

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. _____

din _____
Chișinău

Cu privire la unele măsuri de implementare a proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”

În temeiul art.3 din Legea nr.25/2018 pentru ratificarea Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare și a Acordului de împrumut dintre Republica Moldova și Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare în vederea realizării proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr.105-107, art.195), și art.6 lit. c) și lit.j) din Legea nr.136/2017 cu privire la Guvern (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr.252, art. 412), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Acordul de finanțare semnat cu Asociația Internațională pentru Dezvoltare și Acordul de împrumut semnat cu Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare în vederea realizării proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” se implementează de Cancelaria de Stat și Ministerul Finanțelor prin intermediul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, în baza unui acord subsidiar semnat între aceștia.

2. Regulile, metodele, îndrumările, documentele standard și procedurile pentru executarea proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” sunt stabilite în Manualul operațional elaborat și aprobat de Cancelaria de Stat în comun cu Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”.

3. Procedurile de achiziție în cadrul proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” sunt desfășurate de către Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, în conformitate cu directivele cu privire la achiziții ale Băncii Mondiale.

4. Evaluarea propunerilor ministerelor, altor autorități administrative centrale, Agenției Servicii Publice și instituțiilor publice subordonate Guvernului de eliminare a serviciilor guvernamentale depășite de timp, prioritizarea lor și întocmirea/revizuirea anuală a proiectului listei serviciilor guvernamentale care se propun pentru eliminare și a proiectului listei serviciilor guvernamentale care se propun pentru reinginerie și digitizare se realizează de către Consiliul coordonatorilor pentru modernizarea serviciilor guvernamentale și e-Transformarea guvernării, creat prin Hotărârea Guvernului nr. 222/2011.

5. La propunerea Consiliului coordonatorilor pentru modernizarea serviciilor guvernamentale și e-Transformarea guvernării, Consiliul național pentru reforma administrației publice, creat prin Hotărârea Guvernului nr. 716/2015, examinează și aproba lista serviciilor guvernamentale care urmează a fi eliminate și lista serviciilor guvernamentale care urmează a fi supuse reingineriei și digitizării, cu caracter

obligatoriu pentru autoritățile/instituțiile publice vizate prestatoare de servicii guvernamentale.

6. Autoritatea/instituția publică prestatoare de servicii guvernamentale selectate pentru a fi supuse reingineriei și/sau digitizării va semna cu Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” acordul de colaborare privind modernizarea serviciilor guvernamentale, conform acordului-tip din anexa la hotărâre.

7. În vederea extinderii colaborării interinstituționale și pentru soluționarea chestiunilor care, potrivit naturii lor și/sau conform însărcinării Guvernului, necesită o interacțiune mai strânsă între autoritatea/instituția publică prestatoare de servicii guvernamentale selectate pentru a fi supuse reingineriei și/sau digitizării și Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, acordul sus-menționat poate fi completat cu alte clauze, cu condiția ca acestea să nu contravină acordului-tip din anexa la hotărâre.

8. Contractele de achiziții pentru reingineria serviciilor guvernamentale, finanțate din mijloacele proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, se semnează de către Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” și contractantul achiziționat și se contrasemnează de către autoritatea/instituția publică prestatoare de servicii guvernamentale selectate pentru a fi supuse reingineriei și/sau digitizării.

9. Autoritatea/instituția publică prestatoare de servicii guvernamentale selectate pentru a fi supuse reingineriei și/sau digitizării este responsabilă de implementarea noului model (corespondentul în limba engleză - „to be”) de prestare a serviciului guvernamental ce a fost supus reingineriei, inclusiv în privința promovării cadrului normativ necesar pentru realizarea acestui model.

10. În cazul eventualelor divergențe privind implementarea noului model de prestare a serviciului guvernamental ce a fost supus reingineriei între autoritatea/instituția publică prestatoare de servicii guvernamentale selectate pentru a fi supuse reingineriei și/sau digitizării și Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, acestea se vor fi examina în cadrul ședințelor Consiliului coordonatorilor pentru modernizarea serviciilor guvernamentale și e-Transformarea guvernării pentru a ajunge la un consens în privința acestora.

11. În cazul în care divergențele privind implementarea noului model de prestare a serviciului guvernamental ce a fost supus reingineriei nu au fost depășite în cadrul ședințelor Consiliului coordonatorilor pentru modernizarea serviciilor guvernamentale și e-Transformarea guvernării, decizia finală la acest subiect se va adopta în ședința Consiliului național pentru reforma administrației publice și va fi executorie pentru autoritățile/instituțiile publice vizate.

