

**DOCUMENTAȚIA STANDARD**  
**pentru realizarea achizițiilor publice de bunuri și servicii**

**INSTRUCȚIUNI PENTRU AUTORITĂȚI CONTRACTANTE ȘI OFERTANȚI**

**Secțiunea 1**

**Dispoziții generale**

1. Prezenta Documentație reprezintă o instrucțiune pentru autoritățile contractante și ofertanți, utilizată la inițierea și desfășurarea procedurilor de achiziții publice de bunuri și servicii. La procedurile de achiziții de bunuri și servicii inițiate și desfășurate prin cererea ofertelor de prețuri și achizițiile de valoare mică, autoritățile contractante pot simplifica formularele în dependență de complexitatea achiziției.

2. Prezenta Documentație conține anexe destinate inițierii, publicării, atribuirii și modificării procedurilor de achiziții publice, precum și destinate să faciliteze elaborarea și prezentarea ofertei, și a documentelor care să permită grupului de lucru examinarea și evaluarea tuturor ofertelor depuse, după cum urmează:

- 1) Anunț de intenție (anexa nr.1);
- 2) Anunț de participare, inclusiv pentru procedurile de preselecție/procedurile negociate (anexa nr. 2);
- 3) Invitație de participare la etapele de preselecție/la procedurile negociate (anexa nr. 3);
- 4) Proces-verbal cu privire la rezultatele preselecției candidaților (anexa nr. 4);
- 5) Anunț de atribuire (anexa nr. 5);
- 6) Anunț privind modificarea contractului de achiziții publice/acordului-cadru (anexa nr. 6);
- 7) Cerere de participare (anexa nr. 7);
- 8) Declarație privind valabilitatea ofertei (anexa nr. 8);
- 9) Scrisoare de garanție bancară (anexa nr. 9);
- 10) Garanția de bună execuție (anexa nr. 10.);
- 11) Informații privind asocierea (anexa nr. 11);
- 12) Declarație privind lista principalelor livrări/prestări efectuate în ultimii 3 ani de activitate (anexa nr. 12);
- 13) Declarație privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului (anexa nr. 13);
- 14) Declarație privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului (anexa nr. 14);
- 15) Lista subcontractanților și partea/părțile din contract care sunt îndeplinite de aceștia (anexa nr. 15);
- 16) Angajament terț susținător financiar (anexa nr. 16);
- 17) Declarație terț susținător financiar (anexa nr. 17);
- 18) Angajament privind susținerea tehnică și profesională a ofertantului/grupului de operatori economici (anexa nr. 18);
- 19) Declarație terț susținător tehnic (anexa nr. 19);
- 20) Declarație terț susținător profesional (anexa nr. 20);
- 21) Caiet de sarcini (anexa nr. 21);

- 22) Specificații tehnice (anexa nr. 22);
- 23) Specificații de preț (anexa nr. 23);
- 24) Contract – model (anexa nr. 24);
- 25) Acord adițional (anexa nr. 25);
- 26) Acord-cadru (anexa nr. 26).

3. Detaliile privind cantitățile de bunuri și servicii, specificațiile tehnice, standardele și resursele sunt prezentate în caietul de sarcini (anexa nr. 21).

4. Autoritatea contractantă urmează să se asigure că la momentul inițierii procedurii de achiziție publică, mijloacele financiare sunt alocate sau există o garanție a alocării lor și destinate exclusiv achiziției în cauză.

5. Atribuirea contractului de achiziție publică de bunuri și servicii se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

6. În cazul în care autoritatea contractantă inițiază un acord-cadru, ca modalitate specială de atribuire a contractelor de achiziții publice de bunuri și de servicii, procedura se desfășoară conform Regulamentului cu privire la acordul-cadru ca modalitate specială de atribuire a contractelor de achiziții publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 694/2020.

7. În cazul în care autoritatea contractantă inițiază procedura de negociere, procedura se desfășoară conform Regulamentului cu privire la achizițiile publice folosind procedura de negociere, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 599/2020.

8. În cazul în care autoritatea contractantă inițiază proceduri cu preselectie se utilizează anexele ce țin de procedurile date: anexa nr. 1, anexa nr. 3, anexa nr. 4, anexa nr. 5, anexa nr. 6 și anexa nr. 25.

9. Ofertantul suportă toate costurile asociate elaborării și prezentării ofertei sale, precum și documentelor care o însoțesc.

10. Cererea de participare (anexa nr. 7), Oferta, Documentul Unic de Achiziții European (în continuare - DUAE), documentația de atribuire, caietul de sarcini și toată corespondența dintre ofertant și autoritatea contractantă se întocmește în limba română, sau după caz, toate documentele enumerate pot fi întocmite în una din limbile de circulație internațională. Documentele justificative și literatura de specialitate tipărită, care fac parte din ofertă, pot fi întocmite și în altă limbă, specificată în documentația de atribuire, cu condiția ca acestea să fie însoțite de o traducere exactă a fragmentelor relevante în limba română.

11. În cazul în care autoritatea contractantă a depistat că ofertantul a fost implicat în practicile descrise la pct. 22 și pct. 23 în cadrul procedurii de atribuire pentru contractul de achiziție publică aceasta:

1) exclude ofertantul din procedura respectivă de achiziție și înaintează solicitarea către Agenția Achiziții Publice privind includerea lui în Lista de interdicție, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 1418/2016 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de întocmire a Listei de interdicție a operatorilor economici; sau

2) întreprinde orice alte măsuri prevăzute în art. 42 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

12. Sunt interzise următoarele acțiuni în cadrul procedurii de achiziție:

1) promisiunea sau oferirea unei persoane cu funcție de răspundere, personal sau prin mijlocitor, de bunuri sau servicii, sau privilegii, sau avantaje sub orice formă, pentru a influența acțiunile unei alte părți;

2) orice acțiune sau omisiune, inclusiv interpretare eronată, care, conștient sau din neglijență, induce în eroare sau tinde să inducă în eroare o parte pentru obținerea unui beneficiu financiar sau de altă natură ori pentru a evita o obligație;

3) înțelegerea interzisă de lege, între două sau mai multe părți, realizată în scopul coordonării comportamentului lor la procedurile de achiziții publice;

4) prejudicierea, direct sau indirect, a oricărei părți sau a proprietății acestei părți, pentru a influența în mod necorespunzător acțiunile acesteia;

5) distrugerea intenționată, falsificarea, contrafacerea sau ascunderea materialelor de evidență ale investigației, sau prezentarea unor informații false organelor de urmărire penală, pentru a împiedica esențial urmărirea penală condusă de către organele de resort în vederea identificării unor practici frauduloase, precum și amenințarea, hărțuirea sau intimidarea oricărei părți pentru a o împiedica să divulge informația cu privire la chestiuni relevante urmăririi penale.

## **Secțiunea a 2-a**

### **Calificarea candidaților/ofertanților**

**13.** Orice operator economic, rezident sau nerezident, persoana fizică sau juridică de drept public sau privat ori asociație de astfel de persoane are dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii.

**14.** Persoana fizică sau juridică care a participat la întocmirea documentației de atribuire are dreptul, în calitate de operator economic, de a fi ofertant, ofertant asociat sau subcontractant, dar numai în cazul în care implicarea sa în elaborarea documentației de atribuire nu este de natură să distorsioneze concurența. Persoana fizică sau juridică care participă direct în procesul de verificare și evaluare a ofertelor nu are dreptul de a fi ofertant, ofertant asociat sau subcontractant, sub sancțiunea excluderii din procedura de atribuire.

**15.** Mai multe persoane juridice au dreptul să se asocieze în scopul depunerii unei oferte comune, de asemenea, fiecare asociat urmează să prezinte DUAЕ-ul separat. Asocierea trebuie prezentată în formă scrisă la solicitarea autorității contractante, odată ce a fost declarat în DUAЕ.

**16.** Filialele agenților economici, cu personalitate juridică și înregistrate în conformitate cu prevederile pct. 29, au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii în nume propriu și, în acest scop, trebuie să prezinte documente care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară.

