

nr 3009-202

ACORD DE COLABORARE
privind reingineria și digitizarea serviciului public administrativ
„Determinarea dizabilității și capacității de muncă”

ARTICOLUL 1. PĂRȚILE ACORDULUI DE COLABORARE

(1) Agenția de Guvernare Electronică (în continuare - AGE), în calitate de Implementator, reprezentată de dl Eugeniu URȘU, Director, care activează în baza Statutului AGE, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 760 din 18 august 2010.

(2) Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (în continuare - CNDDCM), în calitate de Beneficiar instituțional, reprezentat de dna Narcisa MĂMĂLIGĂ, Director interimar, care activează în baza Regulamentului privind organizarea și funcționarea CNDDCM, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 357 din 18 aprilie 2018, denumite în continuare împreună „Părți”, iar separat „Parte”.

ARTICOLUL 2. PREVEDERI GENERALE

(1) Prezentul Acord de colaborare este semnat în scopul reingineriei și digitizării **serviciului public administrativ „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”** (în continuare - *serviciul*), în cadrul implementării Proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” (în continuare - MGSP) finanțat de Grupul Banca Mondială.

(2) Obiectivele reinginerii și digitizării serviciului sunt:

- a) reducerea numărului de documente solicitate pentru a beneficia de serviciu;
- b) reducerea numărului de vizite ale beneficiarilor finali la oficiile Beneficiarului instituțional, necesare pentru obținerea serviciului;
- c) reducerea timpului necesar pentru obținerea serviciului;
- d) reducerea costurilor prestării serviciului pentru Beneficiarul instituțional;
- e) Sporirea calității și accesibilității serviciului pentru utilizatori finali.

(3) Procesul de reinginerie și digitizare a serviciului va fi finanțat din fondurile MGSP.

(4) Părțile, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, îndeplinesc colaborarea prin:

- a) schimbul de informații în domeniile prevăzute în art. 2 alin. (2) din prezentul Acord de colaborare;
- b) crearea grupurilor interinstituționale de lucru pentru elaborarea unui plan comun de acțiuni și realizarea sarcinilor prevăzute în prezentul Acord de colaborare;
- c) organizarea consultațiilor comune în scopul reingineriei și digitizării serviciului.

ARTICOLUL 3. ROLUL ȘI RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

(1) AGE facilitează reingineria și digitizarea serviciului și își asumă următoarele responsabilități:

a) Să elaboreze setul de documente de licitație și deruleze procedurile de achiziție pentru reingineria serviciului conform procedurilor de achiziție ale Băncii Mondiale;

b) Să elaboreze setul de documente de licitație și deruleze procedurile de achiziție pentru componentele TI necesare digitizării serviciului, conform procedurilor de achiziție ale Băncii Mondiale;

c) Să ofere documentele de licitație operatorilor economici conform prevederilor specificate în invitația de participare la licitație și explicații privind documentele de licitație;

d) Să examineze și evalueze, împreună cu reprezentanții desemnați prin ordin ai Beneficiarului instituțional, ofertele pentru componentele TI, ale operatorilor economici;

e) Să negocieze și ulterior semneze contractele cu operatorii economici a căror ofertă a fost desemnată câștigătoare;

f) Să faciliteze, la necesitate, colaborarea cu alte autorități abilitate în vederea interconectării componentelor TI ale serviciului digitizat, cu alte sisteme și resurse informaționale;

g) Să desemneze un manager de proiect, responsabil de procesul de reinginerie și digitizare a serviciului și de conlucrarea eficientă cu Beneficiarul instituțional;

h) Să asigure, pe parcursul reingineriei și digitizării serviciului, instruirea personalului relevant al Beneficiarului instituțional, conform listelor furnizate, la instruirile în:

- reingineria serviciilor publice centrate pe cetățean și

- prestarea serviciilor publice în baza abordării centrate pe cetățean;

i) Să asigure suportul, pe parcursul reingineriei și digitizării serviciului, în efectuarea cercetărilor calitative și cantitative relevante.

j) Să semneze, împreună cu reprezentanții Beneficiarului instituțional, actul de predare-primire (acceptanță) cu operatorul economic și să transmită componenta/tele TI ale serviciului în gestiunea Beneficiarului instituțional.

k) Să informeze Beneficiarul instituțional cu privire la progresul procesului de reinginerie și digitizare a serviciului.

