (Po), calculată după următoarea formulă: 7666 Euro¹ (șapte mii șase sute șazeci și șase Euro), fără TVA, împărțit la cantitatea totală de numere, menționate la pct. 5 din Regulamentul 34/2011, deținute de toți furnizorii în baza de licențe de utilizare a resurselor de numerotare eliberate de ANRCETI (Ct) și înmulțit la cantitatea de asemenea numere, deținută astfel de *Furnizor* (Cf), din care se deduce cantitatea de numere portate către alți furnizori (Cc) și se adaugă cantitatea de numere portate către *Furnizor* (Cd), conform situației din prima zi a lunii pentru care se achită plata. Plata respectivă va fi calculată și percepută de *Administrator* începând cu data lansării comerciale a portabilității numerelor de telefonie mobilă, până la expirarea a 10 ani de la această dată sau până la data încetării înainte de termen a Acordului de organizare, operare, administrare și întreținere a NPCDB, încheiat între ANRCETI și *Administrator*, în funcție de faptul care din acestea survine mai devreme. Plata pentru luna incompletă va fi calculată pro rata în mod corespunzător.

$$Po = \frac{7666 \text{ euro} + \text{TVA}}{Ct} \times Ci$$

$$Ci = Cf - Cc + Cd$$

Po - Plata lunară pentru organizarea NPCDB

Ct - cantitatea totală de numere, menționate la pct. 5 din Regulamentul nr. 34/2011, deținută de toți furnizorii

Cf - cantitatea de numere, menționate la pct. 5 din Regulamentul nr. 34/2011, deținută de *Furnizor*

Cc - cantitatea de numere portate de către *Furnizor* către alți furnizori

Cd - cantitatea de numere portate de către alți furnizori către *Furnizor*.

b) Plata lunară de operare, administrare și întreținere a NPCDB va fi percepută de *Administrator* începând cu data lansării comerciale oficiale a portabilității numerelor de telefonie mobilă, până la expirarea a 10 ani de la această dată sau până la data încetării înainte de termen a acordului de organizare, operare, administrare și întreținere a NPCDB, încheiat între ANRCETI și *Administrator*, în funcție de faptul care din acestea survine mai devreme, și va fi calculată după următoarea formulă:

i. Începând cu data lansării comerciale a portabilității numerelor de telefonie mobilă până la data lansării comerciale a portabilității numerelor de telefonie fixă, plata (Pa1) va fi calculată după următoarea formulă: 0,0308 Euro (zero virgulă zero trei zero opt Euro), fără TVA, înmulțit la cantitatea de numere din șirurile "6" și "7", deținută de *Furnizor* în bază de licență de utilizare a resurselor de numerotare eliberată de către ANRCETI (Cf), din care va fi dedusă cantitatea de numere portate către alți furnizori (Cc)

¹7666 Euro = 920000 Euro / (10 x 12), unde 920000 (nouă sute douăzeci mii) Euro este plata totală pentru organizarea bazei de date centralizate stabilită în cadrul Concursului, 10 este numărul de ani pe parcursul cărora urmează a fi oferite serviciile de operare, administrare și întreținere a bazei de date centralizate de către administratorul NPCDB conform contractului cu ANRCETI, și 12 este numărul de luni într-un an.

și adăugată cantitatea de numere portate către *Furnizor* (Cd), conform situației din prima zi a lunii pentru care se achită plata.

$$Pa1 = (0,0308 \text{ euro} + \text{TVA}) \times Ci$$

$$Ci = Cf - Cc + Cd$$

Pa1 - Plata lunară de operare, administrare și întreținere a NPCDB

Cf - cantitatea de numere din șirurile "6" și "7", deținută de *Furnizor*

Cc - cantitatea de numere portate de către *Furnizor* către alți furnizori

Cd - cantitatea de numere portate de către alți furnizori către *Furnizor*.

ii. Începând cu data lansării comerciale a portabilității numerelor de telefonie fixă, plata (Pa2) va fi calculată după următoarea formulă: 0,0308 Euro (zero virgulă zero trei zero opt Euro), fără TVA, înmulțit cu cantitatea de numere menționate la pct. 5 din Regulamentul nr. 34/2011, deținută de *Furnizor* în bază de licență de utilizare a resurselor de numerotare eliberată de ANRCETI (Cf), din care va fi dedusă cantitatea de numere portate către alți furnizori (Cc) și adăugată cantitatea de numere portate către *Furnizor* (Cd), conform situației din prima zi a lunii pentru care se achită plata.

$$Pa2 = (0,0308 \text{ euro} + \text{TVA}) \times Ci$$

$$Ci = Cf - Cc + Cd$$

Pa2 - Plata lunară de operare, administrare și întreținere a NPCDB

Cf - cantitatea de numere menționate la pct. 5 din Regulamentul nr. 34/2011, deținută de *Furnizor*

Cc - cantitatea de numere portate de către *Furnizor* către alți furnizori

Cd - cantitatea de numere portate de către alți furnizori către *Furnizor*.

În perioada între data stabilită de ANRCETI pentru lansarea tehnică a portabilității numerelor mobile și data stabilită de ANRCETI pentru lansarea comercială a portabilității numerelor mobile, plata lunară de operare, administrare și întreținere a NPCDB va fi percepută în proporție de 10% (zece la sută) din mărimea acesteia stabilită în pct. 8.1 lit. b) alin. i.

8.2 Factura se consideră a fi acceptată de *Furnizor* dacă acesta nu obiectează, în scris, în termen de 10 (zece) zile calendaristice de la emiterea facturii. În cazul discrepanțelor privind suma ce trebuia facturată, Părțile agreează să rezolve disputa cu buna credință.

8.3 Facturile pentru plățile lunare menționate la prezentul articol vor fi emise de *Administrator* în lei moldovenești, conform ratei oficiale de schimb a Băncii Naționale a Moldovei, (BNM), din ziua emiterii facturii. Facturile vor fi emise nu mai târziu de data de 10 a lunii ce urmează după luna pentru care se face facturarea și vor fi achitate de către *Furnizor* în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data primirii facturii.

8.4 Serviciile non-standard sunt stabilite în Anexa 3 a prezentului Acord General și vor fi oferite de către *Administrator* la taxele stabilite în Anexa 3 la prezentul Acord General.

8.5 În cazurile în care Problema raportată nu ține de responsabilitatea *Administratorului*, dar *Furnizorul* solicită în scris *Administratorului* soluționarea acesteia, *Furnizorul* va plăti *Administratorului* o taxă pentru identificarea și soluționarea Problemei, care se calculează conform tarifelor pentru serviciile suplimentare specificate în Anexa 3 la prezentul Acord General.

8.6 Plățile menționate la pct. 8.1 din prezentul articol includ toate impozitele și taxele, cu excepția TVA.

8.7 Serviciile suplimentare menționate în punctele 8.4 și 8.5 din prezentul articol vor fi plătite în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data primirii facturii emise de *Administrator* în conformitate cu actul de primire-predare a serviciilor, semnat de ambele *Părți*.

8.8 Toate plățile prevăzute de prezentul Acord General se vor efectua prin virament, la contul bancar al *Părții* căreia îi este destinată plata, menționat la articolul 27. din prezentul Acord General sau la alt cont bancar al acesteia notificat în conformitate cu prezentul Acord General.

8.9 *Administratorul* nu va percepe de la *Furnizor* nici o plată suplimentară și nu va cere *Furnizorului* recuperarea cheltuielilor pentru Serviciile furnizate în baza acestui Acord General, cu excepția celor stabilite expres în prezentul Acord General.

8.10 *Administratorul*, până la 1 ianuarie 2015, va face publică metodologia de calcul a plăților percepute de la furnizori și, până la 31 martie 2015, calculul cuantumului acestor plăți, care trebuie să fie suficient de detaliate pentru a se asigura că furnizorii nu trebuie să compenseze costuri altele decât costuri de implementare, administrare, operare și întreținere a NPCBD.

8.11 *Administratorul* va prezenta către ANRCETI și va publica pe pagina sa de Internet, anual, către data de 1 aprilie raportul de audit pentru anul calendaristic precedent, emis de o organizație de audit aprobată de către ANRCETI după consultare cu furnizorii, care să confirme respectarea de către *Administratorul* NPCDB a obligațiilor sale prevăzute de legislația în vigoare și acordul încheiat cu Agenția.

8.12 În cazul în care în baza rapoartelor de audit anuale, începând cu anul fiscal 2014, se constată că plățile lunare de implementare, operare, administrare și întreținere a NPCDB sunt excesive sau sub cost în raport cu costurile de implementare, administrare, operare și întreținere a NPCDB, ANRCETI, în termen de 3 luni după prezentarea raportului de audit, va decide vizând revizuirea plăților respective pentru aducerea acestora în conformitate cu costurile respective.

8.13 În cazul în care *Administratorul* întârzie publicarea metodologiei sau a calculului menționat la pct. 8.10 mai sus obligația de achitare a acestor plăți se suspendă până la înlăturarea încălcării respective.

ARTICOLUL 9

Înregistrarea în calitate de utilizator al NPCDB, Securitatea și Actualizarea NPCDB

9.1 Drepturile de acces ale *Furnizorului* la NPCBD se oferă în limita necesară asigurării posibilității *Furnizorului* de a participa la procesul de portare a numerelor din/spre propriile rețele, de a obține informațiile necesare rutării corecte a apelurilor, precum și de a primi și vizualiza rapoartele generate de *Administrator*, în conformitate cu Condițiile Tehnice și Comerciale nr. 8/2013. *Administratorul* trebuie să se asigure că drepturile de acces ale *Furnizorului* la NPCDB sunt administrate numai de către *Administrator*.