**17.** Sucursalele au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii și de a încheia contractul respectiv numai în numele persoanei juridice, prin împuternicire. În acest caz documentele prezentate, care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară, trebuie să fie cele ale persoanei juridice.

**18.** Pentru confirmarea datelor de calificare în cadrul procedurii de achiziții publice, operatorul economic completează și prezintă DUAЕ, conform formularului standard al Documentului unic de achiziții European, aprobat prin Ordinul ministrului finanțelor nr. 72/2020, în conformitate cu cerințele stabilite de autoritatea contractantă. Prezentarea oricărui alt formular DUAЕ, este temei de descalificare de la procedura de achiziție publică.

**19.** În dependență de specificul achiziției și procedura aleasă, autoritatea contractantă are obligația de a stabili pentru fiecare procedură în parte criteriile de calificare cât și documentele suport necesare pentru a fi prezentate de către operatorii economici.

**20.** Autoritatea contractantă aplică criterii și cerințe de calificare numai referitoare la:

- 1) eligibilitatea ofertantului sau candidatului;
- 2) capacitatea de exercitare a activității profesionale;
- 3) capacitatea economică și financiară;
- 4) capacitatea tehnică;
- 5) standarde de asigurare a calității;
- 6) standarde de protecție a mediului.

**21.** Pentru constatarea datelor de calificare în cadrul procedurilor de achiziții publice, operatorul economic prezintă la momentul evaluării documentele solicitate de către autoritatea contractantă în cadrul procedurilor de achiziții publice. Documentele se prezintă în format electronic, utilizând Sistemul informațional automatizat “Registrul de stat al achizițiilor publice” (în continuare - SIA RSAP), cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**22.** Se exclude de la procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care se confirmă că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.

**23.** Se exclude de la procedura pentru atribuire a contractului de achiziție publică, și respectiv, nu este eligibil, orice ofertant care se află în oricare dintre situațiile prevăzute la art. 19 alin. (2) și alin. (3) și art. 16 alin. (6) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**24.** Orice ofertant/candidat care se află în una din situațiile menționate la pct. 22 și pct. 23 furnizează dovezi care să arate că măsurile luate de el sunt suficiente pentru a demonstra fiabilitatea și credibilitatea sa, în pofida existenței unui motiv de excludere. Dacă autoritatea contractantă consideră astfel de dovezi suficiente, ofertantul/candidatul în cauză nu este exclus de la procedura de achiziție publică, cu excepția cazului în care operatorul economic a fost exclus prin hotărâre definitivă a unei instanțe de judecată de la participarea la procedurile de achiziții publice.

**25.** Autoritatea contractantă extrage informația necesară pentru constatarea existenței sau inexistenței circumstanțelor menționate la pct. 22 și pct. 23 în bazele de date disponibile ale autorităților publice sau ale părților terțe. Dacă acest lucru nu este posibil, autoritatea contractantă are obligația de a accepta ca fiind suficient și relevant pentru demonstrarea faptului că ofertantul/candidatul nu se încadrează în una dintre situațiile prevăzute la pct. 22 și pct. 23 orice document considerat edificator, din acest punct de vedere, în țara de origine sau în țara în care ofertantul este stabilit, cum ar fi certificate, caziere judiciare sau alte documente echivalente emise de autorități competente din țara respectivă.

**26.** În ceea ce privesc referințele de la pct. 23, în conformitate cu legislația internă a statului în care sunt stabiliți ofertanții, aceste solicitări se referă la persoanele fizice și persoanele juridice, inclusiv, după caz, la directori de companii sau la orice persoană cu putere de reprezentare, de decizie ori de control în ceea ce privește ofertantul/candidatul.

**27.** În cazul în care în țara de origine sau în țara în care este stabilit ofertantul/candidatul nu se emit documente de natura celor prevăzute la pct. 22 sau respectivele documente nu vizează toate situațiile referitoare de la pct. 23, autoritatea contractantă are obligația de a accepta o declarație pe propria răspundere sau, dacă în țara respectivă nu există prevederi legale referitoare la declarația pe propria răspundere, o declarație autentică dată în fața unui notar, a unei autorități administrative sau judiciare sau a unei asociații profesionale care are competențe în acest sens.

**28.** Autoritatea contractantă evaluează măsurile întreprinse de către operatorii economici ținând seama de gravitatea și circumstanțele particulare ale infracțiunii sau ale abaterii. În cazul în care consideră că măsurile întreprinse sunt insuficiente, autoritatea contractantă informează ofertantul/candidatul despre motivele excluderii.

**29.** Autoritatea contractantă solicită oricărui ofertant să prezinte dovada din care să rezulte o formă de înregistrare în cazul persoanei juridice, capacitatea legală de a executa documentația de atribuire și de a livra/presta bunurile/serviciile, în conformitate cu prevederile legale din țara în care este stabilit.

**30.** Ofertantul urmează să dispună de un nivel minim de capacitate economică și/sau financiară și să prezinte informații/documente privind capacitatea economică și/sau financiară pentru a se califica conform cerințelor de îndeplinire a contractului, cum ar fi:

1) realizarea unei cifre medii anuale de afaceri în ultimii 3 ani egală sau mai mare decât suma stabilită în pct. 16 din anexa nr. 2, care nu trebuie să depășească de două ori valoarea estimată a contractului, cu excepția cazurilor bine justificate, precum cele legate de riscurile speciale aferente naturii bunurilor sau serviciilor;

2) declarații bancare corespunzătoare sau, după caz, dovezi privind asigurarea riscului profesional;

3) situația financiară pentru perioada de gestiune anterioară, avizat și înregistrat de organele competente, și orice alte documente legale edificatoare prin care ofertantul își poate dovedi capacitatea economico-financiară.

**31.** Atunci când un contract este împărțit pe loturi, indicele cifrei de afaceri se aplică pentru fiecare lot individual. Cu toate acestea, autoritatea contractantă urmează să stabilească cifra de afaceri anuală minimă impusă operatorilor economici cu referire la grupuri de loturi, dacă ofertantului câștigător îi sunt atribuite mai multe loturi care trebuie executate în același timp.

**32.** La solicitarea autorității contactante, ofertantul urmează să prezinte documentele care demonstrează capacitatea tehnică și/sau profesională pentru executarea viitorului contract numai în măsura în care aceste informații sînt relevante pentru îndeplinirea contractului și nu sînt disponibile în bazele de date ale autorităților publice sau ale părților terțe:

1) o listă a principalelor livrări de bunuri/servicii similare efectuate în ultimii 3 ani, conform Anexei nr. 12. Respectivul certificări indică beneficiarii, indiferent dacă aceștia sunt autorități contractante sau clienți privați, valorile și perioadele de livrare/prestare.

2) declarația referitoare la echipamentele tehnice și la măsurile aplicate în vederea asigurării calității, precum și, dacă este cazul, la resursele de studiu și cercetare;

3) informații referitoare la personalul/organismul tehnic de specialitate de care dispune sau al cărui angajament de participare a fost obținut de către ofertant/candidat, în special pentru asigurarea controlului calității;

4) certificate sau alte documente emise de organisme abilitate în acest sens, care să ateste conformitatea bunurilor, identificată clar prin referire la specificații sau standarde relevante;

5) mostre (în măsura în care necesitatea prezentării este justificată), descrieri și/sau fotografii a căror autenticitate trebuie să poată fi demonstrată în cazul în care autoritatea contractantă solicită acest lucru;

6) informații referitoare la studiile, pregătirea profesională și calificarea personalului de conducere, precum și ale persoanelor responsabile pentru îndeplinirea contractului conform Anexei nr. 14;

7) declarația referitoare la efectivele medii anuale ale personalului angajat și ale cadrelor de conducere în ultimii 3 ani;

8) dacă este cazul, informații privind măsurile de protecție a mediului pe care operatorul economic le poate aplica în timpul îndeplinirii contractului de bunuri/servicii, în corespundere cu pct. 36;

9) informații referitoare la utilajele, instalațiile, echipamentele tehnice de care dispune operatorul economic pentru îndeplinirea corespunzătoare al contractului de bunuri/servicii conform Anexei nr. 13;

10) informații privind partea din contract pe care operatorul economic are, eventual, intenția să o subcontracteze, conform Anexei nr. 15. De asemenea, urmează a fi atașat/atașate la Anexa nr. 15, copia/copiile contractului/contractelor încheiat/încheiate cu subatreprenorii.

