

Caiet de sarcini

pentru achiziționarea serviciilor de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat
Asistența Medicală Spitalicească (SIA AMS)
în IMSP Spitalul de Psihiatrie Bălți

Bălți, 2023

1 Introducere

Sistemul Informațional Automatizat Asistența Medicală Spitalicească (SIAAMS) este un sistem informațional de tip HIS *Hospital Information System* destinat informatizării și automatizării spitalelor din Republica Moldova. Conform H.G. nr. 586 din 24.07.2017 *pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical* Posesor al SIA este Ministerul Sănătății și Deținător Compania Națională de Asigurări în Medicină.

SIA AMS a fost implementat în anul 2016 și în luna august anul 2018 în Spitalul de Psihiatrie Bălți și rulează pe infrastructura guvernamentală MCloud având ca scop strategic eficientizarea activității medicale la nivel local. Prezenta procedură de achiziție a fost lansată în scopul contractării serviciilor de mentenanță pentru asigurarea funcționării neîntrerupte, dar și dezvoltarea funcționalităților noi a SIA AMS, în conformitate cu necesitățile instituțiilor din domeniul ocrotirii sănătății. Este un sistem cu o arhitectură modernă, care permite desășurarea activității medicale din spitale cu o eficiență maximă. Este un sistem cu o arhitectură modernă, care permite desășurarea activității medicale din spitale cu o eficiență maximă.

Sistemul informațional automatizat „Asistența Medicală Spitalicească” (SIA AMS), împreună cu alte sisteme informaționale [*Sistemul informațional automatizat „Asistența Medicală Primară” (SIA AMP); Sistemul informatic de evidență a resurselor umane în sistemul sănătății (SIERUSS); Sistemul informațional automatizat „Serviciul de sânge” (SIA SS); Sistemul informațional automatizat „Transplant” (SIA Transplant); Portalul certificatelor de concediu medical; Sistemul informațional automatizat „Registrul de evidență a vaccinării împotriva COVID-19” (SIA RVC-19)*], constituie Registrul medical.

Proprietarul Registrului medical este statul, iar Posesorul acestuia este Ministerul Sănătății.

Deținătorul SIA AMS este Compania Națională de Asigurări în Medicină.

În conformitate cu HOTĂRÂREA Nr. HG586/2017 din 24.07.2017, pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical, cu modificările și completările ulterioare, printre obligațiile Deținătorului Registrului medical se numără:

- *„să asigure implementarea măsurilor organizatorice și tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității și securității datelor cu caracter personal în conformitate cu dispozițiile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal și Hotărârii Guvernului nr. 1123 din 14 decembrie 2010 „Privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”;*
- *„să asigure accesul securizat la informația din Registrul medical, respectarea condițiilor de securitate și a regulilor de exploatare a acestuia”.*

Deținătorul Registrului medical are dreptul *„să inițieze procedura de suspendare a drepturilor de acces la Registrul medical dacă nu se respectă regulile, standardele și normele general acceptate în domeniul securității informaționale și protecției datelor cu caracter personal”.*

Beneficiarul este prestator de servicii medicale. În calitate de Registratori ai Registrului medical, Beneficiarul are obligația ***„să efectueze acțiunile de asigurare a securității informației, să documenteze cazurile și tentativele de încălcare a acesteia, precum și să întreprindă măsurile ce se impun pentru prevenirea și lichidarea consecințelor” și totodată „să ia măsurile organizatorice și tehnice necesare pentru asigurarea regimului de confidențialitate și securitate a datelor cu caracter personal în conformitate cu instrucțiunile deținătorului Registrului medical”.***

Cerințele din prezentul caiet de sarcini sunt minime și obligatorii, descrierea acestora fiind făcută la general și cu indicarea celor mai esențiali parametri tehnici sau, în măsura posibilităților, cu descrierea performanțelor și/sau cerințelor minime.

Ofertanții vor răspunde punct cu punct cerințelor din prezentul caiet de sarcini.

1.1 Sistemul informațional supus mentenanței:

SIA ”Asistența medicală spitalicească” – HIPOCRATE H3 concept - soluție informatică destinată activității medicale, complexă, flexibilă și operațională.

1.2 Scopul Sistemului

- Crearea unei platforme comune și solide de management a informațiilor medicale la nivelul spitalelor din Republica Moldova;
- Gestionarea eficientă a informațiilor medicale cu privire la pacienți, într-o manieră ce va permite analiza, optimizarea și raportarea informațiilor pe nivele de responsabilitate;
- Asigurarea unei structuri omogene, compacte pentru care se vor aplica aceleași proceduri, servicii de instruire și suport, independente de particularitățile tehnice existente.

1.3 Subiecții raporturilor juridice

Posesorul SIA – Ministerul Sănătății

Deținătorul SIA – Compania Națională de Asigurări în Medicină;