12. Contractele de achiziții pentru digitizarea serviciilor guvernamentale care au fost supuse anterior reingineriei, finanțate din mijloacele proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, se semnează de către autoritatea/instituția publică prestatoare de servicii guvernamentale selectate pentru

a fi supuse reingineriei și/sau digitizării și contractantul achiziționat și se contrasemnează de către Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”.

13. Autoritatea/instituția publică prestatoare de servicii guvernamentale selectate pentru a fi supuse reingineriei și/sau digitizării este responsabilă de acceptarea și luarea la bilanțul contabil a livrabilelor aferente contractului de achiziții pentru digitizarea serviciilor guvernamentale, precum și de dezvoltarea continuă și asigurarea ulterioară a bunei funcționalități a acestora, inclusiv promovarea și utilizarea serviciului modernizat de către angajații săi și utilizatorii finali.

14. În cadrul contractelor de achiziții pentru reingineria și digitizarea serviciilor guvernamentale, Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” este responsabilă de asigurarea calității și de procesare a plăților în baza acceptării livrabilelor de către autoritatea/instituția publică prestatoare de servicii guvernamentale selectate pentru a fi supuse reingineriei și/sau digitizării.

15. În calitate de posesor al platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud), Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică” va asigura platforma tehnologică necesară procesului de digitizare a serviciilor guvernamentale, inclusiv prin asigurarea funcționării neîntrerupte a serviciilor de suport tehnic.

16. Monitorizarea și controlul asupra executării prevederilor prezentei hotărâri se pune în sarcina Cancelariei de Stat.

17. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Prim-ministru

ION CHICU

ACORD DE COLABORARE **privind modernizarea serviciilor guvernamentale**

I. PĂRȚILE ACORDULUI DE COLABORARE

1. Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - AGE), reprezentată de (numele și prenumele, funcția deținută), care activează în baza statutului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.760/2010, pe de o parte, și

2. Autoritatea/instituția publică (denumirea completă a autorității/instituției publice) (în continuare BENEFICIAR), reprezentată de (numele și prenumele, funcția deținută), care activează în baza (actul normativ care reglementează activitatea autorității/instituției publice), pe de altă parte, denumite în continuare împreună „Părți”, iar separat „Parte”, încheie prezentul Acord de colaborare (în continuare - Acord).

II. PREVEDERI GENERALE

3. Prezentul Acord este semnat pentru reglementarea colaborării eficiente între Părți în vederea executării de către acestea a misiunilor și competențelor lor, în scopul executării art.3 din Legea nr.25/2018 pentru ratificarea Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare și a Acordului de împrumut dintre Republica Moldova și Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare în vederea proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” (în continuare - MGSP) și în conformitate cu art.6 alin.(3) din Legea nr.98/2012 privind administrația publică centrală de specialitate.

4. Obiectivele prezentului Acord sunt:

a) modernizarea serviciilor publice, prestate de către BENEFICIAR, conform anexei 1 (în continuare - *servicii*);

b) elaborarea actelor normative și documentelor metodologice pentru îmbunătățirea prestării serviciilor publice (de ex.: standardul pentru gestiunea ciclului de viață al unui serviciu public, regulamentul-tip de prestare a serviciilor publice, metodologia de calcul a tarifelor pentru prestarea serviciilor publice, metodologia de evaluare a performanței serviciilor publice etc.);

c) facilitarea schimbului de date cu alte autorități / instituții publice prin intermediul platformei de interoperabilitate (MConnect) pentru îmbunătățirea serviciilor publice;

d) dezvoltarea infrastructurii datelor deschise prin publicarea datelor de interes public pe portalul guvernamental de date.

III. PRINCIPIILE CE STAU LA BAZA ACORDULUI

5. În cadrul de executare a prezentului Acord, în vederea realizării obiectivelor asumate, Părțile se vor conduce de următoarele principii de bază:

a) cooperarea și asistența reciprocă, organizarea ședințelor cu participarea factorilor de decizie a Părților;

b) comunicarea eficientă și schimbul de informații în domeniile de colaborare;

c) consultarea și suportul reciproc, cu crearea grupurilor interinstituționale de lucru.

