

ANUNȚ DE PARTICIPARE

privind achiziționarea Serviciilor de dezvoltare, asistență și suport tehnic a sistemului informațional de laborator și software prin procedura de achiziție publică de valoare mică

codul CPV 72250000-2

1. **Denumirea autorității contractante:** I.M.S.P. ASOCIAȚIA MEDICALĂ TERITORIALĂ BOTANICA
2. **IDNO:** 1003600153360
3. **Adresa:** mun. Chișinău, bd. Dacia, 5/2
4. **Numărul de telefon/fax:** 0-22-53-16-33 sau 079436345
5. **Adresa de e-mail și pagina web oficială ale autorității contractante:** mcecoi@mail.ru, www.amt-botanica.md
6. **Adresa de e-mail sau pagina web oficială de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire:** *Documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP*
7. **Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună):** Instituție medico-sanitară publică.
8. **Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind prestarea următoarelor servicii:**

	Denumirea serviciului solicitat	UM	Cant	Suma estimativă, fără TVA (lei)
1	Serviciilor de mentenanță preventivă și corectivă, asistență și suport tehnic dezvoltare a sistemului informațional de laborator și software – în bază de abonament	luni	12	112 000
2	Servicii suplimentare de mentenanță și dezvoltare a sistemului informațional de laborator și software – în bază de trouble ticket/ticketing	Om/ore	500	93000
	Total			205 000

Condiții speciale:

Obiectul contractului: Mentenanța și dezvoltarea ulterioară a modulelor noi, conectarea aparatelor noi de laborator și integrarea cu alte sisteme informaționale prin Mconect a Sistemului Informatic de Laborator TerraLab și modulele sale, precum și software-ul AnalyzerManager.

1. Introducere Acest caiet de sarcini descrie cerințele pentru prestarea serviciilor de mentenanță și dezvoltare a Sistemului Informatic de Laborator TerraLab, incluzând modulele sale existente și software-ul AnalyzerManager. De asemenea, documentul acoperă cerințele pentru conectarea aparatelor noi și integrarea sistemului cu alte sisteme informaționale prin intermediul Mconect.

2. Scopul lucrărilor Prestatorul va asigura:

- Mentenanța preventivă și corectivă a sistemului TerraLab și AnalyzerManager.
- Gestionarea adresărilor planice și urgente conform condițiilor stabilite în contract.

- Asigurarea activității analizatoarelor existente și conectarea analizatoarelor noi la sistemul informațional de laborator.
- Dezvoltarea de module noi pentru extinderea funcționalității existente.
- Integrarea sistemului cu alte soluții software prin Mconect.
- Asigurarea unei interoperabilități ridicate cu alte sisteme informatice utilizate de beneficiar.
- Suport.
- Documentarea tuturor lucrărilor efectuate.

3. Cerințe generale Prestatorul va trebui să respecte următoarele cerințe generale:

3.1. Calitatea serviciilor

- Toate intervențiile vor fi realizate în conformitate cu cele mai bune practici din domeniu.
- Vor fi respectate standardele de calitate și cerințele legale aplicabile.

3.2. Confidențialitate

- Prestatorul va asigura confidențialitatea datelor beneficiarului și va respecta legislația privind protecția datelor cu caracter personal.
- Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a softului aplicativ în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.
- Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.
- În cazul unui incident de securitate a informației, Partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă Parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.
- La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, Prestatorul, la solicitarea Beneficiarului, poate efectua:

- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;

- Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;

3.3. Disponibilitate

- Suport tehnic disponibil în timpul orelor de lucru (luni-vineri 8:00 – 18:00 : sâmbătă – 8.00-16.00, cu excepția zilelor de duminică și sărbători oficiale)
- Intervenții de urgență în caz de incidente critice maxim 5 pe lună, iar timpul de reacție maximum 2 ore, cu termen de executare de maxim 24 ore pentru incidentele critice.
- Timpul pentru luarea în lucru a solicitărilor planice este de maxim 2 zile lucrătoare.

4. Servicii de mentenanță

4.1. Mentenanța preventivă

Serviciile de mentenanță preventivă și corectivă se vor realiza în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar.

Mentenanța preventivă include:

Analiza/diagnosticarea, izolarea și remedierea problemelor semnalate de către Beneficiar privind funcționalitățile sistemului;

Asistența tehnică pentru probleme critice semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile sistemului prin intermediul unei platforme Service Desk (ticketing) oferite de Furnizor;

- Verificarea periodică a funcționalității sistemului, identificarea, investigarea, analiza și solutionarea incidentelor;
- Asigurarea activității analizatoarelor existente și conectarea analizatoarelor noi la sistemul informațional de laborator.
- Analiza parametrilor de funcționare a sistemului;
- Identificarea și raportarea riscurilor potențiale;
- Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;
- Actualizarea/modificarea după formă și conținut a rapoartelor existente;
- Actualizări de software pentru eliminarea vulnerabilităților și optimizarea performanței.
- Alte activități de asistență tehnică necesare pentru asigurarea funcționalității corecte și neîntrerupte a sistemului.