Utilizatorii SIA – IMSP Spitalul de Psihiatrie din Bălți

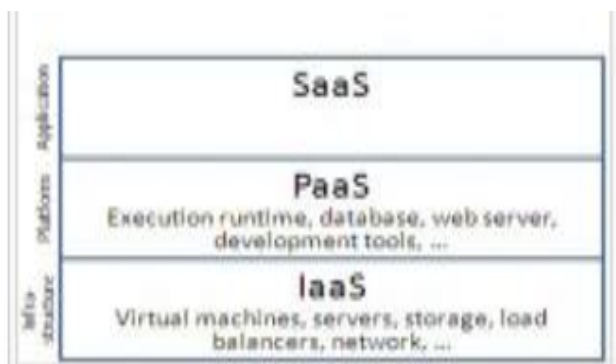
1.4 Arhitectura sistemului

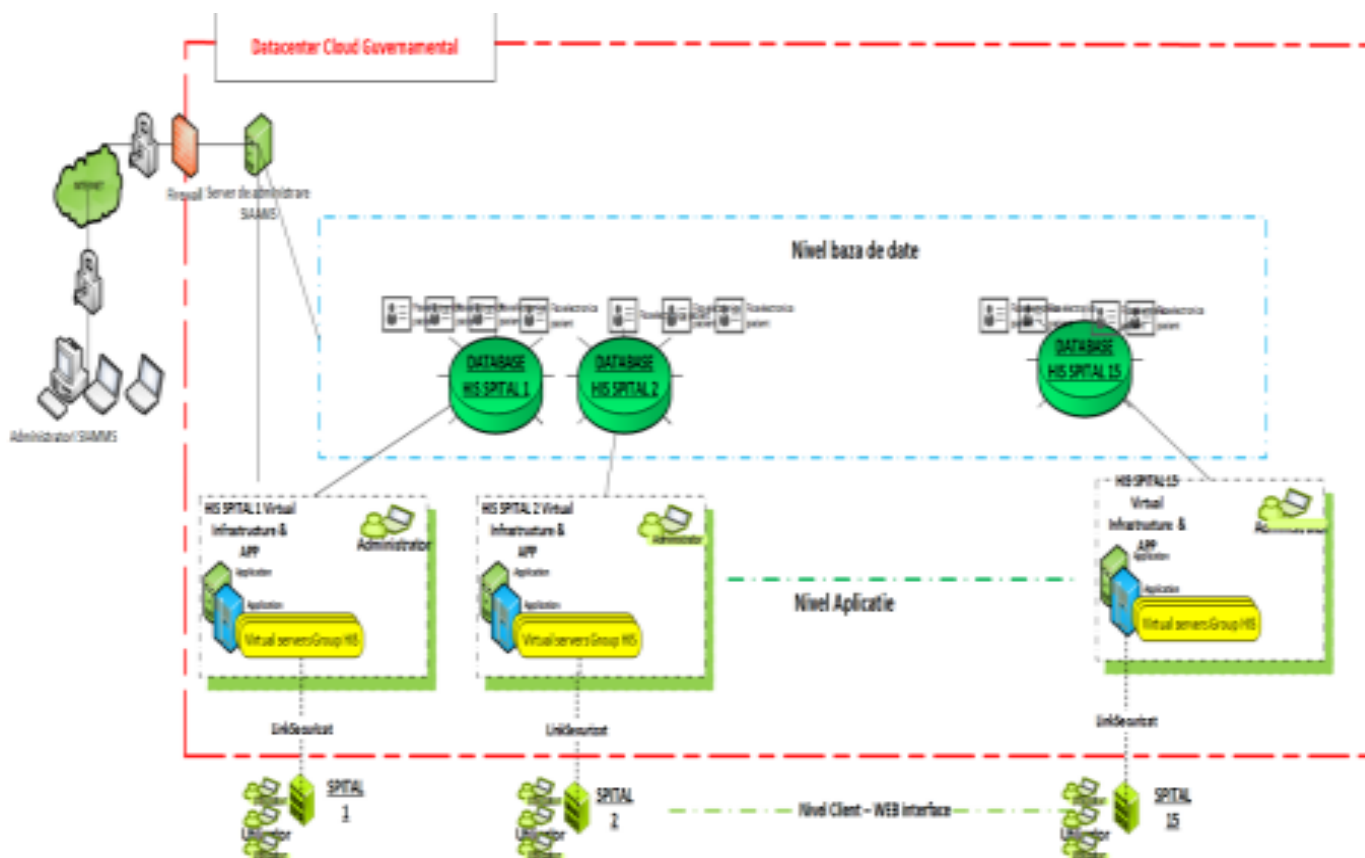
Arhitectura SIA AMS este realizată pe 3 nivele: Aplicație, Baza de date, Client Web. Fiecare instanță aplicativă a fiecărei instituții medicale inclusă în SIA AMS este conectată la o bază de date Microsoft SQL Server. În ceea ce privește distribuția serverelor fiecare instanță aplicativă rulează pe un server virtual și este conectată la o bază de date relațională care rulează la fel pe un server virtual.

Orice instituție medicală inclusă în SIA AMS are o aplicație HIS corespondentă, care îi permite gestionarea activității medicale prin colectarea și gestionarea fișelor medicale ale pacienților pe durata episoadelor de boală. Pentru fiecare unitate medicală se folosesc două servere: unul de aplicație și unul de baze de date, ambele virtuale, cu sistem de operare Windows Server.

Sistemul Hipocrate H3 Concept funcționează exclusiv pe servere virtuale și se asigură astfel o independență optimă față de hardware-ul disponibil, deoarece mașinile virtuale pot rula sau pot fi trecute de pe un server fizic pe altul fără modificări.

Segmentarea operațiunilor din cloud-ul guvernamental este foarte clară: Administratorii MCloud desfășoară activități de tip IaaS (Infrastructure as a Service) și PaaS (Platform as a Service), în timp ce sistemul oferit este un SaaS (Software as a Service). Schema nivelelor operaționale este simplă:



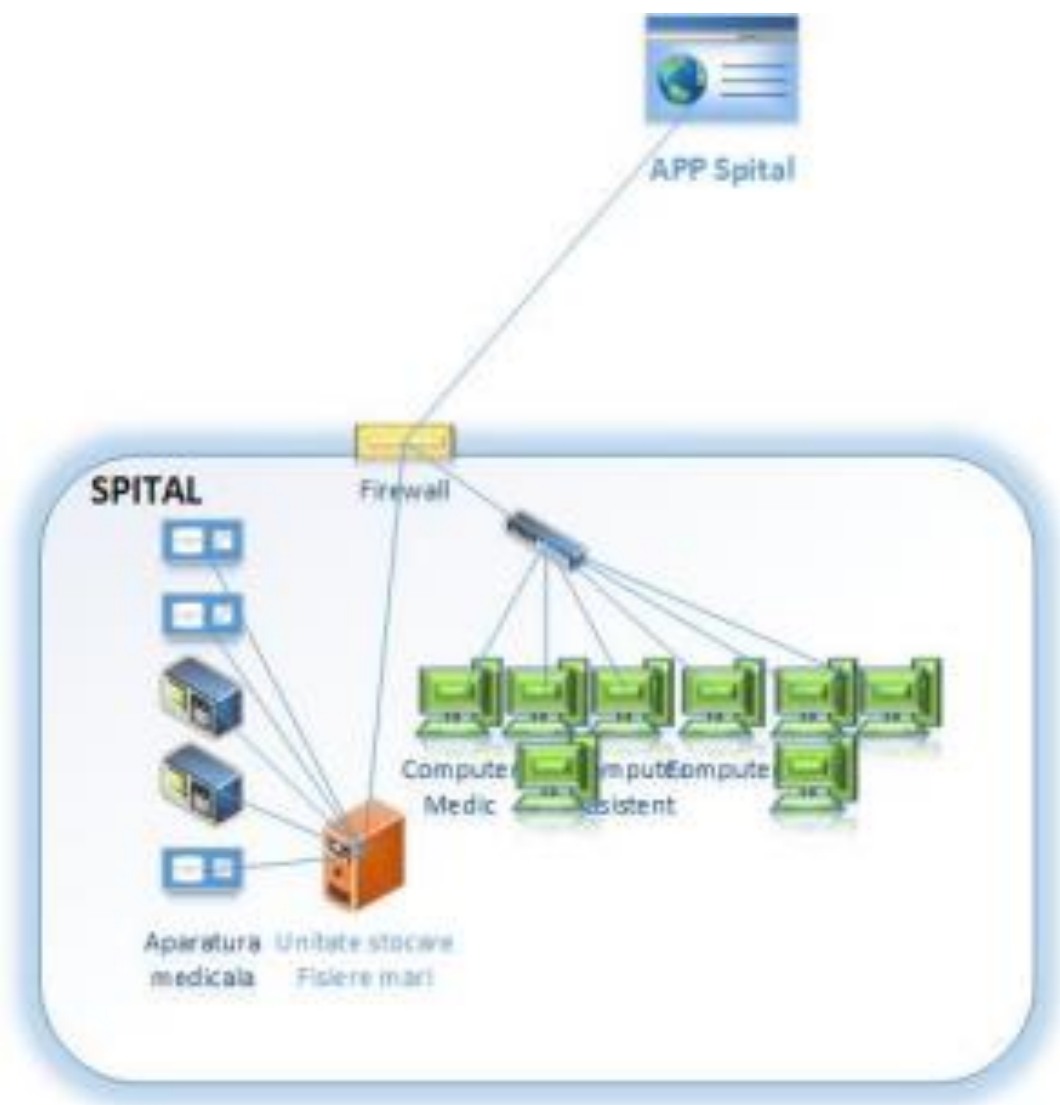


Arhitectura locală:

La nivel local, adică al centrelor medicale, modelul arhitectural este deosebit de simplu. Stațiile de lucru sunt conectate în rețeaua LAN locală – protejată de firewall – și accesează instanța aplicativă informațională din MCloud a instituției medicale prin intermediul navigatorului de internet, la fel cum accesează orice altă pagină web în care sunt necesare credențiale de acces. Sistemul informatic integrat accesat astfel este capabil să gestioneze activitatea medicală din interiorul instituției: Fișa pacientului, Laborator, Farmacie, Bloc alimentar, Analiza și Rapoarte, Statistică. În centrele medicale cu imagistică, pe una dintre stațiile de lucru va funcționa un colector de fișiere mari, numit PACS, pentru a nu încărca traficul internet în mod inutil; astfel se

evită și necesitatea unei conexiuni internet deosebit de bune între centrele medicale și data center-ul MCloud.

Conexiunea este securizată în mod transparent pentru utilizator (*certificat ssl pentru care utilizatorul nu trebuie să execute nici un fel de acțiune*) și are în aplicație drepturile specifice rolului corespunzător din cadrul centrului medical.



2 Noțiuni generale

Termeni și definiții

În prezentul document se vor utiliza următorii termeni:

Sistem informatic supus mentenanței – totalitatea componentelor software de bază (cod compilat și cod sursă) și de suport (SO, SGBD, etc.), procesele și procedurile de lucru realizate de utilizatori persoane și sistem în scopul valorificării funcționalului acestuia;

Utilizator – orice persoană sau grup de persoane care folosește informația din sistemul informatic sau interacționează direct cu acesta;

Mentenanța reprezintă un ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au drept scop asigurarea funcționării sistemului la un nivel agreat de disponibilitate. Prin activități atât operaționale de întreținere a componentelor sistemului informatic, cât și creare de procese, funcționalități noi menite să asigure funcționarea normală sau dezvoltarea sistemului.

Tipurile de mentenanță:

a) **Mentenanță corectivă** (reactivă) – asigură repunerea în funcțiune a sistemelor defecte, după ce acestea au suferit o defectare parțială sau o pană, prin activități de localizare a defectelor, diagnoză și de eliminare a defecțiunilor apărute, urmate de controlul bunei funcționări. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat.

b) **Mentenanță preventivă** – reprezintă un proces de întreținere planificată, ce are ca scop menținerea sistemului, în condiții normale de funcționare, prin inspecție sistematică, detecție, optimizare, ajustare a componentelor, împreună cu executarea unor operațiuni de revizie periodică și de reglare. Mentenanța preventivă urmează a fi efectuată conform Planului de mentenanță – elaborat de prestator și coordonat cu beneficiarul Sistemului, care identifică sarcinile de mentenanță și intervalele corespunzătoare, în funcție de cicluri de funcționare.

c) **Metenanță adaptivă** – constă în modificarea produsului software, care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică.