**33.** Ofertantul urmează să dispună de un nivel minim de experiență pentru a se califica conform cerințelor de îndeplinire a contractului prin demonstrarea experienței specifice fiind minimum de 3 ani în livrarea/prestarea bunurilor/serviciilor similare, confirmată prin anexarea copiilor contractelor, facturilor și actelor de primire-predare.

**34.** Operatorul economic urmează să prezinte, în cazul solicitării din partea autorității contactante, documente și certificate emise de organisme independente, prin care se atestă faptul că respectă anumite standarde de asigurare a calității (ISO 9001), acestea trebuie să se raporteze la sistemele de asigurare a calității, bazate pe seriile de standarde europene relevante, certificate de organisme conforme cu seriile de standarde europene privind certificarea, sau la standarde internaționale pertinente, emise de organisme acreditate.

**35.** În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce, autoritatea contractantă are obligația de a accepta certificatele echivalente emise de organismele stabilite în statele membre ale Uniunii Europene. În cazul în care operatorul economic nu deține un certificat de calitate astfel cum este solicitat de autoritatea contractantă, aceasta din urmă are obligația de a accepta orice alte certificări prezentate de operatorul economic respectiv, în măsura în care acestea confirmă asigurarea unui nivel corespunzător al calității.

**36.** Operatorul economic prezintă documente, certificate, emise de organisme independente, prin care se atestă faptul că respectă anumite standarde de protecție a mediului, aceasta trebuie să se raporteze:

1) la Sistemul Comunitar de Management de Mediu și Audit (EMAS), sau;

2) la standarde de gestiune ecologică bazate pe seriile de standarde europene sau internaționale în domeniu, certificate de organisme conforme cu legislația comunitară ori cu standardele europene sau internaționale privind certificarea.

**37.** În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce, autoritatea contractantă are obligația de a accepta certificatele echivalente emise de organismele stabilite în statele membre ale Uniunii Europene. În cazul în care operatorul economic nu deține un certificat de mediu astfel cum este solicitat de autoritatea contractantă, aceasta din urmă are obligația de a accepta orice alte certificări prezentate de operatorul economic respectiv, în măsura în care acestea confirmă asigurarea unui nivel corespunzător al protecției mediului.

**38.** Autoritățile contractante pot utiliza o serie de criterii generale privind durabilitatea pentru livrarea bunurilor și prestarea serviciilor:

1) Etichetele cu criterii multiple: eticheta europeană (floarea), eticheta scandinavă (lebăda nordică) și etichetele naționale (precum îngerul albastru german);

2) Achiziționarea alimentelor organice și cu un aport nutrițional echilibrat pentru școli/grădinițe;

3) Posibilitățile de reciclare/reutilizare a produsului după scoaterea din uz a acestuia;

4) Folosirea de recipiente sau ambalaje reutilizabile pentru transportarea produselor;

5) Furnizarea de hârtie ecologică și reciclată (fără clor și fibră);

6) Restricțiile de utilizare a anumitor substanțe periculoase în compoziția produsului;

7) Sisteme eficiente de tratare a deșeurilor în aer și în apă în fabricarea produselor;

- 8) Utilizarea sistemelor și schemelor de management de mediu (de exemplu EMAS, ISO 14001);
- 9) Reducere ale emisiilor de CO<sub>2</sub> și a altor gaze prin scăderea frecvenței livrării și opțiuni noi de ambalare;
- 10) Reciclarea sau reutilizarea ambalajelor care însoțesc produsele;
- 11) Introducerea specificațiilor pentru vehicule cu cel mai mic nivel posibil de emisii de CO<sub>2</sub> pentru categoria și dimensiunile respective, standarde EURO privind emisiile de particule și de Nox;
- 12) Încurajarea utilizării vehiculelor cu combustibili alternativi și a variantelor electrice sau hibride;
- 13) Achiziționarea vehiculelor cu sisteme de aer condiționat cu agenți de răcire cu nivel scăzut de GWP (potențial de încălzire globală);
- 14) Achiziționarea echipamentelor/utilajelor din clasa de eficiență energetică cea mai ridicată;
- 15) Achiziționarea corpurilor de iluminat cu un conținut scăzut de mercur;
- 16) Reducerea poluării aerului în orașe (prin achiziția de autobuze și automobile cu nivel scăzut al emisiilor de pulberi în suspensie și oxizi de azot);
- 17) Achiziționarea de alimente organice și nemijlocit susținerea agriculturii durabile;
- 18) Economisirea resurselor naturale (prin achiziția de produse obținute din materiale reciclate, reducerea consumului de hârtie prin achiziționarea, promovarea utilizării dispozitivelor multifuncționale);
- 19) Achiziționarea de materiale de construcție și aprovizionare durabilă;
- 20) Încurajarea utilizării de materiale reciclate în construcție;
- 21) Aprovizionarea cu produse certificate ca fiind durabile (Patru etichete ecologice ale UE pentru componente);
- 22) Achiziționarea și utilizarea de materiale de construcție cu impact redus asupra mediului;
- 23) Serviciile pentru depozitarea deșeurilor reciclabile și sistemul de gestionare a deșeurilor;
- 24) Gestionarea deșeurilor din demolări;
- 25) Achiziționarea serviciilor de curățenie ecologică folosind produse care întrunesc cerințele etichetelor ecologice;
- 26) Achiziționarea serviciilor de catering cu alimente ecologice (bio), indicând procentul de alimente ecologice;
- 27) Utilizarea unui sistem de management de mediu (EMS) pentru servicii de catering;
- 28) Utilizarea de metode non-chimice, care respectă mediul;
- 29) Achiziționarea de energie electrică ecologică;
- 30) Impunerea unor durate de viață prelungite ale produselor și a unei garanții pentru piesele de schimb;
- 31) și altele.

**39.** În cazul unei asocieri, cerințele solicitate pentru îndeplinirea criteriilor de calificare și de selecție referitoare la situația economică și financiară sau a capacităților tehnice și profesionale pot fi îndeplinite prin cumul proporțional sarcinilor ce le revin fiecărui asociat.

**40.** În ceea ce privește criteriile privind cifra de afaceri, în cazul unei asocieri, cifra de afaceri medie anuală luată în considerare este valoarea generală, rezultată prin însumarea cifrelor de afaceri medii anuale corespunzătoare fiecărui membru al asocierii.

**41.** În ceea ce privește experiența, pentru a se califica conform cerințelor stabilite, asociațiile trebuie să demonstreze o experiență proporțională sarcinilor ce revin fiecărui asociat.

**42.** Capacitatea economică și financiară, cât și capacitatea tehnică și/sau profesională a ofertantului/candidatului poate fi susținută, pentru îndeplinirea unui contract, și de o altă persoană, indiferent de natura relațiilor juridice existente între ofertant/candidat și persoana respectivă.

43. În cazul în care ofertantul/candidatul își demonstrează capacitatea economică și financiară cât și capacitatea tehnică și/sau profesională invocând și susținerea acordată, în conformitate cu prevederile pct. 42 de către o altă persoană, acesta are obligația de a dovedi susținerea de care beneficiază prin prezentarea în formă scrisă a unui angajament ferm al persoanei respective, încheiat în formă autentică (conform anexelor nr. 16 și nr. 18) și declarațiile terțului susținător financiar și terțului susținător tehnic și profesional (anexele nr. 17, nr. 19 și nr. 20), prin care această persoană confirmă faptul că pune la dispoziția ofertantului/candidatului resursele financiare cât și resurse tehnice și profesionale invocate. Prezentarea angajamentului se face la solicitarea autorității contractante odată ce a fost declarat în DUAE. Persoana care asigură susținerea financiară cât și tehnică și profesională trebuie să îndeplinească criteriile de selecție relevante și nu trebuie să se afle în niciuna dintre situațiile prevăzute la pct. 22 și pct. 23 care determină excluderea din procedura de atribuire.

