

**Regulament  
cu privire la prestarea serviciilor în domeniul standardizării  
de către Institutul de Standardizare din Moldova**

**I. Dispoziții generale**

1. Prezentul regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr. 20 din 04 martie 2016 cu privire la standardizarea națională, Regulamentului de organizare și funcționare a Institutului de Standardizare din Moldova, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 969 din 10.08.2016.
2. Regulamentul determină condițiile generale de prestare a serviciilor în domeniul standardizării, drepturile și obligațiile părților implicate în procesul prestării serviciilor, precum și modalitățile de soluționare a divergențelor.
3. În sensul prezentului Regulament se definesc următoarele noțiuni:

*Standard* – specificație tehnică stabilită prin consens, adoptată de un organism de standardizare recunoscut, pentru aplicare repetată sau continuă, a cărei respectare nu este obligatorie.

*Difuzarea standardelor* – distribuirea, contra plată, a standardelor (vînzare);

*Actualizarea unui standard* – procedura de verificare a statutului standardului prezentat de către beneficiar/client (în vigoare, anulat, modificat), cu atașarea modificărilor survenite și aplicarea ștampilei pentru actualizare cu indicarea datei actualizării.

*Executor* – salariat al Institutului de Standardizare din Moldova (ISM) abilitat cu atribuții de prestare a serviciilor în domeniul standardizării.

*Reclamație* - orice cerere, propunere, sesizare, adresată către ISM, prin care se contestă un act sau o acțiune/inacțiune a executorilor ISM.

*Solicitant* – persoană fizică sau persoană juridică, indiferent de forma de organizare și de proprietate, în interesul căreia sînt prestate serviciile din domeniul standardizării.

4. În cadrul ISM, prin intermediul Fondului Național de Standarde, sînt prestate următoarele servicii:
  - 1) difuzarea, contra plată, a standardelor;
  - 2) difuzarea, contra plată, a publicațiilor oficiale de standardizare ale ISM;
  - 3) actualizarea contra plată a standardelor procurate în mod legal de la ISM;
  - 4) oferirea consultațiilor în domeniul standardizării.

**II. Modul și condițiile de prestare a serviciilor de către ISM**

5. Prestarea serviciilor menționate la pct. 4, subpct. 1-3 din prezentul Regulament se efectuează, contra plată, în baza cererii depuse de către solicitant.

6. Cererea de prestare a serviciilor, cu semnătura persoanei fizice sau a persoanei cu funcție de răspundere/reprezentantul persoanei juridice, poate fi depusă:
  - 1) direct, la sediul ISM;
  - 2) prin intermediul poștei electronice sau prin fax.
7. În cazul solicitării prestării serviciului de actualizare a standardelor, solicitantul va prezenta setul de standarde, procurate de la ISM, identificate prin prezența ștampilei umede pe coperta acestora. Actualizarea mai poate fi efectuată în baza unei liste de standarde deținute de solicitant.
8. În cazul prevăzut la pct. 7 al prezentului Regulament, solicitantului i se va elibera cont de plată pentru actualizarea fără modificări a standardelor prezentate.
9. După achitarea taxei pentru prestarea serviciului de actualizare fără modificări de către solicitant, executorul efectuează actualizarea standardelor cu prezentarea contului de plată pentru procurarea modificărilor.
10. Standardele actualizate sau listele de standarde verificate sînt eliberate solicitantului după achitarea integrală a taxei stabilite la pct. 8 și pct. 9 din prezentul Regulament.
11. Termenul de prestare a serviciilor în regim normal este un termen fix, conform anexei nr. 1 la prezentul Regulament, exprimat în zile lucrătoare.
12. Termenul de prestare a serviciului conform cererii depuse se calculează din momentul achitării taxei stabilite pentru serviciul respectiv.
13. Termenul de prestare a serviciilor în regim de urgență (24 ore) din momentul achitării taxei, se aplică:
  - 1) la actualizarea standardelor;
  - 2) la vînzarea standardelor cu un volum mai mare de 50 de pagini.
14. Taxa pentru prestarea serviciului în regim de urgență se majorează cu 30 %.
15. Dovada achitării taxei pentru prestarea unui serviciu, în regim de urgență, se atașează la dosar.
16. Cererile care nu sînt însoțite de dovadă achitării taxei pentru regimul de urgență vor fi eliberate doar la împlinirea termenului în regim normal.
17. Achitarea taxelor pentru serviciile prestate de ISM se efectuează, conform contului de plată eliberat, în numerar, direct la casieria ISM, sau prin virament în contul ISM.
18. În cazul în care solicitantul nu achită taxa pentru serviciile solicitate în termen de 15 zile lucrătoare din momentul depunerii cererii, ISM anulează cererea depusă.
19. Solicitantul este în drept să anuleze cererea de prestare a serviciului cu informarea ISM, pînă la achitarea taxei pentru serviciul solicitat.
20. La solicitarea Beneficiarului, ISM poate să livreze standardele procurate și/sau actualizate prin intermediul poștei, cu rambursarea cheltuielilor pentru serviciile poștale de către solicitantul serviciului prestat (beneficiar). Costul expediției se va calcula în funcție de greutatea scrisorii/coletului și de destinație, conform tarifelor pentru serviciile poștale de bază prestate de Î.S "Poșta Moldovei" și se va afișa în contul de plată pentru prestarea serviciului de vînzare/actualizare a standardelor.