4.2. **Mentenanța corectivă**

Serviciile de mentenanță adaptivă și corectivă sunt orientate spre asigurarea efectuării modificărilor/adăugărilor funcționalităților ca urmare al modificării cadrului legal sau îmbunătățirii esențiale a business proceselor.

- Remedierea erorilor software și problemelor de funcționare.
- Gestionarea solicitărilor de urgență conform prevederilor contractuale.
- Intervenții prompte pentru minimizarea timpilor de nefuncționare.
- În baza legislației sau a nevoilor operationale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului modificări noi, iar Furnizorul trebuie să fie pregătit în permanență să le implementeze rapid, fără a afecta funcționarea normală a sistemului.
- Furnizorul este responsabil pentru eventualele incidente asupra SI TerraLab generate pe parcursul operațiunilor desfășurate de el sau la recomandarea lui pe durata realizării de noi funcționalități.
- Versiunile actualizate și functionale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar Furnizorul execută operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului și acordă garanție asupra lor de minim 12 luni după încetarea contractului. Cheltuielile generate de defecțiunile aplicației în perioada de garanție vor fi suportate de către Furnizor în condițiile legii.
- În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de Furnizor sau de lipsa de execuție a unor operațiuni obligatorii (updatarea configurației, patch-uri, etc) care conduc la alterarea configurației operaționale a sistemului, Furnizorul își asumă cheltuielile de repunere în producție cât și daunele provocate de incident în condițiile legii.

4.3. **Servicii suplimentare de mentenanță și dezvoltare:**

Serviciile suplimentare de mentenanță și dezvoltare se vor realiza la solicitarea beneficiarului, în bază de trouble ticket/ticketing, cu semnarea actelor care confirmă necesitatea executării lucrărilor menționate și volumului de lucrări executat.

Lista serviciilor suplimentare de mentenanță și dezvoltare a sistemului informațional de laborator și software – în bază de trouble ticket/ticketing

Nr. crt.	Servicii
1	Elaborarea unui raport suplimentar
2	Elaborarea unui formular suplimentar pentru rezultate
3	Dezvoltarea unei funcții suplimentare
4	Instalarea software-ului sau a modulelor individuale pe un nou post de lucru
5	Transferul software-ului sau al modulelor individuale pe un nou post de lucru
5.1	Transferul bazei de date Firebird pe un alt server
5.2	Transferul modulelor de integrare pe un alt server
5.3	Transferul serverului FTP pentru QR
5.4	Transferul/instalarea clientului LIMS Terralab pe alt post de lucru
6	Transferul Analyzer Manager pe un alt post de lucru
7	Transferul Fiscal Manager pe un alt post de lucru
8	Restaurarea bazei de date
9	Configurarea secțiunilor suplimentare ale sistemului:
9.1	- Controlul calității
9.2	- Evidența stocurilor (materialelor)
9.3	- Sistemul de bonusuri (sistem de reduceri)
10	Modificarea/adaptarea schemei existente de lucru în subdiviziunea laboratorului
11	Adăugarea codului QR
12	Configurarea trimiterilor SMS
13	Configurarea trimiterilor EMAIL
14	Instalarea și configurarea FiscalManager + RRO
15	Instalarea și configurarea FiscalManager + PRRO (Checkbox)
16	Instalarea și configurarea Analyzer Manager
17	Configurarea monitorizării funcționării serverului (integrare, trimiteri email)
18	Interconectarea SI TerraLab cu alte sisteme informaționale prin serviciul de interoperabilitate MConnect (la solicitarea Beneficiarului)

4.4. Prestarea serviciilor de mentenanță adaptive și corectivă

- Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.
- Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
- Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.
- Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar.

4.5. Monitorizare

- Monitorizarea continuă a stării sistemului pentru identificarea timpurie a problemelor.

5. Dezvoltarea modulelor noi

Dezvoltarea modulelor noi se efectuează la solicitarea scrisă a beneficiarului și face parte din servicii suplimentare de dezvoltare.

5.1. Analiza cerințelor

- Colaborarea cu beneficiarul pentru identificarea nevoilor.
- Elaborarea specificațiilor tehnice pentru modulele noi.

5.2. Dezvoltare

- Implementarea modulelor conform specificațiilor aprobate.
- Testarea funcționalității și asigurarea integrării cu sistemele existente.

5.3. Implementare și training

- Instalarea modulelor în mediul de producție.
- Instruirea personalului beneficiarului pentru utilizarea noilor funcționalități.