## Secțiunea a 3-a

### Pregătirea/Elaborarea ofertelor

44. Autoritatea contractantă în caietul de sarcini descrie condițiile/cerințele de furnizare:

**a) a energiei electrice,** în conformitate cu Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică și actele normative de reglementare adoptate de către Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (în continuare – ANRE), de exemplu: Regulamentul privind furnizarea energiei electrice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 23/2017, Regulamentul privind racordarea la rețele electrice și prestarea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 168/2019, Metodologia de calculare, aprobare și aplicare a tarifelor reglementate pentru serviciile auxiliare prestate de operatorii de sistem din sectorul electroenergetic, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 269/2018, Instrucțiunea privind calcularea pierderilor de energie electrică activă și reactivă în elementele de rețea aflate la balanța consumatorului, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 246/2007, Instrucțiunea privind calcularea consumului tehnologic de energie electrică în rețelele de distribuție, în funcție de valoarea factorului de putere în instalațiile de utilizare, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 89/2003 etc.

**b) a gazelor naturale** în conformitate cu Legea nr. 108/2016 cu privire la gazele naturale și Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică și actele normative de reglementare ale ANRE, de exemplu: Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 113/2019.

**c) a energiei termice** în conformitate cu Legea nr. 92/2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării și Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică, și actele normative de reglementare ale ANRE, de exemplu: Regulamentul privind furnizarea energiei termice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 169/2019.

**d) a alimentării cu apă și canalizare** în conformitate cu Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și actele normative secundare, de exemplu: Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019 sau Regulamentele de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare aprobate de autoritățile publice locale de nivelul întâi, în cazul în care au fost elaborate și aprobate.

**e) a produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor** conform listei complete privind rețeaua de distribuție la nivelul țării din care să rezulte ca ofertantul deține stații de alimentare în localitățile indicate în documentația de atribuire. Carburantul se livrează la stația de alimentare în baza cardurilor emise de către Furnizor. Ofertantul oferă autorității contractante posibilitatea de a achiziționa carburant (fără plată în numerar) prin intermediul cardurilor valorice la stațiile de alimentare ale furnizorului la nivelul fiecăreia dintre localitățile menționate

în documentația de atribuire. În cazul în care locul destinației finale îl constituie mai multe localități/regiuni, atribuirea contractelor de achiziție se realizează pe loturi pentru fiecare localitate/regiune în parte. Livrarea cardurilor se face pe baza unei cereri de emisie de card din partea autorității contractante. Termenul solicitat pentru livrarea cardurilor la sediul autorității contractante este de 5 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a contractului și, respectiv, de la data transmiterii cererii de emisie de carduri suplimentare.

45. Autoritatea contractantă în caietul de sarcini precizează detalii privind modul de transportare, prestare, utilizare a produselor/serviciilor:

**a) produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor**

Furnizorul acordă permanent achizitorului posibilitatea accesării on-line a informațiilor privind situația detaliată a tuturor achizițiilor de carburant efectuate de către fiecare autovehicul al său. Posibilitatea achizitorului de a obține la orice stație de distribuție pe bază de card, informații privind valoarea rămasă pentru fiecare card în parte. Furnizorul gestionează lista cardurilor pierdute sau furate și are obligația să blocheze/deblocheze utilizarea acestora în cel mult 24 ore de la solicitarea achizitorului. Furnizorul are obligația de a garanta că produsele furnizate respectă standardele minime de poluare aprobate conform legislației naționale și pot fi alimentate de la stațiile existente în localitățile indicate în documentația de atribuire. Carburanții livrați trebuie să corespundă calitativ normelor în vigoare. Se prezintă în partea II, Condițiile Speciale a Contractului, cât și în anexa nr.1 la Contract „Specificații Tehnice”, condițiile tehnice de calitate și metodele de determinare a produselor, având la bază standarde și omologări naționale sau internaționale. Furnizorul asigură personalizarea cardurilor pe fiecare autovehicul (pe număr de înmatriculare), configurarea cardului pe tipul carburantului. Furnizorul asigură asistență permanentă 24 h, 7 zile din săptămână, pentru ca, în cazul apariției anumitor deficiențe în funcționarea cardurilor pentru carburant, Furnizorul să fie în măsură să soluționeze problemele apărute în cel mai scurt timp posibil. Furnizorul specifică dacă toate cardurile sunt acceptate la toate stațiile PECO situate în localitățile menționate în documentația de atribuire. Furnizorul pune la dispoziția achizitorului instrucțiuni de folosire a cardului. Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a mări sau micșora numărul de carduri și de a suplimenta sau diminua cantitatea de carburanți în baza prevederilor normative.

**b) de furnizare a energiei electrice**

Evidența consumului de energie electrică se efectuează prin intermediul echipamentului de măsurare al Beneficiarului care este responsabil de integritatea acestuia. În cazul în care echipamentul de măsurare este instalat în limitele proprietății operatorului de sistem, responsabil de integritatea echipamentului de măsurare și a sigiliilor aplicate este operatorul de sistem. Operatorul de sistem asigură, la solicitare, accesul Beneficiarului la echipamentul de măsurare. În acest caz, Beneficiarul este în drept să aplice sigiliul său echipamentului de măsurare. Lucrările de instalare, exploatare, deservire, reparare, verificare metrologică periodică și de înlocuire a echipamentului de măsurare al Beneficiarului se efectuează în conformitate cu Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică și Legea nr. 107/2016 cu privire la energia electrică, iar cheltuielile se suportă de către Beneficiar. Controlul echipamentului de măsurare și al sigiliilor aplicate acestuia se efectuează de către operatorul de sistem, după necesitate, și numai în prezența reprezentantului Beneficiarului. Citirea indicilor echipamentului de măsurare în scopul facturării energiei electrice consumate de Beneficiar, se efectuează de operatorul de sistem lunar. Personalul operatorului de sistem și utilizatorul de sistem sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităților pentru citirea indicilor echipamentului de măsurare. Cantitatea energiei electrice furnizate Beneficiarului se determină în baza indicilor echipamentului de măsurare, citite la fiecare loc de consum, sau, în cazurile prevăzute în Regulamentul pentru furnizarea energiei electrice, se calculează prin estimare. În cazul deteriorării echipamentului de măsurare sau dacă se constată încălcarea de către Beneficiar a prevederilor Legii cu privire la energia electrică, care a dus la consum de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare

sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, contravaloarea energiei electrice consumate se calculează în conformitate cu prevederile Regulamentului pentru furnizarea energiei electrice. Contravaloarea pierderilor de energie electrică în transformatoarele de forță și în liniile electrice ce aparțin Beneficiarului, se calculează în baza Instrucțiunii privind calcularea pierderilor de energie electrică activă și reactivă în elementele de rețea aflate la balanța consumatorului, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 246/2007.

46. Autoritatea contractantă în caietul de sarcini precizează modalitatea de calculare a costului/prețului bunului/serviciului, prin trimitere la actele normative din domeniu.

**a) a produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor**

Prețul unui litru de carburant oferat va fi cel afișat la stațiile de alimentare ale ofertantului cu aplicarea discount-ului oferat.

Furnizorul asigură autorității contractante posibilitatea de a stabili limite individuale valorice pentru fiecare card, inclusiv de a le modifica în sensul majorării sau micșorării acestora. Prețul unitar oferat constituie prețul mediu calculat de către ofertant utilizând prețurile afișate la panourile informative în toate stațiile din localitate/regiune indicate în documentația de atribuire, în decurs de 15 zile până la data publicării anunțului de participare în Buletinul achizițiilor publice, la care se aplică un discount.