9.2 *Administratorul* pune în aplicare măsurile rezonabile tehnice, organizatorice și de securitate, în scopul de a preveni:

- a) accesul neautorizat la NPCDB;
- b) utilizarea neautorizată a ID-ului și parolei *Administratorului*;

c) utilizarea neautorizată a ID-ului și parolelor *Furnizorului* pentru accesul la NPCDB.

9.3 *Furnizorul* va lua măsurile rezonabile tehnice, organizatorice și de securitate pentru a preveni accesul neautorizat la NPCDB cu utilizarea ID-ului și parolelor *Furnizorului*.

9.4 *Administratorul* nu răspunde pentru acțiunile *Furnizorului* privind selectarea, utilizarea, stocarea sau modificarea parolelor de acces al *Furnizorului* la NPCDB.

9.5 *Furnizorul* se asigură că angajații și/sau reprezentanții săi care au acces la *Servicii* sau la NPCDB respectă cu strictețe dispozițiile prezentului Acord General.

9.6 În vederea obținerii accesului la NPCDB, *Furnizorul*:

a) prezintă *Administratorului*, la cerere scrisă, date exacte și complete, necesare în scopul înregistrării sale în calitate de utilizator al NPCDB;

b) la înregistrarea în calitate de utilizator al NPCDB, selectează un identificator (login sau ID) și o parolă sau mai multe parole, conform instrucțiunilor *Administratorului* transmise *Furnizorului* în scris (de exemplu, numărul de caractere, tipul de caractere) și le transmite *Administratorului* pentru confirmare și activare, în conformitate cu pct. 3.6 de mai sus. *Administratorul* asigură *Furnizorului* posibilitatea de a modifica, în orice moment, identificatorul (login sau ID) și parola/parolele selectate.

c) actualizează prompt informațiile menționate la lit. a) de mai sus;

d) asigură confidențialitatea informațiilor menționate la lit. b) de mai sus și protecția acestora împotriva utilizării, accesului, modificării și ștergerii neautorizate sau ilicite.

9.7 În cazul în care *Furnizorul* beneficiază de o singură metodă de conectare la NPCDB și dorește s-o schimbe sau s-o completeze cu o altă metodă prevăzută în Anexa 2 la prezentul Acord General, acesta transmite *Administratorului* un preaviz corespunzător cu cel puțin 30 de zile înainte de data preconizată pentru aceasta.

9.8 *Furnizorul* nu va selecta în calitate de identificator, în scopul accesului la NPCDB, un cuvânt care poate induce în eroare, de exemplu, denumirea altor furnizori sau numele unor persoane deja înregistrate în calitate de utilizatori ai NPCDB, cu excepția cazului când aceștia își dau acordul scris pentru aceasta.

9.9 *Administratorul* poate efectua modificări la NPCDB. Asemenea modificări vor fi efectuate, în măsura posibilităților, în intervalul de timp dedicat executării lucrărilor de mentenanță preventivă, stabilit în Condițiile Tehnice și Comerciale nr. 8/2013.

9.10 În cazul în care modificările efectuate la NPCDB pot provoca indisponibilitatea sau disfuncționalități ale acestora care depășesc intervalul de timp dedicat pentru executarea lucrărilor de mentenanță preventivă, *Administratorul* va informa *Furnizorul* despre intenția sa de a efectua asemenea modificări cu cel puțin 45 zile, indicând și perioada estimativă în care NPCDB nu va fi disponibilă sau nu va funcționa la parametrii conveniți.

9.11 În cazul în care modificările efectuate la NPCDB cer efectuarea unor modificări în BDOP a *Furnizorului*, *Administratorul* va informa *Furnizorul* despre intenția sa de a efectua asemenea modificări cu cel puțin 3 luni înainte de data preconizată pentru operarea modificărilor la NPCDB, indicând natura modificărilor, data preconizată pentru efectuarea acestora, descrierea modificărilor ce urmează a fi efectuate la BDOP al *Furnizorului*, precum și îi va oferi *Furnizorului* documentația respectivă privind modificările operate la NPCDB.

9.12 După primirea unei notificări din partea *Administratorului* în conformitate cu pct. 9.10 sau 9.11 de mai sus, *Furnizorul* poate cere *Administratorului* să explice asemenea modificări și, în caz de necesitate, să fie efectuată testarea *Serviciilor* înainte de implementarea finală a acestor modificări.

9.13 *Administratorul* nu percepe de la *Furnizor* nici o plată pentru implementarea modificărilor la NPCDB, precum și pentru oferirea de explicații, consultații, instrucțiuni sau efectuarea de testări în legătură cu asemenea modificări, cu excepția cazurilor în care aceste modificări sunt efectuate la inițiativa *Furnizorului*.

9.14 *Furnizorul* are dreptul să refuze efectuarea modificărilor la NPCDB care condiționează efectuarea unor modificări în rețeaua sau BDOP a *Furnizorului*, cu excepția cazurilor în care aceste modificări sunt impuse printr-un act obligatoriu emis de autoritățile abilitate. În asemenea caz, în termen de 1 (una) lună de la data primirii notificării *Administratorului* cu privire la intenția sa de a efectua modificări la NPCDB, *Furnizorul* trimite *Administratorului* o notificare privind dezacordul său vizând efectuarea modificărilor respective.

9.15 În cazul primirii notificării *Administratorului* cu privire la intenția sa de a efectua modificări la NPCDB în conformitate cu pct. 9.11 și sub rezerva pct. 9.14 de mai sus, *Furnizorul*, în termen de 2 luni, va efectua modificările necesare în propria rețea sau în BDOP, în conformitate cu documentația oferită de către *Administrator*. În cazul în care, după efectuarea acestor modificări, ID-ul și parola/parolele *Furnizorului* devin nevalabile, *Furnizorul* va selecta un ID și o parolă/parole noi conform prevederilor pct. 9.6 din prezentul articol.

9.16 Perioada în care NPCDB nu va fi disponibilă sau nu va funcționa la parametrii conveniți, care depășește intervalul de timp dedicat pentru executarea lucrărilor de mentenanță preventivă, va fi inclusă în perioada lunară de indisponibilitate măsurată în conformitate cu SLA, excluzând cazurile când această indisponibilitate este determinată de necesitatea efectuării de modificări a NPCDB la inițiativa *Furnizorului*, perioada de indisponibilitate respectivă fiind coordonată în prealabil, în scris, cu *Furnizorul*.

9.17 *Administratorul* are dreptul să refuze efectuarea modificărilor NPCDB solicitate de *Furnizor* dacă *Părțile* nu ajung la un acord privind perioada de indisponibilitate determinată de necesitatea efectuării de modificări a NPCDB la inițiativa *Furnizorului*, în modul indicat la pct. 9.16 mai sus.

ARTICOLUL 10

Protecția și securitatea datelor

10.1 *Administratorul* este responsabil pentru efectuarea și păstrarea copiilor de rezervă a datelor conținute în NPCDB, în scopul asigurării disponibilității *Serviciilor* la parametrii conveniți.

10.2 *Administratorul* este responsabil pentru securitatea datelor *Furnizorului* transmise în conformitate cu articolului 9.6 din prezentul Acord General.

10.3 *Administratorul* depune toate eforturile pentru a asigura securitatea datelor din NPCDB. Aflând despre orice amenințare a integrității sau a securității NPCDB, *Administratorul* elimină imediat riscurile sau, în cazul în care pericolul integrității sau securității NPCDB vine din partea *Furnizorului* și eliminarea acestor riscuri nu este posibilă pe altă cale, deconectează *Furnizorul* de la NPCDB. În cazul în care amenințarea nu poate fi evitată fără deconectarea *Furnizorului* de la NPCDB, *Administratorul* notifică, imediat, persoanele autorizate ale *Furnizorului* în conformitate cu SLA, specificând natura

și presupusele cauze ale pericolului și dovezile care justifică concluzia *Administratorului* că *Furnizorul* ar fi sursa acestui pericol, și îi oferă *Furnizorului* posibilitatea de a înlătura cauzele pericolului de sine stătător. În cazul în care, în termen de 8 ore de la primirea unei asemenea notificări, *Furnizorul* nu va înlătura cauzele unui asemenea pericol de sine stătător sau nu va oferi dovezi că *Furnizorul* nu ar fi sursa unui asemenea pericol, *Administratorul* va fi în drept să deconecteze *Furnizorul* de la NPCDB până când *Furnizorul* nu va aduce dovezi că cauzele unui asemenea pericol au fost înlăturate. Perioada în care *Furnizorul* este deconectat de la NPCDB în conformitate cu prezentul punct nu se consideră ca indisponibilitate a *Serviciilor*.

10.4 *Administratorul* este obligat să informeze, imediat, *Furnizorul* în cazul în care există motive să se considere că datele *Furnizorului* sau informațiile prezentate de către *Furnizor* și stocate de către *Administrator* au fost sau pot fi divulgate unor terțe părți neautorizate.