(2) CNDDCM are calitatea de beneficiar al procesului de reinginerie a serviciului și a componentelor TI dezvoltate în scopul digitizării și își asumă următoarele responsabilități:

a) Să contrasemneze contractele pentru reinginerie și digitizare;

b) Să ofere suport administrativ și informațional pentru persoanele abilitate din partea AGE, sau terților cu care AGE conlucrează, necesar pentru o bună înțelegere a situației de moment și bună executare a prezentului Acord de colaborare;

c) Să asigure, după caz, suport logistic (spațiu de lucru, echipament de

oficiu, inclusiv conectare la rețeaua Internet) pentru consultanții din partea terților cu care AGE conlucrează pentru reingineria sau digitizarea serviciului;

d) Să contribuie la elaborarea caietului de sarcini pentru digitizarea serviciului și să valideze (aprobe) corectitudinea și gradul de detaliere a acestora;

e) Să valideze livrabilele primite în procesul de reinginerie și digitizare a serviciului;

f) Să promoveze cadrul normativ care rezultă din procesul de reinginerie până la inițierea procesului de digitizare (element indispensabil pentru inițierea procesului de digitizare);

g) Să elaboreze și să aprobe, în modul stabilit de legislația în vigoare, regulamente și alte documente aferente, necesare implementării rezultatelor procesului de reinginerie și digitizare a serviciului sau, în caz de necesitate, să revizuiască și să ajusteze actele normative, regulamentele interne și alte proceduri existente;

h) Să participe (prin delegarea angajaților/reprezentanților săi) la grupurile de lucru aferente procesului de reinginerie și digitizare;

i) Să examineze și evalueze (prin delegarea angajaților/reprezentanților săi), împreună cu reprezentanții AGE, ofertele pentru componentele TI, ale operatorilor economici;

j) Să participe la elaborarea caietului de sarcini necesar pentru dezvoltarea componentelor TI;

k) Să colaboreze direct cu operatorul economic, a cărui ofertă a fost desemnată câștigătoare, la reingineria și pilotarea serviciului;

l) Să colaboreze direct cu operatorul economic, a cărui ofertă a fost desemnată câștigătoare, la elaborarea, testarea și pilotarea componentelor TI necesare pentru o mai bună funcționare a serviciului;

m) Să testeze la etapa inițială serviciul supus reingineriei, iar ulterior, și componentele TI livrate serviciului și să raporteze în scris problemele depistate în termeni proximi;

n) Să asigure, la necesitate, suportul instituțional necesar interconectării componentelor TI ale serviciului cu alte sisteme și resurse informaționale, necesare validării, importării și verificării unor date relevante precum și extinderii funcționalităților componentelor TI a serviciului;

o) Să administreze eficient serviciul, după etapele de reinginerie și digitizare și să asigure suportul post-implementare, durabilitatea și îmbunătățirea serviciului din surse financiare proprii;

p) Să primească în gestionare (la bilanțul contabil) componentele TI ale serviciului, după darea în exploatare industrială a acestora;

q) Să înregistreze, după caz, componentele TI ale serviciului ulterior semnării actului de primire-predare, potrivit cadrului normativ în vigoare;

r) Să asigure promovarea și utilizarea amplă a serviciului atât de către angajații Beneficiarului instituțional, cât și de către utilizatorii finali (cetățeni, mediul de afaceri, alte instituții publice), prin instruirea personalului implicat în prestarea serviciului, organizarea evenimentelor de promovare etc.;

s) Să informeze AGE cu privire la progresul activităților de implementare și post-implementare a serviciului, cu date valide și verificabile, cu periodicitatea și în formatele-standard de rapoarte agreeate de către Părți, în regim permanent, până la finalizarea Proiectului MGSP (anul 2023), în vederea asigurării unei monitorizări eficiente a implementării serviciului și posibilității evaluării performanței lui în viitor;

t) Să asigure, pe parcursul proceselor de reinginerie și digitizare, participarea personalului relevant la instruirile în reingineria și prestarea serviciilor publice în baza abordării centrate pe cetățean, planificate în cadrul Proiectului MGSP;

u) Să asigure, ulterior proceselor de reinginerie și digitizare, cursuri de formare profesională pentru personalul, funcțiile cărora ar putea suporta modificări ca urmare a procesului de reinginerie și digitizare a serviciului, sau a implementării componentelor aferente acestora;

v) Să informeze, în termen cât mai scurt, AGE în cazul în care se preconizează disponibilizarea personalului de la Beneficiarul instituțional sau structurile teritoriale ale acestuia în urma implementării procesului de reinginerie și digitizare a serviciului;

w) Să ofere acces la componentele TI aferente serviciului, persoanelor abilitate din partea AGE, fie să raporteze regulat din surse valide de date și informație, cu acte confirmatorii relevante, pentru a asigura colectarea de date, necesară:

- monitorizării procesului de reinginerie și digitizare pe parcursul perioadei de implementare;

- măsurării și raportării către actorii-cheie și publicul larg a ratei de asimilare a serviciului în format nou/reinginerit, pe parcursul perioadei de implementare și post-implementare;

- raportării interne anuale către AGE și finanțatorul proiectului MGSP – Grupul Banca Mondială, pe marginea aspectelor de salvagărdări sociale (indicatori și situație generală), conform solicitării din partea AGE.

x) Să faciliteze efectuarea unor cercetări calitative și cantitative relevante pentru a analiza serviciul până, în timpul și după procesul de reinginerie și digitizare a acestuia la nivel de: povara administrativă internă și cea externă/pe utilizatorii finali, percepția privind calitatea și accesibilitatea serviciului, receptivitatea mecanismelor de răspuns ale prestatorului la solicitările, sesizările și plângerile din partea utilizatorilor finali, asigurarea cerințelor relevante de incluziune socială etc.

ARTICOLUL 4. CONFIDENȚIALITATEA COLABORĂRII

Părțile se angajează să colaboreze la realizarea sarcinilor propuse în prezentul Acord de colaborare cu păstrarea confidențialității informațiilor obținute și respectarea prevederilor legislației în vigoare.

ARTICOLUL 5. MODIFICAREA ACORDULUI DE COLABORARE

(1) Toate modificările și completările intervenite pe parcursul executării prezentului Acord de colaborare vor fi perfectate în acorduri adiționale, care vor constitui părți integrante a acestuia.

(2) Orice modificare și completare a prezentului Acord de colaborare va fi valabilă doar dacă este aprobată de către ambele Părți.

(3) Modificările și completările la prezentul Acord de colaborare vor intra în vigoare la data semnării de către ambele Părți.

ARTICOLUL 6. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI

(1) Fiecare Parte își asumă obligația de a păstra confidențialitatea informației obținute în legătură cu și în urma executării obligațiilor asumate conform prezentului Acord de colaborare, calificată explicit ca fiind confidențială de cealaltă parte.

(2) Părțile se obligă să asigure protecția informației, inclusiv a datelor cu caracter personal, conform prevederilor legale și conform celor mai bune practici în domeniu.

(3) Informația, documentația și rezultatele ce poartă caracter confidențial pot fi consultate doar de persoanele cu drept de acces la aceste informații și prelucrate doar conform scopului declarat inițial, cu respectarea prevederilor legale.

(4) În cazuri particulare, în scopul executării prezentului Acord de colaborare, Părțile pot conveni privitor la oferirea informației reprezentanților autorităților publice, precum și altor organizații implicate în realizarea prezentului Acord de colaborare, cu respectarea prevederilor legale și a principiilor de protecție a datelor cu caracter personal.

(5) Părțile pot utiliza informația obținută ca urmare a realizării prezentului Acord de colaborare în scopuri de asigurare a bunei funcționalități a serviciului supus reingineriei și digitizării, inclusiv pentru extinderea, valorificarea și promovarea rezultatelor reingineriei.

ARTICOLUL 7. PROTECȚIA DATELOR PERSONALE

(1) Părțile vor utiliza datele cu caracter personal la care vor avea acces în legătură cu executarea prezentului Acord de colaborare, în strictă conformitate cu legislația în vigoare și nu le vor divulga sau oferi acces la aceste date terților (în afara de organele de stat, împuternicite de legislația în vigoare) fără acordul prealabil exprimat de altă Parte, exceptând situația când o asemenea divulgare este cerută de lege. Această obligație va fi valabilă și după încetarea prezentului Acord de colaborare pe termenul maxim de păstrare a datelor cu caracter personal prevăzut de legislația în vigoare.

(2) Beneficiarul instituțional autorizează utilizarea datelor cu caracter personal de către AGE și companiile terțe cu care AGE conlucrează în scopul reingineriei și/sau digitizării serviciului.