Calcularea prețului unitar se efectuează conform formulei:

$$P_u = \frac{(M_1 + M_2 + \dots + M_{15})}{15} - D\%$$

Unde,

$P_u$  – reprezintă prețul unitar oferat;

$M_1$ –reprezintă media prețurilor afișate la **toate stațiile din localitatea/regiunea specificată în pct. 1** pentru prima zi;

$M_2$ – reprezintă media prețurilor afișate la **toate stațiile din localitatea/regiunea specificată în pct. 1** pentru a doua zi;

$M_{15}$ – reprezintă media prețurilor afișate la **toate stațiile din localitatea/regiunea specificată în pct. 1** pentru a cincisprezecea zi;

$D\%$  –reprezintă discount-ul aplicat.

Discount-ul este specificat expres în ofertă și ulterior în anexa nr. 2 la contract, rămânând neschimbat pe întreaga perioadă de valabilitate al acestuia. Propunerea financiară este însoțită obligatoriu de documentele confirmative cu privire la prețurile prezentate (bon fiscal). Furnizorul facturează contravaloarea produselor la sfârșitul fiecărei luni, pentru consumul efectuat, conform unei centralizări cu cantitatea alimentată pe fiecare autovehicul în parte. Factura aferentă consumului înregistrat pe fiecare card în parte este însoțită de un raport de consum care conține informații detaliate cu privire la tranzacțiile efectuate pe fiecare card și mașină, locație, dată, ora alimentării, tipul carburantului și, după caz, subtotalul cardului și totalul general de carburant după fiecare tranzacție.

În cazul procurării produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor, în conformitate cu art. 26 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, se aplică criteriul cel mai bun raport calitate-preț, din care factorul de evaluare prețul, constituie minimum 60%, iar restul factorilor sunt la decizia autorității contractante (ex: discount-ul, amplasarea stațiilor PECO, etc.).

În restul cazurilor ce țin de achiziționarea de carburanți lichizi și/sau gazoși în vrac, uleiuri, etc. se utilizează principiul general de procurare a bunurilor.

**b) a energiei electrice**

Consumul tehnologic de energie electrică, cauzat de factorul de putere din instalațiile electrice ale Beneficiarului se facturează numai în cazul în care factorul de putere  $\cos \varphi$ , calculat în punctul de delimitare, este mai mic de \_\_\_\_\_ (0,92 pentru instalația de utilizare racordată la tensiunea 0,4 kV și 0,87 la tensiunea 10(6) kV). Cantitatea consumului tehnologic de energie electrică, cauzat de factorul de putere din instalațiile electrice ale Beneficiarului se calculează în baza Instrucțiunii privind calcularea consumului tehnologic de energie electrică în rețelele de distribuție, în funcție de valoarea factorului de putere în instalațiile de utilizare, aprobată prin Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției nr.89 din 13/2003. În cazul în care furnizorul calculează prețul reieșind din tariful ANRE minus – discount-ul, modul de calculare a prețului se indică în condițiile speciale a contractului și de asemenea se indică și cazurile de modificare a lui. Micșorarea și/sau majorarea prețului și valorii contractului se efectuează prin acord adițional la contract.

**47.** Operatorul economic interesat de a participa la procedura de achiziție publică este obligat să depună până la expirarea termenului-limită stabilit de către autoritatea contractantă, în acest sens, o cerere de participare, în cazul aplicării prevederilor art. 33 alin. (7) și alin. (11) al Legii nr. 131/2015. În celelalte cazuri, aceasta se depune odată cu oferta.

**48.** Oferta cuprinde următoarele formulare:

1) Propunerea tehnică - ofertantul elaborează propunerea tehnică, astfel încât aceasta să respecte în totalitate cerințele de calificare, precum și cerințele prevăzute în caietul de sarcini. Propunerea tehnică conține -Specificații tehnice (anexa nr. 22);

2) Propunerea financiară- ofertantul elaborează propunerea financiară, astfel încât aceasta să furnizeze toate informațiile solicitate cu privire la prețuri, tarife, precum și la alte condiții financiare și comerciale legate de obiectul contractului de achiziție publică de bunuri și servicii. Propunerea financiară conține - Specificații de preț (anexa nr.23);

3) DUAE;

4) Garanția pentru ofertă, după caz (anexa nr.9).

**49.** Toate documentele menționate la pct. 48 se completează fără nici o modificare sau abatere de la formulare, spațiile goale fiind completate cu informația solicitată. Completarea defectuoasă a formularelor atrage respingerea ofertei.

**50.** Operatorii economici pregătesc ofertele conform cerințelor stabilite în anunțul de participare, publicat de către autoritatea contractantă în Buletinul achizițiilor publice, și depun ofertele în mod electronic, folosind fluxurile interactive de lucru puse la dispoziție de platformele electronice, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**51.** Ofertantul depune garanția pentru ofertă conform prevederilor Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**52.** În cazul unei asocieri, garanția pentru ofertă se depune de liderul asociației.

**53.** Ofertantul are obligația, prin depunerea declarației privind valabilitatea ofertei (anexa nr. 8), de a menține oferta valabilă pe toată perioada de valabilitate prevăzută în documentația de atribuire. Termenul valabilității ofertei începe să decurgă din momentul termenului limită de depunere a ofertelor. Orice ofertă valabilă pentru o perioadă mai mică decât cea prevăzută în anexa nr. 2 se respinge de către grupul de lucru ca fiind necorespunzătoare.

**54.** În cazul extinderii perioadei de valabilitate a ofertei, perioada de valabilitate a garanției pentru ofertă se prelungește în mod corespunzător.

**55.** Ofertantul are obligația de a comunica autorității contractante dacă este sau nu este de acord cu prelungirea perioadei de valabilitate a ofertei. Ofertantul care nu este de acord cu

prelungirea perioadei de valabilitate a ofertei se consideră că și-a retras oferta, fără ca acest fapt să atragă pierderea garanției pentru ofertă.

**56.** Ofertele care conțin o perioadă de garanție mai mică decât perioada de valabilitate a ofertelor prevăzută în anexa nr. 2 se resping de către grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice.

**57.** Autoritatea contractantă stabilește perioada maximă de livrare/prestare a bunurilor/serviciilor în anexa nr. 2.

**58.** Prețurile pentru bunurile/serviciile solicitate se indică în lei moldovenești, cu două cifre după virgulă, cu excepția cazurilor în care anexa nr. 2 prevede altfel.

## **Secțiunea a 4-a**

### **Depunerea și deschiderea ofertelor**

**59.** Oferta scrisă și semnată în format electronic, de către administratorul companiei indicat în Extrasul Registrului de Stat al persoanelor juridice sau de către persoana împuternicită atât și în cazul delegării sau împuternicirii persoanei, la ofertă se anexează actul/documentul de împuternicire și se prezintă conform cerințelor expuse în anexa nr. 2 în conformitate cu instrumentele existente în SIA RSAP, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**60.** Ofertantul trebuie să ia toate măsurile, astfel încât oferta să fie recepționată și înregistrată în SIA RSAP până la data limită pentru depunerea ofertelor, ținând cont de timpul necesar pentru încărcarea ofertei în sistem. În cazul prezentării ofertelor pe suport de hârtie, autoritatea contractantă eliberează operatorului economic, în mod obligatoriu, o recipisă în care indică data și ora recepționării ofertei.

**61.** Documentele justificative în sprijinul informațiilor declarate în DUAE, care conțin date cu caracter personal, se prezintă separat, pe suport de hârtie sau în formă scanată, cu aplicarea semnăturii electronice, utilizând mijloace electronice de comunicare sau alte mijloace la etapa evaluării ofertelor, la solicitarea autorității contractante.

**62.** SIA RSAP nu acceptă ofertele transmise după expirarea termenului limită de depunere a ofertelor.

**63.** În cazurile prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice, ofertele depuse după termenul limită de deschidere a ofertelor se înregistrează de către autoritatea contractantă și se restituie ofertantului, fără a fi deschise.