Persoanele responsabile (beneficiar) – persoanele desemnate de Beneficiar care sunt în drept de a solicita de la Prestator oferirea serviciilor aferente obiectului achiziției și prin intermediul cărora Prestatorul comunică cu Beneficiarul. Persoanele responsabile din partea Beneficiarului dispun de competențe și drept de decizie privind solicitarea serviciilor conform prezentului contract.

Problemă – reprezintă cauza primară a apariției incidentelor.

Solicitare – orice interpelare din partea Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. Solicitățile pot fi:

a) **Solicitare de suport** – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii (SLA) privind funcționarea SIA sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit;

b) **Incident** – reprezintă orice solicitare care are la bază un **incident** de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate;

c) **Solicitare de dezvoltare** – orice solicitare care necesită dezvoltarea sistemului informatic și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date).

Nivelul serviciului – reprezintă nivelul agreat de Beneficiar al indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agreement).

Principiul “cel mai bun efort” – situație în care Prestatorul va depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă, dar fără a garanta conformarea la parametri de calitate prevăzuți în prezentele Reguli;

Orele de lucru – 24/24.

3 Obiectul achiziției

Obiectul achiziției constă în prestarea serviciilor de mentenanță pentru Sistemul informațional automatizat "Asistența medicală spitalicească", conform următorului tabel:

Nr.	Tip Mentenanța	Tip Serviciu	Cantitate/Termen	Nota prestare
1.	Mentenanță corectivă	Abonament/lună	11 luni 2023	Conform Capitolului 4, pct. 4.1 și prevederilor prezentului caiet de sarcini
2.	Mentenanță preventivă	Abonament/lună	11 luni 2023 (conform Planului de mentenanță)	Conform Capitolului 4, pct. 4.2 și prevederilor prezentului caiet de sarcini
3.	Mentenanță adaptivă	Om/zile	100	Conform Capitolului 4, pct. 4.3 și prevederilor prezentului caiet de sarcini. IMPORTANT: Serviciile de mentenanță adaptivă vor fi utilizate la necesitate și solicitate exclusiv de către persoanele responsabile desemnate de IMSP SPB în acest sens

4 Descrierea și conținutul serviciilor

4.1 Serviciile aferente mentenanței corective

1. Managementul incidentelor:

- Servicii de linie fierbinte pentru gestiunea incidentelor: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului;
 - Corectarea erorii sau identificarea și aplicarea unei soluții de ocolire a acesteia;
 - Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;
 - Gestiunea jurnalului de incidente și raportări statistice privind incidentele;
 - Consultarea utilizatorului în aspecte ce țin de incapacitatea acestora de utilizare a Sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul Sistemul informatic.
2. Asistența administratorilor Beneficiarului la lucrările de restabilire a sistemului informatic;
3. Expertiza și documentarea detaliată a incidentelor;
4. Monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului.

Prestarea serviciilor se va efectua conform regulilor descrise în anexa nr.2.

4.2 Serviciile aferente mentenanței preventive

Serviciile aferente mentenanței preventive sunt orientate spre depistarea și înlăturarea erorilor ascunse și se vor efectua în conformitate cu un Plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar. Asigurarea mentenanței preventive cu personal calificat și avizat permite Beneficiarului să opereze și să exploateze normal sistemul.

Mentenanța preventivă are un rol esențial în buna funcționare a SIA AMS cu următoarele obiective:

- funcționarea optimă și continuă a sistemului din perspectiva Beneficiarului; eventualele incidente sau operațiuni uzuale trebuie să aibă un impact minim asupra modului de operare a sistemului de către Beneficiar;
- identificarea din timp a parametrilor cu valori anormale, înainte de apariția defectiunilor;
- remedierea în timp util a condițiilor care au dus la apariția valorilor incorecte a parametrilor sistemelor, prevenind astfel eventualele defecțiuni;
- prelungirea duratei de exploatare a sistemului;
- reducerea timpilor în care sistemele sunt scoase din funcțiune și reducerea la minim a duratei de remediere a defectelor;
- reducerea costurilor de reparații.

Serviciile de mentenanță preventivă, care fac obiectul contractului includ:

1. Verificarea codului sursă al sistemului în vederea identificării defectelor ascunse:

- verificarea și testarea modificărilor;
- implementarea modificărilor;
- urmărirea funcționării corecte a sistemului în urma implementării modificărilor și eventualelor măsuri corective.

2. Managementul problemelor: identificarea, analiza și descrierea problemei, determinarea soluțiilor în bază:

- analizei incidentelor, stabilirea cauzei care a produs incidentul;
- monitorizării operațiunilor și componentelor critice a sistemului;
- urmării funcționării corecte a sistemului în timpul operațiunilor programate și desfășurate asupra altor sisteme, atunci când Beneficiarul identifică un potențial impact direct.

3. Analiza parametrilor de funcționare a sistemului, identificarea și raportarea riscurilor potențiale:

- analiza constantă a modului în care funcționează sistemul din punct de vedere a

securității;

- propuneri înaintate Beneficiarului de îmbunătățire a securității sistemului, realizate împreună cu specialiștii Mcloud;

- măsuri care să permită intervenții rapide, de restaurare a sistemului și/sau menținerea acurateții informației în situații de expunere la riscuri.