IV. ROLURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

6. AGE își asumă următoarele responsabilități:

a) să elaboreze setul de documente de licitație și să deruleze procedurile de achiziție a

serviciilor de reinginerie a serviciilor publice și de dezvoltare a componentelor tehnologiei informației (TI) necesare digitizării serviciilor publice, în conformitate cu procedurile de achiziție ale Băncii Mondiale;

b) să examineze și să evalueze, împreună cu reprezentanții desemnați prin ordin al BENEFICIARULUI, ofertele pentru componentele TI, ale operatorilor economici;

c) să negocieze și ulterior să semneze contractele pentru reinginerie cu operatorii economici a căror ofertă a fost desemnată câștigătoare, precum și acordurile adiționale la acestea;

d) să contrasemneze contractele pentru digitizare semnate între BENEFICIAR și operatorul economic selectat, precum și acordurile adiționale la acestea;

e) să faciliteze, la necesitate, colaborarea BENEFICIARULUI cu alte autorități abilitate în vederea interconectării componentelor TI ale serviciilor digitizate, cu alte sisteme și resurse informaționale;

f) să desemneze unul sau mai mulți manageri de proiect, responsabili de procesul de reinginerie și digitizare a serviciilor și de conlucrarea eficientă cu BENEFICIARUL;

g) să asigure, pe parcursul modernizării serviciilor, instruirea personalului relevant al BENEFICIARULUI, conform listelor furnizate, la instruirile aferente procesului de modernizare;

h) să asigure suport BENEFICIARULUI, pe parcursul modernizării serviciilor, în efectuarea cercetărilor calitative și cantitative, cu caracter sociologic;

i) să asigure suport BENEFICIARULUI în procesul de elaborare a cadrului normativ care rezultă din procesul de reinginerie până la inițierea procesului de digitizare (element indispensabil pentru inițierea procesului de digitizare);

j) să semneze, în coordonare cu reprezentanții BENEFICIARULUI, actul de predare-primire (acceptanță) cu operatorul economic și ulterior să transmită livrabile ce țin de rezultatele modernizării serviciilor publice și dezvoltării componentelor TI în gestiunea BENEFICIARULUI;

k) să acorde suport la testarea componentelor TI în cadrul procesului de digitizare;

l) să informeze BENEFICIARUL cu privire la progresul procesului de modernizare a serviciilor.

7. BENEFICIARUL își asumă următoarele responsabilități:

a) să examineze și să participe la evaluarea, împreună cu AGE, a ofertelor pentru modernizarea serviciilor publice și dezvoltarea componentelor TI, ale operatorilor economici;

b) să semneze contractele pentru digitizare cu operatorii economici a căror ofertă a fost desemnată câștigătoare, precum și acordurile adiționale la acestea;

c) să contrasemneze contractele pentru reinginerie semnate între AGE și operatorul economic selectat, precum și acordurile adiționale la acestea;

d) să participe la grupurile de lucru aferente executării prezentului Acord;

e) să asigure, pe parcursul proceselor de modernizare, participarea personalului relevant la instruirile în modernizarea serviciilor publice, precum și la alte activități de instruire, planificate de către AGE;

f) să ofere persoanelor abilitate din partea AGE, în vederea modernizării serviciilor publice, suportul administrativ și informațional necesar pentru executarea de către AGE a prevederilor prezentului Acord;

g) să colaboreze cu operatorii economici, ale căror oferte au fost desemnate câștigătoare, la modernizarea serviciilor publice, precum și la elaborarea, testarea și pilotarea componentelor TI necesare modernizării serviciilor;

h) să participe la elaborarea de către AGE a caietului de sarcini pentru digitizarea serviciilor publice și să valideze (aprobe) corectitudinea și gradul de detaliere a acestora;

i) să înainteze spre promovare cadrul normativ care rezultă din procesul de reinginerie până la inițierea procesului de digitizare (element indispensabil pentru inițierea procesului de digitizare);

j) să aprobe, în modul stabilit, acte administrative normative interne necesare

implementării prezentului Acord;

k) să testeze serviciile supuse modernizării și componentele TI dezvoltate, și să informeze în scris referitor la problemele depistate;

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

m) să administreze eficient serviciile, după modernizare, și să asigure suportul post-implementare, durabilitatea și îmbunătățirea serviciilor din surse financiare proprii;

n) să primească în gestionare (la bilanțul contabil) livrabilele aferente modernizării serviciilor publice și componentelor TI, după darea în exploatare industrială a acestora;

o) să asigure promovarea și utilizarea serviciilor atât de către angajații BENEFICIARULUI, cât și de către utilizatorii finali (cetățeni, mediul de afaceri, alte autorități/instituții publice), inclusiv prin instruirea personalului implicat în prestarea serviciilor, organizarea evenimentelor de promovare etc.;

p) 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 serviciilor, sau a implementării componentelor aferente acestora;

q) să informeze, în termen cât mai scurt, AGE în cazul în care se preconizează disponibilizarea personalului BENEFICIAR sau a structurilor teritoriale ale acestuia în urma implementării procesului de reinginerie și digitizare a serviciilor;

r) să informeze AGE cu privire la progresul activităților de implementare și post-implementare a serviciilor, 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, în vederea asigurării unei monitorizări eficiente a implementării serviciilor și posibilității evaluării performanței lui în viitor;

s) să ofere acces la componentele TI aferente serviciilor, persoanelor abilitate din partea AGE, fie să informeze regulat, din surse valide, cu scopul:

- 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 modernizat, pe parcursul perioadei de implementare și post-implementare;

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

t) să contribuie la efectuarea cercetărilor calitative și cantitative, cu caracter sociologic, relevante pentru a analiza serviciile până, în timpul și după procesul de modernizare a acestora.