**64.** În cazul asocierii conform pct. 15, fiecare dintre aceștia își asumă obligația pentru oferta comună și răspunde pentru orice consecințe ale viitorului contract de achiziție publică. Informația privind asocierea se prezintă completând anexa nr. 11.

**65.** Ofertantul nu are dreptul de a depune decât o singură ofertă de bază. Ofertanții asociați nu au dreptul de a depune alte oferte, în mod individual, pe lângă oferta comună. Ofertele alternative se depun numai dacă autoritatea contractantă a precizat explicit în anunțul de participare că permite sau solicită depunerea de oferte alternative.

**66.** Persoanele juridice nominalizate ca subcontractanți în cadrul uneia sau mai multor oferte nu au dreptul de a depune oferta în nume propriu sau în asociere.

**67.** Ofertantul are dreptul să modifice sau să retragă oferta înainte de expirarea termenului de depunere a ofertelor, fără a pierde dreptul de retragere a garanției pentru ofertă.

## Secțiunea a 5-a

### Evaluarea și compararea ofertelor

**68.** În cazul în care ofertele conțin secrete tehnice, comerciale sau țin de protecția proprietății intelectuale, autoritatea contractantă asigură păstrarea confidențialității asupra conținutului ofertei, precum și asupra oricărei informații privind ofertantul și totodată, asigură dreptul operatorului economic de a nu face publice aceste date prin aplicarea art. 33 alin. (7) și alin. (11) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, însă aplicarea acestui articol se referă numai la partea ce conține datele enumerate mai sus.

**69.** Examinarea documentelor de către autoritatea contractantă se efectuează în baza informațiilor prezentate de către operatorii economici în DUAE, și conform cerințelor stipulate în anunțul de participare prin care menționează că:

1) este eligibil să participe la procedurile de achiziții publice și nu există motive de excludere din cadrul procedurilor de achiziții publice pentru atribuirea contractului de achiziție publică;

2) îndeplinește criteriile referitoare la situația economică și financiară și/sau capacitatea tehnică și profesională stabilite de autoritatea contractantă în anunțul de participare sau în documentația de atribuire.

3) se obligă să asigure și să respecte standardele de asigurare a calității și standardele de protecție a mediului.

**70.** DUAE a operatorilor economici se verifică după caz, direct de către autoritatea contractantă prin procedurile automate desfășurate în SIA RSAP, prin accesarea unei baze de date a autorităților publice sau a terților din Republica Moldova, iar atunci când este necesar și în alte state.

**71.** În cazul în care la evaluare se stabilesc discrepanțe între informațiile prezentate de către operatorul economic în DUAE și cerințele stabilite de către autoritatea contractantă, operatorul economic se descalifică, ceea ce duce la respingerea ofertei, fiind stabilită ca inacceptabilă și neconformă, și se examinează documentele următorului ofertant/candidat.

**72.** Operatorul economic a cărui informație prezentată în DUAE corespunde cerințelor/condițiilor specificate de către autoritatea contractantă în anunț/invitația de participare are obligația să prezinte la cerere și fără întârziere documentele justificative.

**73.** Ofertantul clasat pe primul loc după aplicarea criteriului de atribuire prezintă documentele justificative prin care să demonstreze că îndeplinește în totalitate cerințele corespunzătoare criteriilor de calificare și de selecție, în conformitate cu informațiile cuprinse în DUAE, cu excepția procedurilor desfășurate în mai multe etape, când documentele justificative sunt solicitate înainte de transmiterea invitațiilor pentru etapa a doua către candidații selectați.

**74.** Ofertele se examinează de către grupul de lucru creat de autoritatea contractantă sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice.

**75.** Grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice are obligația de a stabili care sunt clarificările necesare pentru evaluarea fiecărei oferte, precum și perioada acordată pentru transmiterea clarificărilor.

**76.** În cazul unei oferte care are un preț anormal de scăzut în raport cu prețul estimat al achiziției, autoritatea contractantă are obligația de a efectua controlul calculării elementelor prețului și de a verifica și anumite elemente ale propunerii financiare stabilite ca fiind cu preț anormal de scăzut cât și respectarea de către ofertant a cerințelor tehnice indicate în caietul de sarcini, și de a solicita în scris, și înainte de a lua o decizie de respingere a acelei oferte, detalii și precizări pe care le consideră relevante cu privire la ofertă, precum, și de a verifica răspunsurile care justifică prețul respectiv.

77. Grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice respinge oferta în oricare dintre următoarele cazuri:

- 1) ofertantul nu îndeplinește cerințele de calificare și de selecție;
- 2) oferta nu respectă cerințele prevăzute în documentația de atribuire pentru elaborarea și prezentarea ofertelor;
- 3) ofertantul nu transmite în perioada stabilită clarificările solicitate;
- 4) oferta financiară nu are un preț fixat;
- 5) ofertantul modifică, prin clarificările pe care le prezintă, conținutul propunerii tehnice și/sau al propunerii financiare, cu excepția situației în care modificarea este determinată de corectarea erorilor aritmetice sau abaterilor neînsemnate;
- 6) oferta este anormal de scăzută potrivit art. 70 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice;
- 7) atunci când explicațiile prezentate de ofertant, la solicitarea autorității contractante, nu sunt concludente și/sau nu sunt susținute de documentele justificative cerute de către grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice;
- 8) s-a constatat comiterea unor acte de corupție, acte conexe actelor de corupție sau fapte coruptibile confirmate prin hotărâre definitivă a instanței de judecată.

78. Dacă oferta, inclusiv formularele care o însoțesc, nu corespunde cerințelor prestabilite în invitația/anunțul de participare, inclusiv în documentația de atribuire sau aceasta nu este completată, semnată electronic și după caz, semnată și ștampilată în modul corespunzător, ea se respinge de către autoritatea contractantă, și nu poate fi rectificată cu scopul de a corespunde cerințelor, prin corectarea sau extragerea devierilor sau rezervelor necorespunzătoare, excepție constituind doar corectarea greșelilor aritmetice sau abaterilor neînsemnate.

79. Autoritatea contractantă poate, la discreția sa, să ceară oricărui dintre ofertanți o clarificare a ofertei acestora, pentru a facilita examinarea, evaluarea și compararea ofertelor. Nu se solicită, nici nu se permit schimbări în prețurile sau în conținutul ofertei, cu excepția corectării erorilor aritmetice descoperite de către autoritatea contractantă în timpul evaluării ofertelor.

80. Erorile aritmetice se corectează după cum urmează: dacă există o discrepanță între prețul pentru o unitate de măsură și prețul total (care este obținut prin multiplicarea prețului cu cantitatea totală), se ia în considerare prețul pe unitate, iar prețul total este corectat în mod corespunzător.

81. Grupul de lucru, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice are dreptul de a corecta erorile aritmetice numai cu acceptul ofertantului. Dacă ofertantul nu acceptă corectarea acestor erori, oferta sa se consideră necorespunzătoare și, în consecință, se respinge de către grupul de lucru.

82. Operatorul economic este obligat să răspundă la solicitarea de clarificare a autorității contractante în cel mult 3 zile lucrătoare sau, în cazul în care procedura folosită este cererea ofertelor de prețuri, cel mult o zi lucrătoare de la data expedierii acesteia, iar în cazul în care ofertantul nu suplimentează, nu prezintă clarificări sau nu completează informațiile sau documentele solicitate de autoritatea contractantă în termenele stabilite de aceasta, oferta se respinge și se selectează următoarea după clasament dintre ofertele rămase în vigoare.

83. Oferta care corespunde tuturor termenilor, condițiilor și specificațiilor din documentele de atribuire, fără abateri esențiale sau cu abateri neînsemnate, erori sau omiteri ce pot fi înlăturate fără a afecta esența ei, se consideră conformă.