4. În cadrul lucrărilor de organizare și realizare a planului de restabilire - efectuarea copiilor de rezervă (back-up) și restabilire în caz de dezastru conform planului aprobat. Întrucât informația din bazele de date este proprietatea Beneficiarului, Furnizorul de servicii va avea rol consultativ în realizarea backup-ului și se va implica activ în eventualele scenarii în care restaurarea din backup devine obligatorie.

4.3 Serviciile aferente mentenanței adaptive

Serviciile de mentenanță adaptivă vor fi solicitate și prestate la necesitate. Instituțiile spitalicești care utilizează SIA AMS pot înainta solicitări de dezvoltări de funcționalitate a Sistemului. Necesitățile de dezvoltare validate vor fi comunicate prestatorului serviciilor de mentenanță, pentru estimarea efortului și eventual pentru realizare, exclusiv de către persoanele responsabile desemnate în acest sens de către Posesorul SIA AMS.

Serviciile respective vor avea loc la solicitarea și vor fi contractate per om/zile. Oferta financiară aferentă serviciilor respective va fi perfectată conform principiilor descrise în anexa nr.1 capitolul c.

Serviciile respective intervin drept rezultat al unei *solicitări de dezvoltare* și sunt gestionate conform cerințelor descrise în anexa nr.2.

1. Analiza impactului modificărilor mediului (cadrul normativ legal, procesele de business, impactul modificării componentelor infrastructurii TIC, etc.) asupra sistemului informatic și formularea recomandărilor de dezvoltare a sistemului informatic;

2. Adaptarea componentelor sistemului informatic pentru migrarea pe alte platforme

hardware, utilizarea a noi capacități de producere, etc.;

3. Analiza parametrilor de funcționare a sistemului în vederea stabilirii suficienței de performanță și formularea sarcinilor de optimizare / dezvoltare;

4. Analiza solicitărilor și definirea cerințelor de modificare. Consultarea Beneficiarului în vederea formulării sarcinilor de dezvoltare;

5. Modificarea codului sursă conform noilor cerințe impuse de cadrul normativ sau mediul de producție;

6. Managementul schimbărilor:

- consultarea specialiștilor beneficiarului în vederea elaborării planurilor de implementare a modificărilor și suportul la implementarea acestora;
- analiza impactului, testarea și suportul privind aplicarea reînnoirilor pentru sistemele de operare, SGBD și alte componente program externe cu care interacționează sistemul informatic;
- testarea de comun cu specialiștii Beneficiarului a impactului modificărilor asupra parametrilor de funcționare și siguranței sistemului informatic.

7. Documentarea sistemului și lucrărilor de reinginerie;

8. Perfectarea scripturilor de corectare a datelor în vederea soluționării incidentelor legate de sistem;

9. Gestionarea documentației, inclusiv planul de continuitate aferente sistemului;

10. Modificarea și adăugarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne.

5 Nivelul Serviciilor

Serviciile de mentenanță prestate trebuie să asigure funcționarea sistemelor informatice la următorul nivel de servicii.

5.1 Nivelul de disponibilitate

Nivelul de disponibilitate a Serviciilor stabilește timpul de funcționare/ nefuncționare a Serviciilor prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:

1. Perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este 24/24;
2. Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99.50% mediu lunar. Criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 3.7 ore;
3. Serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interelările de accesare a Serviciilor nu trebuie să fie mai mare decât 3 secunde. Timpul de răspuns reprezintă intervalul maxim de timp în care sistemul informatic trebuie să răspundă la o solicitare de statut indiferent de nivelul de solicitare a acestuia. Timpul de răspuns nu specifică timpul în care utilizatorul va primi răspunsul la interelarea sa.
4. În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului “cel mai bun efort”.

Anexa nr.1

Regulile de perfectare a Ofertei financiare aferente serviciilor de mentenanță

1 Cerințe privind algoritmul de calcul al tarifelor

Cheltuielile administrative incluse în calcul nu vor depăși media serviciilor similare pe companie pentru ultimii trei ani.

a) Cerințe privind calculul tarifului pentru servicii aferente mentenanței corective. Serviciile de mentenanță corectivă vor fi contractate după principiul de abonament lunar. Beneficiarul optează pentru achitarea lunară a unei sume fixe (plată de abonament) pentru serviciile de mentenanță corectivă prestate în timpul orelor de lucru. Prestatorul va include în tarif alocarea tuturor resurselor necesare (umane, de hard și soft, organizatorice, etc.) prestării serviciilor de mentenanță corectivă conform nivelului de calitate indicat pentru tipul de solicitare.

b) Cerințe privind calculul tarifului pentru servicii aferente mentenanței preventive. Serviciile aferente mentenanței preventive vor fi contractate în bază de abonament lunar și prestate în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar. Tariful pentru aceste lucrări va fi calculat reieșind din următoarele principii:

1. Prestatorul va alocă toate resursele necesare (umane, de hard și soft, organizatorice, etc.) prestării serviciilor de mentenanță preventivă;

2. Prestatorul va alocă resurse în ordinea creșterii costurilor acestora. Reieșind din faptul că planul de prestare a serviciilor de mentenanță preventivă este elaborat de Prestator, Beneficiarul optează pentru realizarea sarcinilor în termeni mai extinși dar cu resurse mai ieftine. În același timp abordarea respectivă nu trebuie să ducă la creșterea costului general al lucrării;

3. Necesitatea deplasării, atragerii resurselor este stabilită de către Prestator.

c) Cerințe privind calculul tarifului pentru servicii aferente mentenanței adaptive. Serviciile respective vor fi contractate la solicitarea beneficiarului conform unui tarif fix per zi. Tariful per zi pornește de la premiza că Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului, pentru perioada respectivă, toți specialiștii, în orice combinație, necesari pentru realizarea sarcinii puse. De asemenea specialiștii vor dispune de toate mijloacele materiale, nemateriale și organizatorice necesare realizării sarcinii.