10.5 *Administratorul* trebuie să se asigure că *Serviciile* sunt conforme cerințelor de securitate și aplică măsurile necesare de securitate. *Administratorul* nu va fi responsabil pentru orice pierderi directe sau indirecte ale *Furnizorului* sau abonaților *Furnizorului* în legătură cu sau care rezultă din orice pierdere, modificare a oricăror date din NPCDB, cu excepția cazurilor în care o astfel de pierdere sau modificare a datelor a fost cauzată de acțiunile sau omisiunile *Administratorului* sau persoanelor autorizate de către *Administrator*. Limitele de răspundere a *Administratorului* sunt stabilite la pct. 13.1.

ARTICOLUL 11

Proprietate Intelectuala

11.1 *Furnizorul*, angajații săi și persoanele autorizate de acesta pot utiliza accesul la NPCDB, inclusiv conținutul acesteia, și *Serviciile* numai în conformitate cu termenele și condițiile prezentului Acord General și ale Condițiilor Tehnice și Comerciale nr. 8/2013.

11.2 Pe întreaga durată a prezentului Acord General, *Furnizorului* i se acordă drepturile non-exclusive de a utiliza NPCDB în măsura în care acesta este necesar pentru a utiliza *Serviciile*.

11.3 *Administratorul* garantează că deține toate drepturile asupra proprietății intelectuale necesare pentru executarea prezentului Acord General, inclusiv asupra platformei NPCDB și a documentației NPCDB, și că are dreptul să acorde *Furnizorului* drepturile neexclusive menționate la pct. 11.2.

11.4 Pe întreaga durată a prezentului Acord General și în orice alt moment ulterior, nici una din *Părți* nu va utiliza nici un obiect al dreptului de proprietate intelectuală sau industrială al celeilalte *Părți* sau al sub-contractanților ori partenerilor acesteia, protejat în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova sau tratatele internaționale la care aceasta face parte, fără acordul prealabil exprimat în scris al titularului acestui drept sau a persoanei autorizate de acesta în mod corespunzător. Prin acest Acord General, nici o *Parte* nu va dobândi nici un drept asupra mărcilor sau denumirii celeilalte *Părți*. Nici o *Parte* nu are dreptul să folosească denumirea sau mărcile celeilalte *Părți* fără aprobarea prealabilă scrisă a acesteia.

11.5 *Furnizorul* este responsabil pentru transmiterea mesajelor neautorizate prin intermediul interfeței sale cu NPCDB. Mesajul este considerat neautorizat în cazul în care se efectuează în scopuri care nu sunt relevante pentru obiectul prezentului Acord General.

11.6 *Furnizorul* nu este în drept să utilizeze NPCDB și *Serviciile* pentru:

- a) transmiterea informațiilor cu caracter calomnios, insultător, amenințător sau interzise de legislația Republicii Moldova, prezentul Acord General, ordinea publică și principiile de morală și decență;
- b) transmiterea de viruși sau alte informații computerizate malițioase;
- c) transmiterea de informații care nu au legătură cu *Serviciile*;
- d) desfășurarea oricăror alte activități interzise de legislația Republicii Moldova.

11.7 Nici una dintre *Părți* nu vor întreprinde acțiuni care ar duce la publicarea sau divulgarea neautorizată a ID-urilor, parolelor sau altor informații confidențiale ale celeilalte *Părți*.

11.8 *Furnizorul* nu este în drept să vândă, transfere sau să cesioneze unei terțe părți dreptul de acces și utilizare a NPCDB sau a oricărei părți a acesteia, a *Serviciilor* sau orice parte a acestora, altfel decât în conformitate cu pct. 19 al prezentului Acord General.

ARTICOLUL 12

Aplicarea Portabilității

12.1 *Administratorul* va recupera *Furnizorului* compensațiile pe care acesta le va oferi utilizatorilor finali în cazul întârzierilor survenite în portarea numărului sau în cazul portării abuzive efectuate de acesta, în conformitate cu pct. 5.1.5 din Condițiile tehnice și comerciale nr. 8/2013, în cazul și în măsura în care *Administratorul* se face vinovat de portarea întârziată sau abuzivă.

12.2 Penalitatea achitată de către *Administrator* către *Furnizor* nu va depăși mărimea compensației achitate efectiv utilizatorului final. În cazul în care mai multe persoane se fac vinovate de portarea întârziată, penalitatea corespunzătoare va fi compensată de persoanele vinovate în măsura în care sunt vinovate de întârziere.

12.3 La cererea *Administratorului*, *Furnizorul* va prezenta acestuia copia documentelor care confirmă depunerea de către utilizatorul final a cererii de acordare a compensației și de achitare de către *Furnizor* a compensației către utilizatorul final (copia ordinului de plată, bon de plată etc.). Corespondența va fi transmisă prin poștă, fax sau e-mail. Copiile documentelor vor fi prezentate pentru fiecare lună în care s-au achitat compensațiile, în termen de 15 (cincisprezece) zile de la încheierea acesteia.

12.4 Constatarea portării abuzive și întârziată și a stabilirii persoanei vinovate va fi inclusă în Rapoartele lunare generate de NPCDB.

12.5 Rapoartele în cauză se consideră a fi acceptate de *Furnizor* dacă acesta nu obiectează, în scris, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data recepționării Raportului.

12.6 Facturile pentru compensație vor fi emise în lei moldovenești, nu mai târziu de data de 10 (zece) a lunii ce urmează după luna pentru care se face facturarea (adică luna în care au fost achitate compensațiile utilizatorilor finali) și vor fi achitate în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data primirii acestora de către *Administrator*, inclusiv prin compensare cu creanțele pe care *Administratorul* le are față de *Furnizor* în baza prezentului Acord General. Facturile pentru compensație vor fi însoțite de informații detaliate privind situațiile pentru care s-au oferit compensațiile (cu referință la Rapoartele lunare generate de NPCDB).

ARTICOLUL 13

Responsabilitățile Părților și limitarea responsabilităților

13.1 Responsabilitatea *Administratorului*, în temeiul prezentului Acord General, se limitează la furnizarea de *Servicii* către *Furnizor* în conformitate cu termenele și condițiile prevăzute în prezentul Acord General, inclusiv actele la care acesta face referință. *Administratorul* nu este responsabil pentru orice acțiuni sau omisiune a *Furnizorului*, angajaților *Furnizorului*, altor persoane autorizate de către *Furnizor*. Sub rezerva pct. 13.5 și 13.8 mai jos, în cazurile în care *Administratorul* nu asigură oferirea corespunzătoare a *Serviciilor* în conformitate cu termenele și condițiile din prezentul Acord General, responsabilitatea *Administratorului* se limitează la obligația *Administratorului* de a despăgubi pierderile directe și documentate ale *Furnizorului*, survenite ca urmare a neexecutării sau executării necorespunzătoare a obligațiilor *Administratorului*, cu condiția ca *Furnizorul* a luat toate măsurile rezonabile pentru a evita sau a minimiza astfel de pierderi.

13.2 În caz de non-conformitate cu cerințele de disponibilitate a NPCDB stabilite la pct.3 din SLA, *Administratorul* va plăti *Furnizorului* penalitate în formă de reducere a plății lunare de operare, administrare și întreținere plătibile *Administratorului* de către *Furnizor*, conform prevederilor pct. 8.1 lit. b) din Acordul General, pentru luna în care a fost admisă non-conformitatea.

13.3 În caz de non-conformitate cu cerințele privind timpul de soluționare a Problemei majore sau minore și restabilirea *Serviciului* stabilite la pct. 4 din SLA, *Administratorul* va plăti *Furnizorului* penalitate în formă de reducere a plății lunare de operare, administrare și întreținere plătibile *Administratorului* de către *Furnizor*, conform prevederilor pct. 8.1 lit. b) din Acordul General, pentru luna în care a fost admisă non-conformitatea.

13.4 Modul de aplicare și mărimea reducerii prevăzute la pct. 13.2 sau 13.3 de mai sus sunt stabilite la pct. 6 din SLA.

13.5 *Administratorul* este responsabil față de *Furnizor* pentru încălcarea garanției menționate la pct. 11.3 din prezentul Acord General.

13.6 *Furnizorul* este responsabil față de *Administrator* pentru orice acțiune sau omisiune a angajaților sau reprezentanților autorizați ai *Furnizorului* care au avut ca rezultat încălcarea obligațiilor *Furnizorului* conform prezentului Acord General. Sub rezerva pct. 13.8 mai jos, în cazurile în care *Furnizorul* încalcă prezentul Acord General, responsabilitatea *Furnizorului* se limitează la obligația *Furnizorului* de a despăgubi pierderile directe ale *Administratorului*, survenite ca urmare a neexecutării sau executării necorespunzătoare a obligațiilor *Furnizorului*, cu condiția ca *Administratorul* a luat toate măsurile rezonabile pentru a evita sau a minimiza astfel de pierderi.

13.7 În cazul în care o *Parte* nu și-a onorat obligațiile de plată care îi revin față de cealaltă *Parte* conform prevederilor prezentului Acord General, ultima are dreptul să perceapă de la prima *Parte* o penalitate de 0,05% din suma restantă pentru fiecare zi de întârziere.

13.8 *Părțile* nu sunt responsabile pentru orice pierdere a veniturilor sau ratare a profitului sau alte pierderi indirecte rezultate din încălcarea prezentului Acord General, cu excepția cazurilor de neexecutare a obligației cauzate prin dol și cazurilor prevăzute la art. 13.5 de mai sus.