6. Integrarea prin Mconect

6.1. Analiză preliminară

- Evaluarea cerințelor tehnice ale sistemelor terțe pentru integrare.

6.2. Dezvoltare

- Crearea conectorilor necesari pentru schimbul de date.
- Testarea interoperabilității și asigurarea conformității cu standardele de schimb de date.

6.3. Documentare

- Furnizarea documentației tehnice și de utilizare pentru soluțiile de integrare.

7. Suport

7.1. Suport Utilizatorilor

Utilizatorii SI TerraLab sunt cei care interpretează datele colectate de sistem. Prin oferta, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar asuma următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatori:

- Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii IMSP AMT Botanica;
- Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației: existente sau dezvoltate și implementate în timpul contractului;
- Asistența tehnică pentru utilizatorii prin email și platforma Service Desk pusă la dispoziție de către Furnizor;

- Modalități de asigurare a suportului: email, telefon, acces la distanță;

7.2. Suport platforma software

Servicii dedicate Sistemelor de Operare

În această categorie se includ următoarele servicii minime relative de administrare și mentenanță a sistemelor de operare ale SI TerraLab care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- verificare de ansamblu a stării de functionare a sistemului de operare și a performanțelor sale;
- instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere;
- consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate și sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifestă transparent și înlăturarea cauzelor care le-au produs sau recomandarea măsurilor ce trebuie luate pentru a nu mai apărea astfel de erori;
- verificarea stării de funcționare a driverelor și a componentelor aferente;
- actualizare drivere în cazul apariției de noi versiuni;
- utilizarea spațiului pe disk și alocarea corectă a tipului de disk;
- verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități;
- optimizarea configurației sistemului de operare;
- comunicare cu specialistii de infrastructură hardware și de comunicații în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului.

7.3. Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date

În această categorie se includ următoarele servicii minime relative la bazele de date ale SI TerraLab care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- actualizarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a tool-urilor sale conform licenței deținute de către IMSP AMT Botanica;
- recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk;
- asigurarea implementării măsurilor tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității și securității datelor cu caracter personal;
- modificarea structurii bazei de date în funcție de cerințele aplicației;
- activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date;
- supravegherea respectării cerințelor de securitate informațională de către utilizatori, să documenteze și să raporteze cazurile și tentativele de încălcare a acestora, să întreprindă măsurile necesare pentru prevenirea, limitarea și lichidarea consecințelor cu informarea ulterioară a Beneficiarului;
- controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date;
- efectuarea auditului securității privind gestiunea datelor cu caracter personal;
- monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date;
- planificarea conform procedurii elaborate a backup-ului și restaurării datelor și aplicației;
- Planificarea backup-ului, generarea copii de rezervă și mijloacelor software folosite pentru prelucrările automatizate ale datelor din registru (copiile vor fi stocate pe suport tehnic, păstrat în locuri protejate) precum și restaurarea acestora.
- orice alte activități care au drept scop funcționarea corectă și în condiții de securitate a bazei de date.

7.4. Operațiuni specifice SI TerraLab

SI TerraLab este un sistem automatizat care operează în condițiile legislației în vigoare. Prin serviciile prestate, Furnizorul va asigura operațiuni de întreținere, suport și recomandări tehnice asupra aplicației, inclusiv în situația modificărilor legislative care

afectează componentele software existente în SI TerraLab. IMSP AMT Botanica precizează că modificarea funcționalităților existente în aplicație în corelație cu modificările legislative presupun în mod concret modificări în codul sursă al aplicației.

Orice modificare asupra codului sursă are ca efect o nouă versiune operațională a aplicației, conforma legislației. IMSP AMT Botanica solicită Furnizorului asumarea faptului că deține cunoștințele necesare bunei desfășurări a acestor operațiuni și întreținerea noilor versiuni ale aplicației pe toată perioada desfășurării contractului.

Întreținerea bazei de date a sistemului

- Operațiuni de administrare și optimizare a bazei de date pe infrastructură existentă.
- Operațiuni de migrare pe alte servere ale Beneficiarului care nu presupun modificarea arhitecturii sistemului.
- Operațiuni de întreținere a securității bazei de date.
- Operațiuni de analiză și auditare a securității bazei de date.

8. Livrabile Prestatorul va furniza următoarele:

- Rapoarte periodice de activitate pentru mentenanță.
- Module noi complet funcționale, documentate și integrate.
- Soluții de integrare testate și documentate.
- Documentație actualizată pentru toate modificările aduse sistemului.

9. Termene de execuție

- Mentenanța preventivă: conform unui calendar aprobat și semnat de către părți.
- Intervenții corective de urgență: luarea în lucru în maxim 2 ore de la solicitare și soluționare în maxim 24 de ore de la luare în lucru.
- Dezvoltarea modulelor noi și integrarea: conform unui plan stabilit de comun acord.