Tariful trebuie să fie format reieșind din premiza că una și aceeași sarcină poate fi realizată de diferiți specialiști cu nivel diferit de calificare și respectiv costuri diferite. Astfel, Beneficiarul să poată opta pentru un termen mai îndelungat de realizare cu costuri mai mici, fiind conștient că în cazul respectiv nivelul de calificare a specialiștilor va influența durata de executare a sarcinii. Dar aceasta nu trebuie să influențeze calitatea rezultatului.

Tarifele includ toate cheltuielile suportate de Prestator inclusiv: deplasarea la sediul beneficiarului, cheltuieli de telecomunicații și internet, impozite și taxe conform legislației în vigoare.

Volumul estimativ de resurse pe care Beneficiarul preconizează să le contracteze sunt indicate în cererea de ofertă.

Volumul real de resurse atrase va depinde de resursele financiare disponibile și necesitatea ”la zi” a Beneficiarului.

Volumul de ore alocat pentru realizarea fiecărei sarcini va fi coordonat la etapa analizei solicitării corespunzătoare și aprobat de către părți înainte de realizare.

2 Acceptanța și achitarea serviciilor

Acceptanța și achitarea serviciilor se efectuează conform clauzelor stabilite în Acordul semnat între Părți și la care aceste reguli vor fi anexate. La acceptanța serviciilor, Beneficiarul va analiza informația conținută în rapoartele privind nivelul și conținutul serviciilor. Beneficiarul poate solicita informație adițională ce ar

confirma datele indicate în rapoartele respective. De asemenea, pot fi solicitate probe electronice existente în cadrul sistemelor informatice sau în cadrul Sistemului Service Desk. Solicitarea și oferirea informației adiționale trebuie să fie efectuată în limitele de timp stabilite în Contract care, însă, nu vor depăși 14 zile lucrătoare.

Anexa nr.2

Reguli privind organizarea și prestarea serviciilor

1 Scopul anexei

Scopul acestei Anexe este de a stabili regulile și procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării Serviciilor de mentenanță aferente Sistemului informațional automatizat supus mentenanței, nivelul agreat de Servicii, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese, numite în continuare Servicii.

Prezentele Reguli vor fi anexate la Contract și vor asigura cadrul funcțional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar.

2 Organizarea procesului de prestare a serviciilor

2.1 Interacțiunea între Părți

Aspectele administrative ce țin de interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul Persoanelor responsabile desemnate de Părți.

Fiecare Parte va desemna câte o persoană responsabilă de relația cu cealaltă (Manager Suport Client). Părțile se vor informa reciproc, prin scrisoare oficială, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul unui singur punct de acces - Serviciul Suport Clienți (SSC).

SSC al Prestatorului va fi disponibil 24x24x365 pentru recepționarea solicitărilor. Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități (enumerate în ordinea descreșterii preferinței) :

1. utilizarea sistemului de gestiune a solicitărilor (Service Desk) al Prestatorului;
2. expedierea de e-mail la adresa SSC;
3. apel telefonic la numărul corporativ al SSC.

2.2 Reguli de înregistrare a solicitărilor

Solicitare este orice interpelare formulată de un utilizator al Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. În funcție de natura evenimentului care a generat solicitarea și rezultatul așteptat, interpelarea poate fi clasificată drept:

a) **Solicitare de suport** – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii privind funcționarea SI sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic dacă nu este stabilit altfel în acordul de prestare servicii de mentenanță;

b) **Incident** – reprezintă orice solicitare care are la bază un **incident** de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic. În cazul când soluția optimă determină necesitatea de dezvoltare a sistemului informatic și există o soluție de ocolire a erorii care asigură funcționarea sistemului informatic la un nivel de performanță acceptabil, atunci va fi aplicată soluția de ocolire, iar soluția optimă va fi recalificată în solicitare de dezvoltare;

c) **Solicitare de dezvoltare** – orice solicitare care necesită dezvoltarea sistemului informatic și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program

sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date). Serviciile de dezvoltare oferite de Prestator nu includ dezvoltare de funcțional care dețin de alte produse program utilizate de sistemul informatic sau licențele pentru acestea.

Orice solicitare din partea Beneficiarului este adresată Prestatorului prin intermediul SSC al acestuia.

În scopul enunțului solicitării către SSC al Prestatorului, Beneficiarul va întreprinde în ordinea indicată, următoarele:

1. Va consulta ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții;
2. Va consulta prin intermediul persoanei responsabile a Beneficiarului ”Baza de Cunoștințe” pusă la dispoziție de Prestator prin intermediul portalului intern al SSC;
3. Va contacta Serviciul Suport Clienți.

Beneficiarul trebuie să poată justifica modalitatea de contact selectată (ex. de ce apel telefonic și nu interfața web). Prestatorul poate solicita Beneficiarului să utilizeze altă modalitate de contactare a SSC, în cazul în care acest fapt corespunde Regulilor.

În scopul prestării serviciilor de mentenanță în care se încadrează solicitarea SSC:

1. SSC efectuează expertiza preventivă a fiecărei solicitări:
 - identifică tipul acestuia: solicitare de suport, incident sau solicitare de dezvoltare;
 - clasifică solicitările din punct de vedere al impactului și al urgenței declarată de Beneficiar;
 - determină prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia.
2. Înregistrează informația necesară pentru acordarea suportului:
 - *în cazul incidentelor*, identifică și înregistrează parametrii de mediu: componenta

sistemului informatic la care se referă, consecutivitatea de acțiuni care au dus la apariția incidentului, conținutul incidentului, rezultatul așteptat, și alți parametri prevăzuți de reglementarea internă cu privire la gestiunea incidentelor;

- *în cazul solicitării de suport* identifică serviciul solicitat conform acordului;
- *în cazul solicitărilor de dezvoltare* înregistrează: conținutul solicitării, baza normativă pentru dezvoltare, descrierea succintă a business procesului necesar de dezvoltat și rezultatul așteptat.