13.9 *Părțile* sunt scutite de responsabilități pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea parțială a obligațiilor lor conform prezentului Acord General în cazul în care acest lucru a

fost cauzat de situația de forță majoră. Prin forță majoră se subînțelege: împrejurările care nu au existat anterior, nu puteau fi prevăzute sau evitate sau înlăturate prin mijloace rezonabile, cum ar fi, dar ne limitându-se la următoarele: inundații, cutremure, război sau acțiuni militare, acte legislative sau alte acte similare. Dacă oricare dintre condițiile de mai sus are un impact direct asupra termenelor de îndeplinire a obligațiilor conform prezentului Acord General, atunci aceste termene vor fi majorate respectiv. *Partea* care invocă forța majoră drept motiv pentru neîndeplinirea obligațiilor sale va notifica, în scris, cealaltă *Parte*, în termen de 72 ore, despre survenirea cazului de forță majoră și durata estimativă a acesteia și, ulterior în termen de 10 zile, va prezenta certificatul emis de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova care să confirme momentul survenirii și durata forței majore. *Partea* care a notificat cu întârziere sau în general nu a notificat cealaltă *Parte* vizând situația de forță majoră, sau nu a prezentat certificatul confirmativ respectiv, este privată de dreptul de a fi eliberată de răspundere. Fără a aduce atingere dispozițiilor articolului 14 din prezentul Acord General, *Părțile* vor avea dreptul de a rezilia prezentul Acord General în cazul în care îndeplinirea obligațiilor a oricărei dintre *Părți* a fost suspendată pentru mai mult de 2 luni, din cauza situației de forță majoră.

13.10 Neexercitarea de către părți a oricărui drept prevăzut în prezentul Acord General sau întârzierea în exercitarea unui drept nu se consideră ca fiind renunțare la acest drept și orice neexercitare sau exercitare parțială a dreptului nu împiedică exercitarea acestui drept în viitor sau exercitarea oricărui alt drept. Nici o renunțare la o prevedere a prezentului Acord nu va fi obligatorie pentru *Părți* dacă nu va fi redactată în scris și semnată de către reprezentanții autorizați ai ambelor *Părți*. Renunțarea de către o *Parte* la drepturile sale legate de încălcarea de către cealaltă *Parte* a oricărei prevederi a prezentului Contract nu se consideră ca fiind o renunțare la drepturile legate de o încălcare ulterioare sau o altă încălcare.

ARTICOLUL 14 **Confidențialitate**

14.1 Informațiile confidențiale includ, dar nu se limitează la următoarele informații: (i) informații în orice fel legate de dezvoltarea NPCDB, specificații, protocoale, formule, metode, tehnologii, concepte, planuri, idei, programe, documentație, sau informații de afaceri, de marketing și financiare; (ii) informații de afaceri necesare pentru activitatea de afaceri și obținerea de profit care, în mod normal, nu se fac publice; (iii) orice informații referitoare la furnizorii, abonații și angajații *Părților*; (iv) informații care sunt considerate a fi informații confidențiale, secrete comerciale, know-how sau drept de proprietate industrială; (v) orice informații referitoare la conținutul NPCDB, inclusiv dar nu se va limita la: numărul abonatului, informații cu privire la numărul/numerele abonatului care au fost portate, datele de identificare ale abonatului (persoană fizică sau juridică) etc.); (vi) ID-ul *Furnizorului*, parolele, datele de înregistrare ale *Furnizorului* în calitate de utilizator al NPCDB etc.; (vii) copiile informațiilor de mai sus în orice formă. *Părțile* sunt de acord să utilizeze aceste informații în mod confidențial și să nu le divulge terților părți, să nu le utilizeze în alte scopuri decât pentru executarea obligațiilor în temeiul prezentului Acord General sau în alte cazuri prevăzute de acesta și să informeze angajații, partenerii, subcontractanții și reprezentanți *Părților* de obligația de a păstra confidențialitatea acestor informații. Fiecare *Parte* aplică informației confidențiale ale celeilalte *Părți* cel puțin aceleași măsuri de protecție ca și măsurile pe care le aplică pentru

protecția informației proprii de natură similară, cu toate acestea, nivelul de protecție al acestei informații nu poate fi mai mic decât cel prevăzut de acest Acord General.

14.2 Obligația prevăzută la pct. 14.1 al prezentului Acord General nu se aplică informației: (i) divulgate la solicitarea unor organe de stat competente, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova; sau (ii) care este de domeniul public la momentul divulgării; sau (iii) care înainte de a fi comunicată de o *Parte*, deja era în posesia legală a celeilalte *Părți*, fapt care trebuie confirmat prin probe scrise, și nu a fost obținută direct sau indirect de la *Partea* care a comunicat-o; sau (v) divulgate în cadrul unui proces judiciar între *Părți* privind acest Acord General; sau (vi) divulgate acționarilor *Părții*, persoanelor cu funcții de răspundere, salariaților, reprezentanților, agenților, consultanților și/sau auditorilor *Părții*, referitor la care *Partea* va:

14.2.1 limita divulgarea informației numai către persoanele care o vor utiliza direct la îndeplinirea obligațiilor sale față de *Partea*;

14.2.2 asigura utilizarea informației exclusiv pentru realizarea scopului divulgării informației;

14.2.3 deține sau obține de la toate aceste persoane obligația lor scrisă de a păstra confidențialitatea informației în modul stabilit de prezentul Acord General.

14.3 *Părțile* se obligă să nu divulge terțelor persoane, cu excepția ANRCETI, orice informație legată de executarea acestui Acord General, fără acordul prealabil exprimat în scris al celeilalte *Părți*.

14.4 Prevederile art. 14 din prezentul Articol își produc efectul și după expirarea sau rezilierea prezentului Acord General.

14.5 Prevederile art. 14 din prezentul articol sunt obligatorii și pentru partenerii și subcontractanții *Administratorului* cu care *Administratorul* a încheiat acorduri de confidențialitate și care participă la implementarea și furnizarea *Serviciilor* în comun cu *Administratorul* și pot obține informații confidențiale fără a obține acordul prealabil scris al *Furnizorului*, și care nu se consideră a fi o încălcare a dispozițiilor de confidențialitate ale prezentului Acord General.

ARTICOLUL 15

Termenul Acordului General. Expirarea Acordului General

15.1 Prezentul Acord General intră în vigoare la momentul semnării acestuia de *Părți* și este valabil până la expirarea a 10 (zece) ani, calculați de la data lansării portabilității comerciale a numerelor pentru rețelele și serviciile publice de telefonie mobile în Republica Moldova. În caz de prelungire a termenului Acordului de organizare, operare, administrare și întreținere a bazei de date centralizate, încheiat la data de 12.09.2012 între ANRCETI și *Administrator*, termenul de valabilitate a prezentului Acord General va fi prelungit corespunzător.

15.2 Dacă *Furnizorul*, contrar prevederilor prezentului Acord General, nu achită integral plățile stabilite la articolul 8 din prezentul Acord General în termen de mai mult de 2 luni succesive de la data scadentă sau dacă *Furnizorul* încalcă prevederile pct. 11.6 din prezentul Acord General, *Administratorul* are dreptul să limiteze posibilitatea *Furnizorului* de a trimite cereri pentru realizarea portării numărului/numerelor, astfel limitând posibilitatea acestuia de a avea calitatea de furnizor acceptor. Posibilitatea de a fi furnizor donor și de a primi informația necesară pentru rutare nu va fi limitată. Această limitare va dura până la achitarea deplină a datoriilor restante, inclusiv penalitățile calculate, sau până la remedierea încălcării prevederilor pct. 11.6 din prezentul Acord

General, după caz. Pe perioada acestei limitări obligația de plată a *Furnizorului* în conformitate cu Articolul 8 al prezentului Acord General rămâne neschimbată, acesta fiind obligat să achite *Serviciile* în volum deplin, în conformitate cu prezentul Acord General.

15.3 *Furnizorul* are dreptul să rezilieze prezentul Acord în mod unilateral, prin acordarea unui preaviz scris *Administratorului*, în cazul în care (i) dreptul de furnizare a serviciilor de comunicații electronice pe care îl deține își pierde valabilitatea sau (ii) în cazul în care nu deține nici o licență de utilizare a resurselor de numerotare care pot face obiectul portării și nici un număr preluat ca rezultat al portării acestuia în rețeaua sa și nu acceptă portarea numerelor către rețeaua proprie.

15.4 În caz de expirare sau reziliere a prezentului Acord General *Părțile* vor efectua achitățile reciproce pentru datoriile acumulate până la data expirării sau rezilierii, în conformitate cu termenii și condițiile prezentului Acord General.

ARTICOLUL 16

Non-existența unor acorduri contrare

16.1 Nici una dintre *Părți* nu este parte la orice alte acorduri sau aranjamente care sunt contrare drepturilor și obligațiilor *Părților* prevăzute în prezentul Acord General.

ARTICOLUL 17

Notificări

17.1 Sub rezerva pct. 17.2 de mai jos, orice notificare sau preaviz care trebuie sau poate fi expedit în baza prezentului Acord General se va realiza prin scrisoare înmănată personal contra confirmare scrisă, sau prin scrisoare recomandată cu aviz de primire, sau prin fax cu confirmare scrisă a recepționării. Orice asemenea scrisoare sau fax vor fi expediate la adresele sau numerele *Părților* destinate indicate în prezentul Acord General sau alte adrese sau numere care pot fi indicate de *Partea* destinatar în conformitate cu acest articol. Orice notificare înmănată personal sau trimisă prin fax sau scrisoare recomandată va fi considerată ca fiind realizată:

17.1.1 în cazul înmânării personale, la momentul înmânării;

17.1.2 în cazul trimiterii prin fax, peste douăsprezece (12) ore după momentul expedierii, cu condiția că s-a primit un raport privind transmiterea reușită; și

17.1.3 în cazul trimiterii prin scrisoare recomandată, la momentul trimiterii, înregistrat de serviciul poștal respectiv;

17.1.4 cu excepția cazurilor în care există probe că notificarea a fost recepționată mai devreme și cu condiția că în cazul în care transmiterea are loc după ora 18:00 într-o zi lucrătoare sau în orice timp într-o zi care nu este zi lucrătoare, transmiterea va fi considerată ca având loc la ora 09:00 a următoarei zile lucrătoare. Ca bază se va lua ora locală a Republicii Moldova.