**84.** Autoritatea contractantă descalifică ofertantul care depune documente ce conțin informații false, cu scopul calificării, sau derutează ori face reprezentări neadevărate pentru a demonstra corespunderea sa cerințelor de calificare. În cazul în care acest lucru este dovedit, autoritatea contractantă declară ofertantul respectiv ca fiind neeligibil pentru participarea ulterioară în contractele de achiziții publice, în urma includerii lui în Lista de interdicție a operatorilor economici.

**85.** Autoritatea contractantă solicită ofertanților să demonstreze împuternicirea de a încheia contractele de achiziții publice și componența fondatorilor, asociațiilor, acționarilor, administratorilor și a beneficiarilor efectivi.

**86.** Ofertantul/ofertantul asociat desemnat câștigător este obligat de a completa și prezenta declarația cu privire la beneficiarii efectivi în conformitate cu Ordinul ministrului finanțelor nr. 145/2020 cu privire la aprobarea Declarației privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

## **Secțiunea a 6-a**

### **Atribuirea contractului**

**87.** Autoritatea contractantă anulează procedura de atribuire a contractului de achiziție publică conform art. 71 din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**88.** Decizia de anulare nu creează vreo obligație a autorității contractante față de ofertanți, cu excepția returnării garanției pentru ofertă. Decizia de anulare a procedurii de atribuire se expediază Agenției Achiziții Publice nu mai târziu de data informării despre rezultatele procedurii de atribuire prevăzută la art. 31 alin. (1) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**89.** În cazul în care se anulează aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului de achiziție publică, autoritatea contractantă are obligația de a comunica în scris tuturor participanților la procedura de achiziție publică, în cel mult 3 zile de la data anulării procedurii, atât încetarea obligațiilor pe care aceștia și le-au creat prin depunerea de oferte, cât și motivul anulării.

**90.** Darea de seamă privind anularea procedurii de achiziție publică este întocmită de către autoritatea contractantă și este publicată în Buletinul achizițiilor publice nu mai târziu de data emiterii deciziei de anulare a procedurii de achiziție publică.

**91.** La momentul încheierii contractului, dar nu mai târziu de data expirării garanției pentru ofertă, după caz, ofertantul câștigător prezintă garanția de bună execuție, în conformitate cu cerințele stipulate în art. 68 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**92.** Garanția de bună execuție a contractului, dacă părțile agreează, se constituie din:

1) rețineri succesive din plata cuvenită pentru facturile fiscale înaintate, cu efectuarea transferului sumei respective pe un cont special deschis de către operatorul economic, pus la dispoziția autorității contractante, la o bancă licențiată, agreată de ambele părți;

2) rețineri succesive directe din plata cuvenită pentru facturile fiscale înaintate;

3) transfer pe contul autorității contractante;

4) formă de garanție bancară de la o instituție licențiată, (anexa nr.10).

**93.** Refuzul ofertantului câștigător de a depune garanția de bună execuție sau de a semna contractul constituie motiv pentru anularea atribuirii contractului și reținerii garanției pentru ofertă. În acest caz, autoritatea contractantă poate atribui contractul următorului ofertant cu

oferta cea mai bine clasată, a cărei ofertă este conformă cerințelor și care este apreciată de către autoritatea contractantă a fi calificată în executarea contractului. Totodată, autoritatea contractantă este în drept să respingă toate celelalte oferte.

**94.** La expirarea perioadei de așteptare sau, după caz, după soluționarea oricăror contestații, sau monitorizării conformității desfășurării procedurilor de achiziții publice de către Agenția Achiziții Publice, autoritatea contractantă încheie contractul de achiziții publice, în conformitate cu termenii și condițiile indicate în documentația de atribuire.

**95.** La data încheierii contractului de achiziție publică de bunuri/servicii se interzice modificarea unor elemente ale ofertei câștigătoare, impunerea de noi cerințe ofertantului câștigător sau implicarea oricărui alt ofertant decât cel care a prezentat oferta cea mai avantajoasă.

**96.** Contractul pentru care sursele financiare se alocă din bugetul de stat/bugetul local se înregistrează obligatoriu la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor și intră în vigoare la data înregistrării sau la o altă dată ulterioară prevăzută de acesta după înregistrare la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor.

**97.** Autoritatea contractantă utilizează contractul - model (anexa nr. 24) din prezenta documentație-standard, inclusiv pentru contracte subsecvente încheiate conform acordului-cadru (anexa nr. 26), pentru contracte de valoare mică, pentru contractele în urma desfășurării procedurii prin cererea ofertelor de prețuri, la fel și pentru contractele în urma desfășurării procedurilor negociate. Contractul poate fi încheiat între una sau mai multe autorități contractante și unul sau mai mulți operatori economici, care are ca obiect livrarea/prestarea bunurilor/serviciilor.

**98.** Contractul este compus din două părți: Partea I cea generală care este obligatorie, și care nu se modifică, doar cu excepția contractelor de achiziții publice ce nu cad sub incidența Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice și Partea II ceea ce ține de condițiile speciale al contractului care se completează doar la necesitate, unde autoritatea contractantă are dreptul de a stabili condiții/cerințe speciale în dependență de obiectul achiziției, de complexitatea procedurii, atât și de a stabili condițiile achitării (în special la achiziționarea combustibilului, energiei electrice, gaze, apa și canalizare, salubritate, servicii de comunicații electronice, etc.), atât și de a stabili condițiile achitării în avans. În cazul achizițiilor serviciilor din domeniul energetic și de alimentare cu apă și de canalizare, contractul de achiziții publice conține clauzele obligatorii stabilite prin legile sectoriale și actele normative de reglementare aprobate de către ANRE. Totodată, prevederile obligatorii stabilite prin deciziile acestora, care nu se regăsesc în partea I cea generală al contractului, se indică în partea II ce ține de condițiile speciale al contractului.

**99.** Termenii de asumare a angajamentelor în contractele de achiziții publice de către autoritățile/instituțiile bugetare se stabilesc în conformitate cu prevederile art. 66 din Legea nr. 181/2015 finanțelor publice și responsabilității bugetar-fiscale.

**100.** În cazul serviciilor de audit, autoritatea contractantă indică în partea II ce ține de condițiile speciale al contractului drepturile/obligățiile Beneficiarului și drepturile/obligățiile Prestatorului, în conformitate cu prevederile Ordinului ministrului finanțelor nr. 160/2020 cu privire la aprobarea Regulamentului privind activitatea de audit intern pe bază de contract în sectorul public.

**101.** Nu se acceptă în cadrul achizițiilor publice proiectele contractelor ce deviază de la anexa nr. 24, întocmite de prestator/furnizor cu excepția cazurilor când serviciile sunt prestate în afara țării și sunt încheiate conform cadrului juridic local (de exemplu: serviciile de instruire, servicii hoteliere, etc.).

**102.** Orice operator economic care consideră că, în cadrul procedurilor de achiziție, autoritatea contractantă, prin decizia emisă sau prin procedura de achiziție aplicată cu încălcarea legii, a lezat un drept al său recunoscut de lege, în urma cărui fapt el a suportat sau poate suporta

prejudicii, are dreptul să conteste decizia sau procedura aplicată de autoritatea contractantă, în modul stabilit de Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**103.** Contestațiile se depun direct la Agenția Națională pentru Soluționare a Contestațiilor. Toate contestațiile se depun, se examinează și se soluționează în modul stabilit de Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**104.** Operatorul economic, conform art. 83 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, în termen de până la 5 zile, sau 10 zile de la data la care a aflat despre circumstanțele ce au servit drept temei pentru contestație, are dreptul să depună la Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor o contestație argumentată a acțiunilor, a deciziei ori a procedurii aplicate de autoritatea contractantă.

**105.** Contestațiile privind anunțurile de participare la licitație și documentația de atribuire se depun în termenele indicate la pct. 104, însă nu mai târziu de deschiderea ofertelor de către autoritatea contractantă.

**106.** Fiecare ofertant care participă, în mod individual sau ca asociat, la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri/servicii are obligația să prezinte anexele prevăzute în prezenta documentație, completate în mod corespunzător și semnate de persoanele autorizate, conform cerințelor stabilite în anexa nr.2.