10. Cerințe de calificare a prestatorului

- Experiență demonstrabilă în dezvoltarea și mentenanța sistemelor similare.
- Cunoștințe avansate în tehnologii relevante pentru TerraLab, AnalyzerManager și Mconnect.
- Capacitatea de a oferi suport tehnic de înaltă calitate.

11. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta): Pe lista întreagă

12. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: *Nu se admite*

13. Termenii și condițiile de prestare solicitați: la comandă conform necesităților Cumpărătorului, în limita surselor financiare disponibile.

14. Termenul de valabilitate a contractului: până la 31.12.2025.

15. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): Nu

16. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor legi sau al unor acte administrative (după caz): Nu

17. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție/de preselecție; nivelul minim

(nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):

Nr. d/o	Criteriile de calificare și de selecție	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1	Oferta de preț și tehnică– specificații de preț	confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului. *(se va prezenta la depunerea ofertei de către toți ofertanții)	DA
2	Extras din Registrul de Stat	Copie – confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului. *(se va prezenta la depunerea ofertei de către toți ofertanții)	DA
3	Certificat de atribuire a contului bancar	Copie – confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului. *(se va prezenta la depunerea ofertei de către toți ofertanții)	DA
4	Declarația privind lista principalelor servicii similare prestate în ultimii 3 ani de activitate. Minim 3 ani de experiență specifică în prestarea serviciilor similare	Anexa nr.12 din documentația standard, confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului. *(se va prezenta la depunerea ofertei de către toți ofertanții)	DA
5	Declarație privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului	Anexa nr.15 din documentația standard, confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului. *(se va prezenta la depunerea ofertei de către toți ofertanții)	DA
6	Certificat și/sau contractul privind accesul la Sistemul Informatic de Laborator TerraLab, incluzând modulele sale existente și software-ul AnalyzerManager, confirmat de dezvoltatorul licențiar al Sistemului Informatic de Laborator TerraLab	Confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului. *(se va prezenta la depunerea ofertei de către toți ofertanții)	DA
7	Declarație de eligibilitate	Anexa nr.2 din HG nr.870/2022 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la achizițiile publice de valoare mică, confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului. *(se va prezenta la depunerea ofertei de	DA

		către toți ofertanți)	
--	--	-----------------------	--

18. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și a procedurii negociate), după caz – Nu se aplică.

19. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): Licitație electronică cu utilizarea pasului minim de licitație (1%) și numărului de runde succesive indicate în SIA RSAP (3 runde).

Notă: După etapa finalizării licitației electronice, dacă acesta a avut loc, în cazul micșorării prețurilor inițiale, conform rundelor desfășurate, urmează a fi prezentat formularul specificațiilor de preț actualizat în format electronic, cu aplicarea semnăturii electronice, pe adresa indicată în documentația de atribuire.

20. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz): Nu se aplică.

21. Ofertele se prezintă în valuta – Lei MD.

22. Criteriul de evaluare aplicat pentru atribuirea contractului: Cel mai mic preț și corespunderea serviciilor caietului de sarcini și cerințelor tehnice.

23. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:

până la: *[ora exactă]* - Conform informației din SIA RSAP "MTender".

pe: *[data]* - Conform informației din SIA RSAP "MTender".

24. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:

Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP.

25. Termenul de valabilitate a ofertelor: 30 zile.

26. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP "MTender" *Ofertele întârziate vor fi respinse.*

27. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor: *Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA RSAP.*

28. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: Limba de stat.

29. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:

Denumirea instrumentului electronic	Se va utiliza/accepta sau nu
Depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare	DA
Sistemul de comenzi electronice	NU
Facturarea electronică	DA
Plățile electronice	DA

30. Alte informații relevante: Nu.

Conducătorul grupului de lucru:

Marina Golovaci

Model de formulare

Anexa nr. 2
la Regulamentul cu privire la achizițiile
publice de valoare mică

DECLARAȚIE DE ELIGIBILITATE

Către IMSP Asociația Medicală Teritorială Botanica, mun. Chișinău, bd. Dacia 5/2
(denumirea autorității/entității contractante și adresa completă)

Stimați domni,

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al _____,
(denumirea operatorului economic)

în calitate de ofertant, declar pe propria răspundere, sub sancțiunea excluderii din procedură și sub sancțiunile aplicate faptei de fals în acte publice, că nu mă aflu în una dintre situațiile prevăzute la art. 19 din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

Mă oblig, la solicitarea autorității/entității contractante, în scopul verificării și confirmării declarației, să prezint orice document doveditor de care dispun.

Data completării _____

Ofertant/candidat

(semnătura autorizată)