17.2 Orice notificări, cereri sau alte documente care trebuie sau pot fi expediate în baza SLA vor fi trimise în conformitate cu SLA.

ARTICOLUL 18
Integritatea Acordului General. Separabilitatea

18.1 Prezentul Acord General, împreună cu documentele la care acesta face referință, reprezintă înțelegerea deplină a *Părților* cu privire la obiectul prezentului Acord General și înlocuiește orice acorduri încheiate anterior între *Părți* cu privire la același subiect, cu excepția Condițiilor Tehnice și Comerciale nr. 8/2013.

18.2 În cazul în care, orice instanță competentă declară ca fiind nulă orice prevedere a prezentului Acord General, celelalte prevederi ale prezentului Acord General vor rămâne pe deplin în vigoare, precum și orice prevedere a prezentului Acord General care a fost recunoscută ca nulă sau neaplicabilă, în parte, va rămâne în vigoare, în partea în care aceasta nu a fost recunoscută ca fiind nulă sau inaplicabilă, dacă se presupune că prezentul Acord General ar fi fost încheiat și în lipsa prevederii declarate nule.

ARTICOLUL 19
Cesionarea drepturilor sau responsabilităților

19.1 *Furnizorul* are dreptul să cesioneze prezentul Acord General către terță persoană, căreia îi cesionează licența(ele) de utilizare a resurselor de numerotare care pot face obiectul portării, pe care o(le) deține, dacă această terță persoană nu are încheiat un acord similar cu *Administratorul* și dacă, ca rezultat al cesiunii, *Furnizorul* nu va deține nici o licență de utilizare a resurselor de numerotare care pot face obiectul portării și nici un număr preluat ca rezultat al portării acestuia în rețeaua sa și nu va accepta portarea numerelor către rețeaua.

ARTICOLUL 20
Obligativitatea Acordului General

20.1 Acordul General este obligatoriu și pentru cesionarii licențelor de utilizare a resurselor de numerotare care pot face obiectul portării și pentru alți succesori legali ai *Părților*.

ARTICOLUL 21
Legislația aplicabilă

21.1 Prezentul Acord General, interpretarea acestuia și relațiile reciproce ale *Părților* care decurg din sau în legătură cu prezentul Acord General va fi guvernat de legislația Republicii Moldova inclusiv, dar nu se va limita la, aspecte legate de încheiere, valabilitate, nulitate, executare și încetare a prezentului Acord General.

ARTICOLUL 22
Soluționarea litigiilor

22.1 Orice litigiu sau reclamație care decurge din sau în legătură cu prezentul Acord General sau încălcarea acestuia, rezilierea sau validitatea sau nerespectarea a oricărei obligații din acesta (Litigiu) se soluționează pe cale amiabilă prin negocieri ale *Părților*. Dacă acest lucru nu este posibil, *Părțile* pot, dar nu sunt obligate, expedia

subiectele disputate spre examinare de către ANRCETI, în conformitate cu competențele acesteia.

22.2 În cazul în care *Părțile* nu reușesc să soluționeze Litigiul în conformitate cu pct. 22.1 de mai sus, Litigiul va fi soluționat definitiv de instanțele de judecată competente din Republica Moldova.

ARTICOLUL 23

Cheltuieli

23.1 Fiecare *Parte* va suporta cheltuielile proprii legate de negocierea și încheierea prezentului Acord General.

ARTICOLUL 24

Copiile Acordului General

24.1 Prezentul Acord General a fost redactat în 2 (două) exemplare identice în limba română, câte o copie pentru fiecare *Parte*.

ARTICOLUL 25

Dispoziții finale

25.1 Orice modificări sau completări la prezentul Acord General sunt valabile doar dacă sunt redactate în scris și sunt semnate de reprezentanții autorizați ai ambelor *Părți*.

25.2 *Administratorul* declară că dispozițiile complet analogice prezentului Acord General și anexelor la acesta, inclusiv modificările efectuate în conformitate cu pct. 25.1 din prezentul Acord General, se aplică tuturor furnizorilor cu obligații de implementare a portabilității numerelor.

ARTICOLUL 26

Anexele la Acordul General

26.1 Următoarele anexe la prezentul Acord General, redactate în limba română și având putere juridică egală, fac parte integrantă din acesta:

Anexa 1 - Acordul asupra calității Serviciilor (Service Level Agreement SLA);

Anexa 2 - Condiții tehnice și parametrii de conectare la NPCDB;

Anexa 3 - Ratele taxelor pentru executarea de către *Administrator* a lucrărilor și serviciilor suplimentare.

ARTICOLUL 27

Datele de identificare ale Părților

Administrator

Furnizor

Denumirea

Denumirea

Adresa _____ Adresa _____

Cod IDNO _____ Cod IDNO _____

Denumirea Băncii _____ Denumirea Băncii _____

Cod bancar _____ Cod bancar _____

Tel. _____ tel. _____

Fax _____ fax _____

e-mail _____ e-mail _____

Semnătura _____ Semnătura _____

Ștampila

Ștampila

Anexa 1
la Acordul General - tip
de organizare, operare, administrare
și întreținere bazei de date centralizate
pentru implementarea și realizarea
portabilității numerelor în Republica Moldova

ACORD ASUPRA CALITĂȚII SERVICIILOR
(Service Level Agreement)

Conținut

1. OBIECTUL ACORDULUI	24
2. CATEGORIILE DE SERVICII	24
2.1 Serviciile standard	24
2.2 Serviciile non-standard	24
3. DISPONIBILITATEA SERVICIILOR	24
4. SOLUȚIONAREA PROBLEMELOR	26
4.1 Înregistrarea cererii de asistență tehnică	26
4.2 Procedura de analiză și soluționare a problemei	27
4.3 Gradele de gravitate a problemelor	27
4.4 Timpul de confirmare, timpul de răspuns și timpul pentru soluționarea problemei	29
5.COMUNICAREA	31
5.1 Informația de contact	31
5.2 Rapoartele lunare	32
6.PENALITĂȚI	33
7.SEMNĂTURI	34

1. OBIECTUL ACORDULUI

Prezentul Acord asupra calității serviciilor, în continuare denumit SLA, definește cerințele față de calitatea serviciilor de operare, administrare și întreținere a bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova, în continuare denumite Servicii.

2. CATEGORIILE DE SERVICII

2.1 *Serviciile standard*

Serviciile standard sunt serviciile definite la articolul 2 din Acordul General - tip.

2.2 *Serviciile non-standard*

Toate celelalte servicii care nu sunt specificate la articolul 2 din Acordul General vor fi tratate ca servicii non-standard.

3. DISPONIBILITATEA SERVICIILOR

3.1 Disponibilitatea NPCDB reprezintă timpul mediu de funcționare a NPCDB conform cerințelor stabilite, exprimat în procente, din perioada de măsură.

3.2 Administratorul garantează o disponibilitate a NPCDB de cel puțin 99,7 % pe lună.

3.3 Disponibilitatea NPCDB se determină pentru fiecare lună calendaristică în conformitate cu următoarea formulă:

$$\text{Disponibilitate [\%]} = \frac{T * 24 * 60 - \sum T_n}{T * 24 * 60} \times 100$$

T - numărul de zile din luna calendaristică;

T_n – perioada în care NPCDB a fost indisponibilă (minute).

Fusul orar de referință pentru măsurarea disponibilității va fi GMT+2.

3.4 Se consideră perioade de indisponibilitate, perioadele în care:

a) s-au înregistrat deranjamente (probleme critice) reclamate de Furnizor, confirmate prin teste și investigații;

b) s-au înregistrat abateri de la funcționarea normală (probleme critice) sesizate de NPCDB, confirmate prin teste și investigații;

c) întreruperi planificate (teste, activități de și mentenanță), cu excepția celor prevăzute la pct. 3.10 (ii) de mai jos, sau care depășesc perioada de timp prevăzută la pct. 3.10 (ii) de mai jos.

3.5 Timpul de indisponibilitate a Serviciului se calculează ca fiind intervalul delimitat de raportarea defectiunii de către Furnizor sau de către Serviciul Asistență tehnică al Administratorului (prin emiterea mesajului de notificare alocat defectiunii) și momentul în care Problema a fost soluționată și serviciul a fost restabilit (a redevenit disponibil) conform parametrilor SLA conveniți.

3.6 Administratorul informează Furnizorul, printr-o notificare expediată prin sistemul de înregistrare a deranjamentelor a Administratorului sau prin e-mail, asupra momentului de început al perioadei de calcul pentru timpul de indisponibilitate, precum și asupra momentului în care intervalul respectiv s-a încheiat prin repunerea în funcțiune a NPCDB.