3. Orice solicitare de dezvoltare parvenită în adresa Prestatorului va fi analizată de acesta și raportată decizia în termeni rezonabili, dar nu mai mult de 15 zile lucrătoare, în funcție de complexitatea solicitării. Informarea oficială a Beneficiarului necesită să conțină:

- soluția – în cazul unor incidente/ probleme prezente în baza de cunoștințe sau repetitive;
- timpul necesar de prezentare a soluției – în cazul lipsei necesității investigării subiectului;
- planul de analiză – în cazul necesității unor analize suplimentare;
- refuzul sau redirectionarea sarcinii în cazul când aceasta nu deține de competența Prestatorului. În cazul refuzului Prestatorul va argumenta decizia și va comunica Beneficiarului în competența cui este soluționarea acesteia.

4. În cazul acceptării solicitării, Prestatorul va comunica soluția și va prezenta spre aprobare planul detaliat de soluționare cu indicarea: timpului (om/ore), cu descrierea lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, la necesitate inclusiv și din partea Beneficiarului, graficul de realizare a lucrărilor care va include proiectarea, elaborarea, testarea și darea în exploatare a soluției (software), și a costului estimativ conform tarifelor stabilite, cu descifrarea acestora pe activități ce urmează a fi întreprinse.

Planul de soluționare poate fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.

5. Modul de realizare a activităților și prezentarea rezultatelor este determinat de tipul solicitării (incident / solicitare de suport / dezvoltare) și se va desfășura conform criteriilor descrise în continuare.

Orice solicitare și istoria prestării serviciului aferent este înregistrată de către SSC într-un sistem de gestiune a solicitărilor (sistemul Service Desk). În acest scop, Prestatorul va oferi conturi de utilizator în sistemul Help Desk pentru a asigura monitoriza solicitărilor Beneficiarului.

3 Reguli privind Managementul incidentelor

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul sistemelor informatice supuse mentenanței.

3.1.1 Clasificarea incidentelor

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței sistemelor informatice supuse mentenanței. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

		Impact		
		<i>Înalt</i>	<i>Mediu</i>	<i>Jos</i>
Urgență	<i>Înalt</i>	Critic	Înalt	Mediu
	<i>Mediu</i>	Înalt	Mediu	Jos
	<i>Jos</i>	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
<i>Înaltă</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
<i>Medie</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
<i>Joasă</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
<i>Înalt</i>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
<i>Mediu</i>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
<i>Jos</i>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

3.1.2 Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 2.2 ”Reguli de înregistrare a solicitărilor”. Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp max. pentru corectarea cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat;	până la 1 oră	8 ore	Telefon.
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute;	3 ore	ora 12 a zilei următoare	Telefon; Sistem Service Desk
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore;	24 ore	5 zile	Sistem Service Desk
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	Sistem Service Desk
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort.	-	Sistem Service Desk

*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.

Prestatorul poate contacta persoana care a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea de revizuire ulterioară a clasificării stabilite inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare pentru a fi întreprinse în soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

Prestatorul poate solicita implicarea la gestiunea incidentului a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării

impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.

Un incident se consideră soluționat atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

Toate incidentele raportate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul SSC. Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.

Îndată ce problema depistată va fi rezolvată, instalarea aplicației modificate pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului și în baza unui plan de livrare coordonat.

3.1.3 Escaladarea incidentelor

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreat, Părțile pot escala incidentul la un nivel mai înalt de autoritate - către Managerul Suport Clienți. În ultima instanță pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

4 Reguli privind prestare a serviciilor de suport predefinite

4.1 Reguli de organizare a lucrărilor conform planului-grafic

Planul-program, cu indicarea termenilor de efectuare a lucrărilor de mentenanță este elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar în termen de 30 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a Contractului, conform analizei multilaterale efectuate de către Prestator a Sistemului, la necesitate inclusiv și cu angajații din partea Beneficiarului.

Planul-program poate fi modificat în funcție de evoluția acestuia și apariția unor necesități de dezvoltare suplimentare în perioada contractuală cu acordul ambelor părți.

4.2 Reguli de asigurare a planului de restabilire

Procedurile de continuitate menite să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Sistemelor informatice în situații de incident vor fi implementate conform cerințelor din tabelul de mai jos.

Nr.	Categorie incident	Planul de restabilire	Timpul Obiectiv pentru Restabilire (TOR)	Momentul în Timp pentru Restabilirii (MTR) (pierderea de date admisă la momentul restabilirii)
1.	Căderea componentelor hard aferente Sistemului Informatic.	Ridicarea sistemului pe echipamentul din rezerva activă Sdandby.	TOR = 15 minute.	MTR = ultima tranzacție confirmată.
2.	Coruperea integrității datelor din bazele de date ale Sistemului Informatic.	Copii de rezervă incrementale la un interval de 15 minute.	TOR = 30 minute.	MTR = 15 minute.
3.	Alte incidente ce pot afecta disponibilitatea Sistemului Informatic.	Copii de rezervă conform punctelor 1 și 2 mai sus.	TOR = 2 ore.	MTR = 15 minute.
4.	Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea data centrului ce găzduiește infrastructura hard a Sistemului Informatic.	Copii de rezervă depline efectuate zilnic, stocate în afara data centrului de bază.	TOR = 3 zile.	MTR = 15 minute

Timpul Obiectiv pentru Restabilire specificat în tabelul de mai sus este valabil în perioada orelor de lucru. În cazul apariției situațiilor de incident ce au dus la

pierderea datelor, Beneficiarul va restabili integral datele pierdute de la sursele din copiile de rezervă proprii. Beneficiarul este responsabil pentru alocarea resurselor necesare organizării planului de restabilire.