VI. MODIFICAREA ACORDULUI

8. Toate modificările și completările intervenite pe parcursul executării prezentului Acord vor fi perfectate în acorduri adiționale, care vor constitui părți integrante ale acestuia.

9. Orice modificare și completare a prezentului Acord va fi valabilă doar dacă este aprobată și semnată de către ambele Părți.

10. Modificările și completările la prezentul Acord vor intra în vigoare la data semnării de către ambele Părți.

VII. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI

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

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

13. 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.

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

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

VIII. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

16. Eventualele neînțelegeri apărute între Părți în legătură cu prezentul Acord se vor soluționa pe cale amiabilă, prin negocieri directe între Părți.

17. Partea care se consideră lezată într-un drept se va adresa celeilalte Părți în scris cu o pretenție argumentată.

18. Partea care a primit pretenția este obligată s-o examineze în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii și să comunice celeilalte Părți despre decizia luată.

19. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Partea culpabilă se obligă, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare, să asigure înlăturarea deficiențelor invocate, asigurând respectarea prevederilor prezentului Acord și continuitatea relațiilor în baza acestuia.

X. CIRCUMSTANȚE CARE JUSTIFICĂ NEEEXECUTAREA

20. Părțile nu poartă răspundere pentru îndeplinirea cu întârziere, neîndeplinirea totală sau parțială a obligațiilor lor, dacă neîndeplinirea acestora reprezintă o consecință a circumstanțelor care justifică neexecutarea, prevăzute la art. 903 Cod civil.

21. În conformitate cu prevederile art. 904 Cod civil, partea care se află în situația neexecutării justificate a obligațiilor, trebuie să înștiințeze în formă scrisă cealaltă Parte, în termen de până la 10 (zece) zile de la momentul intervenirii circumstanțelor sus-menționate și efectele lor asupra capacității de a executa, precum și despre termenul presupus de înlăturare a circumstanțelor respective și de inițiere a executării.

22. Dacă circumstanțele care justifică neexecutarea se mențin mai mult de 30 (treizeci) de zile de la data primirii înștiințării, Părțile se obligă să se întrunească pentru a hotărî asupra măsurilor care trebuie să fie întreprinse privind executarea de mai departe a prezentului Acord.

XI. DISPOZIȚII FINALE

23. Prezentul Acord intră în vigoare la data semnării și este valabil până la realizarea obiectivelor acestuia.

24. Prezentul Acord poate fi rezolvit cu acordul comun al Părților sau în cazurile prevăzute de legislație.

25. La inițiativa uneia din Părți, prezentul Acord poate fi rezolvit cu notificarea motivată în scris a celeilalte Părți, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile în prealabil.

26. Prezentul Acord poate fi rezolvit cu notificarea în scris a celeilalte Părți, cu efect imediat, în cazul rezoluțiunii contractelor dintre AGE și companiile terțe care urmează să efectueze procesul de reinginerie a serviciilor.

27. Rezoluțiunea Acordului nu va afecta valabilitatea sau implementarea oricăror aranjamente sau proiecte întreprinse în baza prezentului Acord până la data rezolvirii acestuia.

28. Toate anexele, specificațiile și alte acte anexate la prezentul Acord reprezintă părți integrante ale acestuia și devin obligatorii odată cu semnarea lor de către reprezentanții autorizați ai Părților.

29. În cazul reorganizării sau schimbării denumirii Părților, funcțiile lor privind executarea prevederilor prezentului Acord vor fi preluate de către respectivii succesori în drepturi. În soluționarea chestiunilor care nu sunt reglementate de prezentul Acord, Părțile se vor conduce de legislație.

30. Prezentul Acord este încheiat la data de (data) (luna cu litere, anul cu cifre), în limba română, în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare Parte, fiecare având aceeași forță juridică.

XII. ADRESELE ȘI SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Instituția publică

BENEFICIAR

„Agenția de Guvernare Electronică”

Adresa:

Adresa:

(Numele, Prenumele, funcția deținută)

(Numele, Prenumele, funcția deținută)

Semnătura

Semnătura

**Lista serviciilor guvernamentale
care urmează a fi supuse procesului de modernizare**

Anexa la Acord