3.7 În cazul în care, până la soluționarea problemei, este reclamată o altă problemă sau alte probleme, timpul utilizat pentru soluționarea problemelor se calculează din momentul în care Administratorul este informat de Furnizor despre prima problemă apărută până când ultima problemă apărută va fi soluționată și serviciul a redevenit disponibil conform parametrilor de SLA conveniți.

3.8 În cazul în care se stabilește că problema nu ține de responsabilitatea Administratorului, Furnizorul va fi anunțat despre aceasta prin telefon și e-mail.

3.9 Durata totală a soluționării problemelor ce țin de responsabilitatea Administratorului se calculează conform următoarei formule (perioadele de indisponibilitate, în minute):

$$L_b = (L_{g1} + L_{g2} + \dots + L_{gn} + L_{o1} + L_{o2} + \dots + L_{on}) - L_i$$

Unde: L_b – este perioada de timp utilizată pentru soluționarea tuturor problemelor înregistrate ce țin de responsabilitatea Administratorului; această perioadă începe din moment ce Administratorul primește notificarea Furnizorului privind problema ce ține de responsabilitatea Administratorului, dacă ulterior Administratorul confirmă sau este considerat că ar fi confirmat primirea (înregistrarea) raportului privind problema în conformitate cu pct. 4.4 mai jos. Confirmarea înregistrării confirmă că evenimentul înregistrat în sistemul de înregistrare a deranjamentelor este tratat drept o problemă și este în proces de soluționare.

L_g – este perioada de timp utilizată pentru soluționarea problemei individuale (în cazul în care, până la soluționarea problemei, nu este reclamată o altă problemă sau alte probleme) ce ține de responsabilitatea Administratorului; această perioadă va începe din moment ce Administratorul primește notificarea Furnizorului despre problema ce ține de responsabilitatea Administratorului, dacă ulterior Administratorul confirmă sau este considerat că ar fi confirmat primirea (înregistrarea) raportului privind problema în conformitate cu pct. 4.4 mai jos, și se încheie în momentul când problema reclamată este soluționată.

L_o – este perioada de timp utilizată pentru soluționarea mai multor probleme ce țin de responsabilitatea Administratorului, apărute până la soluționarea primei probleme reclamate; această perioadă începe din momentul în care Administratorul primește notificarea Furnizorului despre prima problemă apărută ce ține de responsabilitatea Administratorului, dacă ulterior Administratorul confirmă sau este considerat că ar fi confirmat primirea (înregistrarea) raportului privind problema în conformitate cu pct. 4.4 mai jos, și se încheie în momentul când ultima problemă reclamată ulterior este soluționată.

L_i – este perioada de indisponibilitate lunară permisibilă a NPCDB (0,3%) pentru care nu se percepe penalitate.

3.10. Nu se consideră perioade de indisponibilitate, perioadele în care:

- 1) Serviciile sunt suspendate la cererea unei autorități publice competente;
- 2) Serviciile sunt suspendate pentru efectuarea lucrărilor de mentenanță săptămânale, adică fiecare marți între orele 00:00 și 06:00;
- 3) Serviciile sunt suspendate în caz de survenire și pe perioada acțiunii unui eveniment de forță majoră, confirmate de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova;
- 4) Furnizorul nu poate utiliza Serviciile din motive ce nu țin de responsabilitatea Administratorului;
- 5) Serviciile sunt indisponibile pe motiv că Furnizorul nu și-a îndeplinit obligația de a notifica Administratorul despre intenția sa de a schimba modul de conectare la NPCDB conform prevederilor pct. 9.7 al Acordului General;
- 6) Serviciile sunt indisponibile pe motiv că Furnizorul nu a răspuns, în termenul stabilit la pct. 6.4 din Acordul General, la cerințele Serviciului asistență tehnică privind o problemă considerată majoră sau critică;
- 7) Serviciile au fost suspendate deoarece Furnizorul și-a încălcat obligația de a și actualiza BDOP sau interfețele sale cu NPCDB astfel cum este indicat la pct. 9.15 din Acordul General;
- 8) Serviciile au fost suspendate în conformitate cu pct. 10.3 al Acordului General;
- 9) perioada în care Serviciile Administratorului au fost suspendate ca rezultat suspendării furnizării serviciilor de acces la Internet de către toți furnizorii din Republica Moldova, fapt care să fie demonstrat de Administrator prin documente confirmative.

4. SOLUȚIONAREA PROBLEMELOR

4.1 Înregistrarea cererii de asistență tehnică

Raportarea defecțiunii (prezentarea solicitării de modificare) de către Furnizor se efectuează prin una din următoarele metode:

- i) prin sistemul electronic de înregistrare a deranjamentelor, pus la dispoziție de Administrator; sau
- ii) prin e-mail expediat Serviciului Asistență tehnică al Administratorului la adresa indicată la pct. 5.1.1 mai jos, în cazul în care sistemul electronic de înregistrare a deranjamentelor nu funcționează; sau
- iii) prin apel telefonic la numărul Serviciului Asistență tehnică al Administratorului indicat la pct. 5.1.1 de mai jos, în cazul în care sistemul electronic de înregistrare a deranjamentelor nu funcționează, iar Serviciul asistență tehnică nu este disponibil prin e-mail.
- iv) Serviciul de asistență tehnică al Administratorului va înregistra în sistemul electronic de înregistrare a deranjamentelor cererile de asistență tehnică primite de la Furnizor, după cum urmează:
 - 1) **Pentru cererile transmise prin apel telefonic:**
 - a) Numărul de telefon al persoanei care apelează, numele, prenumele și funcția acesteia;
 - b) Numărul de telefon al persoanei care trebuie apelată înapoi, numele, prenumele și funcția acesteia.

2) În toate cazurile:

- a) Natura problemei;
- b) Evaluarea gradului de gravitate al problemei din punct de vedere al Furnizorului (critic, major, minor, caracteristici noi);
- c) Descrierea istoriei problemei și măsurile întreprinse de către Furnizor pentru a soluționa problema; și
- d) Alte informații relevante pentru a facilita soluționarea problemei.

4.2 Procedura de analiză și soluționare a problemei

Procedura de analiză și soluționare a problemei va fi după cum urmează:

a) Nivelul 1 de asistență tehnică primește și înregistrează cererea de asistență tehnică a Furnizorului în sistemul electronic de înregistrare a deranjamentelor al Administratorului;

b) Nivelul 1 de asistență tehnică transmite, prin sistemul electronic de înregistrare a deranjamentelor al Administratorului sau prin email, către Furnizor confirmarea înregistrării problemei, care va include o primă analiză a acesteia, sau respingerea cererii de asistență tehnică, indicând motivele de respingere;

c) Nivelul de asistență tehnică soluționează problema și transmite, prin sistemul electronic de înregistrare a deranjamentelor al Administratorului sau prin email, către Furnizor notificarea despre soluționarea problemei. În cazul în care Nivelul 1 de asistență tehnică nu poate stabili natura și cauza problemei sau nu o poate soluționa, aceasta va transmite cererea de asistență tehnică împreună cu rezultatele analizei sale către următorul nivel de asistență tehnică;

d) Nivelul 2 de asistență tehnică primește cererea de asistență tehnică împreună cu rezultatele analizei de la Nivelul 1 de asistență tehnică;

e) Nivelul 2 de asistență tehnică soluționează problema și transmite către Nivelul 1 de asistență tehnică notificarea despre soluționarea problemei, care, la rândul său, o transmite, prin sistemul electronic de înregistrare a deranjamentelor al Administratorului sau prin email, către Furnizor. În cazul în care Nivelul 2 de asistență tehnică nu poate stabili natura și cauza problemei sau nu o poate soluționa, aceasta va transmite cererea de asistență tehnică împreună cu rezultatele analizei sale către următorul nivel de asistență tehnică;

f) Nivelul 3 de asistență tehnică primește cererea de asistență tehnică împreună cu rezultatele analizei de la linia 1 și 2 de asistență tehnică;

g) Nivelul 3 de asistență tehnică soluționează problema și transmite către Nivelul 2 de asistență tehnică notificarea despre soluționarea problemei, care, la rândul său, o transmite către Nivelul 1 de asistență tehnică, iar ultima o transmite, prin sistemul electronic de înregistrare a deranjamentelor al Administratorului sau prin email, către Furnizor.