(3) Părțile garantează că au luat și se obligă că vor lua și în continuare, pe durata prezentului Acord de colaborare, măsurile tehnice și organizatorice necesare pentru protejarea datelor personale, accesate sau prelucrate de către Părți, pentru excluderea accesului sau prelucrării neautorizate sau ilegale și pierderii/distrugerii sau deteriorării fortuite.

ARTICOLUL 8. SOLUȚIONAREA DIVERGENȚELOR

(1) În cazul atestării unor divergențe între Părți în legătură cu executarea prezentului Acord de colaborare, acestea vor fi soluționate pe cale amiabilă prin consultări directe dintre Părți în termen de cel mult 10 zile din momentul notificării celeilalte Părți despre aceasta.

(2) În cazul în care divergențe apărute nu s-au soluționat pe calea consultărilor directe în termenul rezervat sau cealaltă Parte a refuzat această cale de soluționare a divergenței sau din faptele sale rezultă în mod cert refuzul de a supune soluționarea divergenței anume pe această cale, divergențele apărute între Părți în legătură cu executarea prezentului Acord de colaborare vor fi supuse examinării, în termen de cel mult 30 de zile din momentul expirării termenului indicat în alin. (1) al prezentului articol, de către un grup de lucru, creat ad-hoc, format din reprezentanții Părților, Cancelariei de Stat și Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, pentru identificarea soluțiilor privind remediarea divergențelor.

(3) Dacă divergențele nu au fost remediate nici în cadrul ședințelor grupului de lucru format, din cauza dezacordului unei din Părți, cealaltă Parte poate informa Prim-ministrul pentru luarea deciziei sau emiterea unei indicații pe marginea acestui subiect.

(4) În cazul în care, după darea în exploatare industrială a componentelor TI dezvoltate în scopul digitizării serviciului supus reingineriei, Beneficiarul instituțional își exprimă dezacordul de a le primi în gestionare (la bilanțul contabil), conform responsabilității sale stabilite în Articolul 3 alineatul (2) lit. 1) din prezentul Acord de colaborare, AGE își rezervă dreptul de a sesiza Guvernul pentru adoptarea deciziei definitive de transmitere, în conformitate cu prevederile pct.10 subpct.2) lit. b) din Regulamentul cu privire la modul de transmitere a bunurilor proprietate publică, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 901 din 31 decembrie 2015.

ARTICOLUL 9. DISPOZIȚII FINALE

(1) Prezentul Acord de colaborare intră în vigoare la data semnării și este valabil pînă la finalizarea procesului de reinginerie a serviciului și transmiterea în gestiune către Beneficiarul instituțional a componenteii/telor TI a Serviciului .

(2) Prezentul Acord de colaborare poate fi reziliat cu notificarea în scris a celeilalte Părți, cu cel puțin 30 de zile în prealabil.

(3) Prezentul Acord de colaborare poate fi reziliat cu notificarea în scris a celeilalte Părți, cu efect imediat, în cazul rezilierii contractelor dintre AGE și

companiile terțe care urmează să efectueze procesul de reinginerie a serviciului, sau dezvoltarea componentelor TI necesare pentru digitizarea și buna funcționare a serviciului.

(4) Rezilierea Acordului de colaborare nu va afecta valabilitatea sau implementarea oricăror aranjamente sau proiecte întreprinse în baza prezentului Acord de colaborare pînă la data rezilierii Acordului.

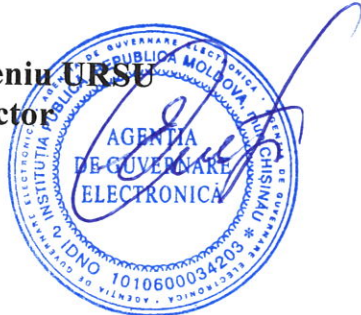
Prezentul Acord este încheiat la data de " 09 " 08 2018, în limba de stat, în două exemplare originale, cîte unul pentru fiecare Parte.

ARTICOLUL 10. ADRESELE ȘI SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Agenția de Guvernare Electronică

MD-2012, mun. Chișinău,
str. A. Pușkin, 42B,
Codul fiscal: 1010600034203
Denumirea Bancii:

Eugeniu URȘU
Director



Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă

MD-2009, mun. Chișinău,
str. V. Alecsandri, 1
Cod fiscal:
Denumirea Bancii:

Narcisa MĂMĂLIGĂ
Director interimar



N. Mămăligă
09.08.2018