5 Reguli privind prestare a serviciilor de dezvoltare

5.1 Solicitarea Serviciilor de dezvoltare

Solicitarea Serviciilor de dezvoltare se efectuează doar de Persoana autorizată din partea Beneficiari în baza unei solicitări conform regulilor descrise în capitolul 2.2 "Reguli de înregistrare a solicitărilor"

În rezultatul analizei solicitării, Prestatorul va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului și a costului estimativ conform tarifelor.

5.2 Prestarea Serviciilor de dezvoltare

Prestarea serviciilor de dezvoltare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

a) Prestarea Serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea Serviciilor de dezvoltare. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial;

b) Un Serviciu de dezvoltare se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Persoana responsabilă din partea Beneficiarului;

c) Termenul de prestare a Serviciului de dezvoltare include doar timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei și prestării nemijlocite a serviciului și poate fi diferit de intervalul de timp total dintre momentul enunțului acestuia și acceptării rezultatului, dar nu mai mult de 2 luni;

d) 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;

e) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv, aplicându-se după caz penalitățile prevăzute de contract;

f) 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;

g) Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare;

h) Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:

- Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
- Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
- Ghidul utilizatorului (în limba română);
- Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
- Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).

i) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract;

j) Integrarea funcționalităților suplimentare în sistemul real se va face doar de către

specialiștii Beneficiarului, și/sau doar cu aprobarea acestora. Responsabilitatea pentru funcționarea sistemului real o va purta Beneficiarul;

k) Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cât și prin alte modificări, dar fără a se limita la cele de administrare a sistemului (găzduire pe servere, adrese IP, resurse hardware alocate etc.;

l) Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare care ar putea duce în pericol buna funcționare a sistemului.

6 Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

6.1 Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Prestatorul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente sistemelor informatice supuse mentenanței.

Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a căroră poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul..

Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate;
2. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicare: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanelor responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor;
3. Planul de rezervă în caz de insucces, care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioară, restabilirea sistemului informatic din backup, sau soluția alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului;

Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica cu 5 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului.

Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul va efectua lucrări de modificare a sistemului informatic. Tipul lucrărilor respective și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

Tipul lucrărilor	Notificare Beneficiar	Condiții de inițiere	Perioadă și durată lucrări
Modificări minore ce nu influențează nivelul serviciilor	Cu 1 zi în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.
Modificări majore ce necesită oprirea integră sau parțială a sistemului informatic sau implică riscuri de funcționare a acestuia	Cu 3 zile în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar. Raportul de testare aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore.
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a căroră poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	Cu notificarea imediată ce a apărut necesitatea inițierii lor.	Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Toate acțiunile și deciziile întreprinse vor fi comunicate Beneficiarului.

Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către Prestator cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor.

În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

6.2 Documentația tehnică

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă sistemelor informatice. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipă de dezvoltatori soft/administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă sistemelor informatice destinată Beneficiarului.

6.3 Mediul de test

Pentru efectuarea testărilor funcționale a Sistemului Informatic supus mentenanței, Prestatorul folosește un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri:

- La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator;
- La implementarea modificărilor importante pentru sistemele informatice supuse mentenanței și testarea lor prealabilă pe mediul de test.

Accesarea sistemelor informatice în mediul de testare se face în bază de canale securizate prin autentificarea similară cu mediul de producție.

6.4 Soluționarea divergențelor

Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin

strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

1) Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți;

2) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență;

3) Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele apărute. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente;

4) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limita angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

6.5 Raportarea privind nivelul serviciilor

Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta Beneficiarului, cu regularitate, rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Prestator.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos:

Tip raport	Conținut	Destinație	Regularitatea
Raport privind volumul serviciilor	Tipul solicitării, durata soluționării și tarifele aplicate.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind solicitările de modificare	Propunerile de modificare a Serviciilor	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării SIF.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind nivelul serviciilor.	Nivelul de disponibilitate a sistemului, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.

6.6 Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii pro-active a riscurilor de securitate informațională, ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului.

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informatice supuse mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

SIA AMS gestionează date cu caracter personal, respectiv date personale cu caracter

special din domeniul sănătății. Acesta rulează în cloud-ul guvernamental (Mcloud), colectând și gestionând informațiile din instituțiile medicale.

În conformitate cu legislația în vigoare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal (Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, cu modificările și actualizările ulterioare), se impune ca personalul, care prelucrează datele respective să dețină anumite competențe și calificări.

Sistemul prelucrează date medicale speciale, cu caracter personal, iar Beneficiarul trebuie să asigure implementarea măsurilor organizatorice și tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității și securității datelor cu caracter personal în conformitate cu dispozițiile *Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal și Hotărârii Guvernului nr. 1123 din 14 decembrie 2010 „Privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”*. Beneficiarul solicită ca, în cadrul ofertelor depuse, personalul Prestatorului să facă dovada competențelor și cunoștințelor necesare de utilizare a sistemelor informatice din domeniul sănătății, acordând un interes deosebit respectării normelor de securitate. Cel puțin pentru Managerul de Proiect, care va coordona echipa personalului din partea Prestatorului, ofertanții trebuie să confirme competențele și cunoștințele specifice managementului securității informatice printr-o certificare în domeniul sistemelor de management al securității informațiilor conform cerințelor standardului ISO 27001 sau echivalent, emisă de o autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat.

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 de întreprins 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 sistemele informatice supuse mentenanței, stocarea acestora în condiții de asigurare a integrității copiilor de rezervă efectuate;
- Întocmirea proceselor verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- Menținerea formală a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.