4.3 Gradele de gravitate a problemelor

Gradele de gravitate a problemelor sunt următoarele:

Gradul de gravitate	Descrierea	Exemple de cazuri specifice
Critic	NPCDB nu funcționează.	- Accesul la NPCDB principală nu este

	<p>Înteruperea totală a Serviciilor sau abaterea valorilor unor parametri ai Serviciilor care fac imposibilă funcționarea cel puțin a unei operațiuni critice a Furnizorului și care necesita acțiuni urgente din partea Administratorului</p>	<p>disponibil și trecerea la NPCDB de rezervă nu este posibilă.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accesul la NPCDB principală nu este disponibil și trecerea la NPCDB de rezervă este posibilă, dar NPCDB de rezervă nu funcționează sau accesul la sistem este refuzat. - Accesul la NPCDB principală este refuzat pentru toți utilizatorii Furnizorului din cauza erorii Administratorului. - NPCDB este operațională și accesibilă pentru toți utilizatorii, însă operațiunile critice (Înregistrarea cererii de portare, acceptarea, anularea, reversarea sau finalizarea portării, actualizarea informațiilor de rutare) nu pot fi efectuate.
Major	<p>NPCDB funcționează, dar o componentă esențială a NPCDB este defectată, fapt care are un impact substanțial asupra cel puțin a unei operațiuni majore a Furnizorului, sau degradarea parametrilor de serviciu care induc disfuncționalități în desfășurarea constantă de către Furnizor a operațiunilor sale și care necesita acțiuni imediate din partea Administratorului</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accesul la NPCDB principală nu este disponibil și DNS a trecut accesul la NPCDB de rezervă, care este disponibilă pentru acces și operare, dar datele de portare nu sunt actualizate până la ultima versiune. Este nevoie de intervenția manuală a Administratorului pentru restabilirea datelor. Sistemul este disponibil pentru noi cereri de portare, dar procesele în curs de portare pot parțial să întârzie. Există o influență parțială asupra proceselor de portare lansate. Sistemul este disponibil pentru actualizarea informațiilor de rutare, dar procesele de actualizare pot parțial să întârzie. Există o influență parțială asupra proceselor de actualizare a informațiilor de rutare. - Accesul la NPCDB principală este disponibil utilizând doar una din interfețe - SOAP sau WEB/SFTP. Serviciul este disponibil și accesibil pentru utilizare, dar necesită eforturi

		<p>suplimentare temporare de la Furnizori pentru efectuarea operațiunilor la nivelul corespunzător.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serviciul NPCDB este operațional, dar parțial nu este disponibil pentru unii utilizatori, și nu există o soluție temporară. - Funcțiile importante ale NPCDB (căutarea datelor, filtrarea, vizualizarea înregistrărilor) nu sunt disponibile nici cu o soluție temporară, cu toate acestea, operațiunile pot continua într-un mod limitat.
Minor	<p>NPCDB funcționează, însă nu în conformitate cu cerințele aplicabile, fără a avea un impact substanțial asupra operațiunilor Furnizorului, dar care necesita atenție și corectarea disfuncționalităților de către Administrator</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Serviciul NPCDB este operațional, dar performanța este parțial degradată pentru unii sau toți utilizatorii. - Problema cu funcții sau funcționalități non-critice, cum ar fi de exemplu, rapoarte prin web. - Serviciul NPCDB este operațional, dar parțial nu este disponibil pentru unii utilizatori, dar există o soluție temporară acceptabilă.
Caracteristici noi	<p>Funcționalități noi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accesul la baza NPCDB principală nu este disponibil, dar DNS a trecut accesul la NPCDB de rezervă, care este disponibilă pentru acces și operare. Nu există nici un impact asupra Furnizorilor. - NPCDB principală funcționează pe baza echipamentelor secundare (server, router, switch etc). Nu există nici un impact asupra Furnizorilor.

4.4 Timpul de confirmare, timpul de răspuns și timpul pentru soluționarea problemei

Metoda primară de înregistrare a cererilor de asistență tehnică primite de la Furnizor (în continuare – raport) este sistemul electronic de înregistrare a deranjamentelor, care va funcționa 24 ore pe zi/7 zile din 7 pe săptămână. Rapoartele prin telefon sau email vor fi înregistrate doar în cazul în care sistemul de înregistrare a deranjamentelor al Administratorului nu este disponibil în regim on-line. În asemenea cazuri Administratorul va înregistra rapoartele primite prin telefon sau email în sistemul de înregistrare a

deranjamentelor al Administratorului, specificând timpul exact de primire a rapoartelor. În cazul primirii unui raport prin sistemul de înregistrare a deranjamentelor sau email, Furnizorul va primi prin email de la sistem un răspuns care să confirme primirea raportului. În cazul primirii unui raport prin telefon, Furnizorul va primi imediat la telefon un răspuns care să confirme primirea raportului.

Prin timp de confirmare se înțelege intervalul de timp între momentul înregistrării raportului prin intermediul sistemului de înregistrare a deranjamentelor sau prin email sau momentul încheierii raportului comunicat prin telefon și momentul în care Serviciul Asistență tehnică transmite Furnizorului confirmarea privind primirea raportului.

Prin timp de răspuns se înțelege intervalul de timp între momentul confirmării primirii raportului și momentul în care Serviciul Asistență tehnică prezintă o primă analiză a problemei sau solicitării de efectuare a modificării. În cazul în care Serviciul Asistență tehnică nu transmite confirmarea primirii raportului în timpul de confirmare stabilit, timpul de răspuns va începe să curgă din momentul expirării timpului de confirmare.

Prin timp de soluționare a problemei și restabilire a serviciului se înțelege intervalul de timp între momentul primirii răspunsului cu o primă analiză a problemei sau solicitării de efectuare a modificării și momentul în care a fost pusă în funcțiune o soluție temporară a problemei sau serviciul a fost restabilit permanent (a fost pusă în funcțiune modificarea). În cazul în care Serviciul Asistență tehnică nu prezintă o primă analiză a problemei sau solicitării de efectuare a modificării în timpul de răspuns stabilit, timpul de soluționare a problemei va începe să curgă din momentul expirării timpului de răspuns.

Gradul de gravitate	Timpul de confirmare	Timpul de răspuns	Timpul de soluționare a problemei și restaurare a serviciului
Critic	imediat, dar nu mai târziu de treizeci (30) minute, în orice caz, din momentul înregistrării raportului prin intermediul sistemului de înregistrare a deranjamentelor sau prin email, sau imediat, din momentul încheierii raportului comunicat prin telefon	120 minute astronomice	6 ore astronomice
Major	imediat, dar nu mai târziu de treizeci (30) minute, în orice caz, din momentul înregistrării raportului prin intermediul sistemului de înregistrare a deranjamentelor sau prin email, sau imediat, din momentul încheierii raportului comunicat prin telefon	240 minute astronomice	6 ore lucrătoare
Minor	imediat, dar nu mai târziu de treizeci (30) minute, în orice caz, din momentul înregistrării	2 zile lucrătoare	3 zile lucrătoare

	raportului prin intermediul sistemului de înregistrare a deranjamentelor sau prin email, sau imediat, din momentul încheierii raportului comunicat prin telefon		
Caracteristică nouă	imediat, dar nu mai târziu de treizeci (30) minute, în orice caz, din momentul înregistrării raportului prin intermediul sistemului de înregistrare a deranjamentelor sau prin email, sau imediat, din momentul încheierii raportului comunicat prin telefon	1 săptămână	Conform acordului între părți

5. COMUNICAREA

5.1 Informația de contact

Serviciul Asistență tehnică al Administratorului este punctul de acces comun pentru depunerea cererilor de asistență tehnică (raportarea erorilor, solicitarea modificărilor). Serviciile de asistență tehnică vor fi oferite prin e-mail și telefon de către specialiști calificați și relevanți ai Administratorului. Mesajul expediat prin e-mail se consideră recepționat la primirea confirmării de transmitere a mesajului, generate de sistemul de e-mail.

Serviciul Asistență tehnică al Administratorului oferă suport dedicat Furnizorului 24 ore pe zi, 7 zile din 7.

5.1.1 Informația de contact a Administratorului

Informația de contact a Serviciului de Asistență tehnică al Administratorului este următoarea:

Denumirea Administratorului

Adresa poștală:

Telefon pentru asistență tehnică și mentenanță. Acesta poate fi schimbat cu un număr dedicat pentru implementarea efectivă.

E-mail pentru asistență tehnică și mentenanță. Acesta poate fi schimbat cu un e-mail dedicat pentru implementarea efectivă.

Persoanele de contact responsabile

Nume, prenume:

Funcția :

Departament:

Tel.:

Tel. mobil:

E-mail:

Informația de contact a Furnizorului

Informația de contact a Serviciului de Asistență tehnică al Furnizorului este următoarea:

Numele entității

Adresa poștală:

Persoanele de contact responsabile

Nume, prenume:

Funcția :

Departament:

Tel.:

Tel. mobil:

E-mail:

5.2 Rapoartele lunare

Administratorul întocmește și prezintă Furnizorului, prin e-mail, rapoarte lunare privind executarea SLA.

Raportul pentru luna calendaristică va fi prezentat în termen de 15 zile de la sfârșitul acesteia.

5.3. Rapoarte operaționale

Administratorul se obligă să pună la dispoziția Furnizorului prin interfața web NPCDB rapoartele indicate mai jos, care au fost create conform cerințelor Condițiilor tehnice și comerciale nr. 8/2013 și aprobate de Furnizori. Administratorul se obligă să mențină funcționalitatea acestor rapoarte pe toată perioada de funcționare a NPCDB.

- 1) Timer violations (stats and logs)
- 2) Processes states summary (stats)
- 3) Message codes (stats)
- 4) Unsuccessful process summary (stats)
- 5) Process analysis (stats)
- 6) Requests summary (stats)
- 7) Timer violations (logs)
- 8) Request processing violations (logs)
- 9) Asynchronous reports (logs)
- 10) Confirmation messages (logs)
- 11) Violation for Completion message (logs)
- 12) Report process for more than 10 min delay (logs)
- 13) Number of NP Returns and returned numbers (stats)
- 14) Request time statistics (stats)
- 15) Due date time statistics (stats)
- 16) Log for Send message Web-window (logs)
- 17) Quantity of numbers for first day of month (stats)

18) All Porting Dump (log)

Crearea unor noi rapoarte sau schimbarea celor existente trebuie să fie efectuată conform procedurii indicate în articolul 12 al Condițiilor tehnice și comerciale nr. 8/2013.