### **III. Drepturile și obligațiile părților**

21. Solicitantul prestării serviciului este obligat:
  - 1) să întocmească corect cererea de prestare a serviciilor;

- 2) prezintă informația completă necesară pentru întocmirea contului de plată (denumirea și adresa juridică a persoanei juridice, telefon/fax, rechizitele bancare etc.);
  - 3) să achite taxele pentru serviciile solicitate, în termenul stabilit;
  - 4) să recepționeze serviciile prestate în termenii și locul stabilit;
  - 5) să nu reproducă integral sau parțial, să nu multiplice prin orice procedeu standardele procurate sau conținutul publicațiilor ISM, precum și să nu le difuzeze, fără acordul scris al ISM.
- 22. Solicitantul prestării serviciului este în drept:**
- 1) să solicite consultația specialiștilor ISM în scopul identificării standardelor necesare;
  - 2) să consulte, gratuit, baza de date „e-Standard”, precum și publicațiile din domeniul standardizării existente în Fondul Național de Standarde;
  - 3) să propună idei pentru îmbunătățirea procesului de prestare a serviciilor în cadrul ISM;
  - 4) să depună în scris reclamații/sesizări cu privire la calitatea serviciilor prestate.
- 23. ISM, în calitate de prestator de servicii, se obligă:**
- 1) să ofere informațiile necesare pentru prestarea serviciilor la un nivel calitativ;
  - 2) să informeze solicitanții despre modul și condițiile de prestare a serviciilor;
  - 3) să presteze serviciile solicitate în termenii stabiliți;
  - 4) să examineze, în termeni rezonabili, reclamațiile/sesizările depuse;
- 24. ISM, în calitate de prestator de servicii, este în drept:**
- 1) să refuze prestarea serviciilor în cazul neachitării de către solicitant a taxei stabilite;
  - 2) să refuze actualizarea standardelor prezentate de către solicitant care nu au fost procurate de la ISM, și deținute cu încălcarea dreptului de autor;
  - 3) în cazul depistării cazurilor de încălcare a prevederilor art. 16 din Legea nr. 20 din 04 martie 2016 cu privire la standardizarea națională, să întreprindă acțiunile legale și necesare pentru atragerea la răspundere a solicitanților conform prevederilor legislației privind drepturile de autor și Codului contravențional al Republicii Moldova nr. 218 din 24 octombrie 2008 (art. 96, art. 346).

#### **IV. Dispoziții finale**

**25.** Prezentul regulament intră în vigoare începând cu data de 01.03.2017.

**Anexa 1**

#### **Termenul de prestare a serviciilor**

Nr.	Denumirea serviciului	Termenul de prestare a serviciului (zi lucrătoare/ore)	
		Regim normal	Regim urgent*
1	Vînzarea standardelor	3 zile lucrătoare	24 ore*
2	Actualizarea standardelor	5 zile lucrătoare	24 ore

*\* Difuzarea standardelor se efectuează în regim de urgență doar în cazul unui volum mai mare de 50 pagini.*

*\* Actualizarea standardelor se efectuează în regim de urgență indiferent de numărul de standarde care se solicită să fie actualizate.*