6. PENALITĂȚI

6.1 În caz de non-conformitate cu cerințele de disponibilitate a NPCDB stabilite la pct.3 din prezentul SLA, Administratorul va plăti Furnizorului penalitate în formă de reducere a plății lunare de operare, administrare și întreținere plătibile de Furnizor Administratorului (după cum este definită la pct. 8.1 lit. b) din Acordul General) pentru luna în care a fost admisă non-conformitatea.

6.1.1 Reducerea se va calcula în funcție de procentul de indisponibilitate (disponibilitate mai mică de 99,7%), după cum urmează:

Disponibilitatea NPCDB

Penalitatea (reducerea din plata lunară de operare, administrare și întreținere), %

<u>Disponibilitatea NPCDB</u>	99,7% – 100,0%	0
<u>Disponibilitatea NPCDB</u>	99,5 % < 99,7%	2
<u>Disponibilitatea NPCDB</u>	99,0 % < 99,5%	5
<u>Disponibilitatea NPCDB</u>	90,0% < 99,0%	10
<u>Disponibilitatea NPCDB</u>	80,0% < 90,0%	25
<u>Disponibilitatea NPCDB</u>	50,0% < 80,0%	50
<u>Disponibilitatea NPCDB</u>	0,0% < 50,0%	100

6.1.2 Penalitatea pentru luna în care a fost admisă non-conformitatea se limitează la plata lunară de operare, administrare și întreținere plătită pentru această lună.

6.1.3 Reducerea se aplică numai în cazul indisponibilității NPCDB care a avut loc din cauza problemei critice.

6.2 În caz de non-conformitate cu cerințele privind timpul de soluționare a problemei stabilite la pct.4 din prezentul SLA, Administratorul va plăti Furnizorului penalitate în formă de reducere a plății lunare de operare, administrare și întreținere plătibile de Furnizor Administratorului conform pct. 8.1 lit. b) din Acordul General, pentru luna următoare lunii în care a fost admisă non-conformitatea, după cum urmează:

Problemă	Timpul de soluționare a problemei	Penalitate pentru fiecare oră (major) sau zi (minor) de non-conformitate (reducerea din plata lunară de operare, administrare și întreținere), %
Majoră	>6 & ≤8 ore	0,1
	>8 & ≤10 ore	0,2

	>10 ore	0,3
Minoră	>3 & ≤4 zile lucrătoare	0,1
	>4 & ≤5 zile lucrătoare	0,2
	>5 zile lucrătoare	0,3

6.3 Suma cumulativă a penalităților calculată pentru o lună de gestiune în conformitate cu pct. 6.2 din prezenta Anexă nu poate depăși 10 % din plata lunară de operare, administrare și întreținere plătită Administratorului de către Furnizor conform pct. 8.1 lit. b) din Acordul General, pentru luna respectivă.

6.4 Penalitățile sunt calculate ca urmare a măsurărilor efectuate de către Administrator, conform pct. 5.2 al prezentului SLA. Rezultatele măsurărilor se fixează într-un act în mod corespunzător, care se semnează de către ambele Părți.

6.5 Penalitățile stabilite la pct. 6.1 și 6.2 sunt cumulative.

6.6 Penalitățile se scad din plata lunară de operare, administrare și întreținere care urmează a fi plătită pentru luna următoare lunii în care a fost admisă non-conformitatea.

6.7 Dacă non-conformitatea a fost admisă în ultima lună a Acordului General, penalitatea pentru asemenea non-conformitate va fi dedusă din plata lunară de operare, administrare și întreținere plătită pentru această lună, iar în cazul în care suma penalităților ce urmează a fi deduse din această plată depășește suma acestei plăți, Administratorul va restitui Furnizorului asemenea surplus în termen de 15 zile de la data încetării Acordului General.

7. SEMNĂTURI

Pentru Administrator

Pentru Furnizor

(Director)

Semnătura: _____

Semnătura: _____

Condiții tehnice și parametrii de conectare la NPCDB

Pentru a asigura o conexiune stabilă, conectarea la NPCDB se face prin intermediul accesului public la Internet. NPCDB este conectată la World Wide Web prin intermediul a doi furnizori de servicii de acces la Internet diferiți, și este accesibilă tuturor utilizatorilor care au acces la Internet.

Obligațiile Furnizorului

Furnizorul va implementa, va actualiza, va opera și va menține, independent și pe cont propriu, conexiunile între echipamentele proprii și NPCDB. Administratorul va oferi asistență consultativă necesară Furnizorului pentru implementarea unei conexiuni stabile.

Metode de conectare la NPCDB:

1. Interfața web.
2. SOAP/XML (Simple Object Access Protocol/eXtensible Markup Language).
3. SFTP interfață (Secure File Transfer Protocol/SSH File Transfer Protocol).

Protocoale de conectare:

Conform necesităților și capacităților utilizatorilor NPCDB, conectarea la NPCDB se poate realiza prin:

1. Conectarea BDOp a furnizorului la NPCDB prin Interfață web HTTPS:

URL-ul interfeței web	https://prod.numlex.md
Numărul de utilizatori activi	—
Adrese IP de la care vor fi originate conexiunile utilizatorului	Vor fi prezentate separat
Protocoale cerute	https
Numele și parola utilizatorului web	vor fi prezentate separat
Adresele IP și livrarea datelor utilizatorului	a) Certificat poștal b) Personal c) E-mail

2. Conectarea BDOp a Furnizorului la NPCDB prin Interfața SOAP/XML:

URL –ul serviciului NPCDB	http://
Proprietățile Conexiunii VPN	

Adrese IP de la care vor fi originat conexiunile utilizatorului	____.____.____.____ ____.____.____.____ ____.____.____.____
Protocoalele cerute	http over IPsec (VPN)
Numărul de utilizatori SOAP activi	1
Metoda de autentificare a serviciului	autentificare de bază
Numele și parola utilizatorului serviciului NPCDB	Vor fi prezentate separat
Livrarea datelor utilizatorului NPCDB	a) Certificat poștal b) Personal c) E-mail

URL-ul serviciului Furnizorului	
Numele și parola utilizatorului serviciului Furnizorului	vor fi prezentate separat
Livrarea datelor utilizatorului serviciului Furnizorului	a) Certificat poștal b) Personal c) E-mail

3. *Conectarea BDOP a Furnizorului la NPCDB prin interfața SFTP:*

URL-ul serviciului NPCDB	https://sftp.numlex.md
Protocoalele cerute	SFTP
Numele și parola utilizatorului	vor fi prezentate separat
Livrarea datelor utilizatorului	a) Certificat poștal b) Personal a) E-mail

Pentru Administrator

(Director)

Semnătura : _____

Pentru Furnizor

Director

Semnătura: _____

Anexa 3
la Acordul General - tip
de organizare, operare, administrare
și întreținere bazei de date centralizate
pentru implementarea și realizarea
portabilității numerelor în Republica Moldova

**Ratele taxelor pentru lucrările și serviciile suplimentare oferite de către
Administrator**

1. Lucrări și servicii suplimentare oferite de către *Administrator* și taxele pentru acestea:

No.	Denumirea lucrări/serviciului	Unitatea de măsură	Prețul, EUR, echivalent în MDL
1.	Oferirea serviciilor de consultanță de către personalul Administratorului*	1 persoană, 15 min.	
2.	Instruirea reprezentanților Furnizorului	1 persoană, 16 ore	
3.	Oferirea suportului Furnizorului pentru sistemele de testare a NPCDB	1 săptămână	
4.	Oferirea suportului Furnizorului pentru sistemele de testare a NPCDB	1 lună	
5.	Oferirea suportului Furnizorului pentru sistemele de testare a NPCDB	1 an	

* Serviciile vor fi oferite gratuit în perioada implementării portabilității numerelor și a modificărilor ulterioare la NPCDB (inclusiv testarea), cu excepția modificărilor efectuate la inițiativa Furnizorului.

2. Administratorul NPCDB va percepe taxe pentru servicii suplimentare (care nu sunt enumerate la pct. 1 din prezenta anexă), după cum urmează:

No.	Denumirea serviciului	Unitatea de măsură	Prețul, EUR, echivalent in MDL
1.	Manager de Proiect	1 persoană, 1 oră	
2.	Arhitect Sistem	1 persoană, 1 oră	
3.	Programator	1 persoană, 1 oră	
4.	Analist	1 persoană, 1 oră	
5.	Ingineri de asistență și de test	1 persoană, 1 oră	

3. Toate prețurile sunt fără TVA. Aceste prețuri nu includ cheltuielile de călătorie și de cazare pentru experții/specialiștii invitați, care vor fi compensate de către Furnizor în baza documentelor confirmative și a actului de primire-predare a serviciilor respective, semnat de ambele Părți în conformitate cu oferta comercială agreată între Părți. Experții invitați în acest scop se vor caza la hoteluri de categorii nu mai superioare de 4 stele și vor utiliza bilete de călătorie de clase tarifare nu mai superioare de clasa economică.

4. La agrearea ofertei comerciale de către Furnizor și în baza actului de primire-predare a serviciilor respective, semnat de ambele Părți, Administratorul este în drept să emită documentele relevante de plată pentru oferirea serviciilor suplimentare.

5. Taxe pentru serviciile suplimentare nu se aplică în cazurile în care schimbarea/modificarea NPCDB este determinată de modificarea legislației Republicii Moldova, reglementărilor ANRCETI în vederea implementării și realizării portabilității numerelor, sau de modificarea Planului Național de Numerotare din Republica Moldova.

Pentru Administrator

Dl. Iurie Bulgari

(Director)

Semnătura : _____

Pentru Furnizor

Semnătura: _____