## ANUNȚ DE PARTICIPARE

*privind achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport  
pentru sistemul informațional automatizat „eRețeta pentru medicamente și dispozitive  
medicale compensate” (în continuare – SI „eRețeta compensată”)  
Licitatie deschisă*

1. Denumirea autorității contractante: Compania Națională de Asigurări în Medicină
2. IDNO: 1007601007778
3. Adresa: mun. Chișinău, str. Vlaicu Pârcălab 46
4. Numărul de telefon/fax: 022 780-263/264
5. Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante:
6. Adresa de e-mail sau de internet 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 publică / asigurare obligatorie de asistență medicală
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea/executarea următoarelor bunuri /servicii/lucrări:

| Nr. lotului                                                                                  | Cod CPV                             | Denumirea bunurilor/serviciilor / lucrărilor solicitate                           | Unitatea de măsură | Cantitatea | Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință | Valoarea estimată fără TVA (se va indica pentru fiecare lot în parte) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>Lotul 1 Achiziționarea „serviciilor de mentenanță și suport a SI e-Rețeta compensată”</b> |                                     |                                                                                   |                    |            |                                                                 |                                                                       |
| 1                                                                                            | 72212000-4                          | Servicii de mentenanță și suport a SI e-Rețeta compensată” – în bază de abonament | luni               | 12         | Conform Caietului de sarcini din Anexa nr. 1                    | 631 800,00 lei                                                        |
| 2                                                                                            | 72212000-4                          | Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – la cerere .                        | Om/ore             | 3600       | Conform Caietului de sarcini din Anexa nr. 1                    | 669 600,00                                                            |
|                                                                                              | Valoarea estimată totală (fără TVA) |                                                                                   |                    |            |                                                                 | 1 301 400.00                                                          |

|  |  |     |
|--|--|-----|
|  |  | lei |
|--|--|-----|

9. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta): **Pentru întreaga ofertă**

10. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: **nu se admite**

(indicați se admite sau nu se admite)

11. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare solicitați: **până la 31.12.2026**

12. Termenul de valabilitate a contractului: **31.12.2026**

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

(indicați da sau nu)

14. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor acte cu putere de lege sau al unor acte administrative (după caz): **NU**

(se menționează respectivele acte cu putere de lege și acte administrative)

15. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAЕ, documentație):

| Nr. d/o | Criteriile de calificare și de selecție (Descrierea criteriului/cerinței)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nivelul minim/ Obligatorietate |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1.      | Vor fi excluși operatorii economici care nu și-au îndeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale în conformitate cu prevederile legale în vigoare în Republica Moldova sau în țara în care este stabilit.                                                                                                                                                                                              | Certificat de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor (valabil la data deschiderii ofertei) - eliberat de Inspectoratul Fiscal Principal de Stat, confirmat prin semnătura electronică, ori link-ul la accesarea unei baze de date naționale disponibile gratuit pentru autoritatea contractantă care deține informațiile privind lipsa/existența restanțelor. confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului | <b>Obligatoriu</b>             |
| 2.      | Declarații privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului (prestarea serviciilor similare) într-o perioadă anterioară care vizează activitatea pentru ultimii 3 ani - a câte min 1 000 000,00 lei pentru fiecare an din ultimii 3 ani original confirmat prin semnătura electronică a participantului: (la solicitare se va prezenta documente primare de confirmare copiile contractelor, raport financiar etc.) | Declarație privind lista principalelor prestări de servicii efectuate în ultimii 3 ani de activitate similare obiectului de achiziție conform <b>Anexei nr. 12</b> din Ordinul MF 115/2021 - confirmată prin semnătura electronică                                                                                                                                                                                                                | <b>Obligatoriu</b>             |
| 3.      | Demonstrarea accesului la personalul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a obiectului contractului ce urmează a fi atribuit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Conform Caietului de sarcini (Anexa nr. 1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Obligatoriu</b>             |
| 4.      | Declarație de garanție                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Autoritatea Contractantă solicită o garanție a aplicației acordată de către ofertanți pentru o perioadă de 12 luni de la încetarea contractului. Confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a persoanei responsabile a ofertantului. Pe perioada desfășurării contractului, codul sursă al aplicației va fi supus modificărilor                                                                                                             | <b>Obligatoriu</b>             |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | efectuate de către specialiștii prestatorului. Orice modificare în codul sursă are ca efect o nouă versiune a aplicației care este supusă garanției contractuale a ofertantului în baza cerințelor minime și obligatorii ale Caietului de Sarcini.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                   |
| 5. | Va fi exclus din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care are cunoștință că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane. | <a href="#">La depunerea ofertei prin declararea în DUAE</a> /la evaluare la solicitarea AC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Obligativu</b><br><br><i>Lipsa condamnării pe parcursul a ultimilor 5 ani.</i> |
| 6. | Va fi exclus orice operator economic care se află în proces de insolabilitate ca urmare a hotărârii judecătorești.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <a href="#">La depunerea ofertei prin declararea în DUAE</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Obligativu</b><br><br><i>Nu se află în proces de insolabilitate</i>            |
| 7. | Garanția pentru ofertă în <b>valoare de 1%</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Garanția pentru ofertă emisă de către o bancă comercială sau prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</b><br>Beneficiarul plății: <b>Compania Națională de Asigurări în Medicină</b><br>Denumirea Băncii: <b>Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat</b><br>Codul fiscal: <b>1006601000037</b><br>IBAN: <b>MD30TRGAAC14513001300000</b><br><br>cu nota “Pentru garanția pentru ofertă la licitația publică nr. _____ din _____”<br><br>Dispoziția de plată va fi atașată în modul scanat *(se va prezenta la depunerea ofertei de către toți ofertanți)                                                                         | <b>Obligativu</b>                                                                 |
| 8. | Garanția de bună execuție a Contractului în <b>valoare de 5%</b> din valoarea Contractului                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Contractul va fi însoțit de o Garanție de bună execuție (emisă de către o bancă comercială)</b><br><i>sau</i><br><b>Garanzia de bună execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</b><br>Beneficiarul plății: <b>Compania Națională de Asigurări în Medicină</b><br>Denumirea Băncii: <b>Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat</b><br>Codul fiscal: <b>1006601000037</b><br>IBAN: <b>MD30TRGAAC14513001300000</b><br>cu nota “Pentru garanția de buna execuție a contractului nr. _____ din _____”<br><br><a href="#">* (Se va prezenta doar de către ofertantul declarat câștigător odată cu semnarea Contractului)</a> | <b>Obligativu</b><br><br><i>pentru operatorul economic declarat câștigător</i>    |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                         |                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 9. | DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani | Declarație în conformitate cu <b>Anexa nr. 2</b> din documentul (Caiet de sarcini) autenticată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului; | <b><i>Obligatoriu</i></b> |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|

# CAIET DE SARCINI

## **Servicii de mentenanță și suport**

**pentru sistemul informațional automatizat „eRețeta  
pentru medicamente și dispozitive medicale compensate”  
(în continuare – SI „eRețeta compensată”).**

## Obiectul achiziției

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță și suport. În mod concret, prezentul proiect are **următoarele componente**:

| OBIECTUL ACHIZIȚIEI                                                                                                                                                                                                                                                                               | Descriere                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicii de mentenanță (preventivă, corectivă, adaptivă) și suport pentru SI eRețeta compensată:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Servicii de mentenanță preventivă și Suport – în bază de abonament;</li><li>· Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – la cerere.</li></ul> | <i>Serviciile se referă la SI, serviciile web aferente acestuia, inclusiv la artefactele modificate sau elaborate pe parcursul perioadei de desfășurare a activităților de mentenanță.</i> |

În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul (Furnizorul/Ofertantul) va avea acces la sistemul informațional și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra **SI eRețeta compensată** pentru o perioadă de **minim 12 luni** după încetarea contractului.

De asemenea, Prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta CNAM (Beneficiar) împreună cu codul sursă SI eRețeta compensată, descrierea privind parametrii funcționali și configurările aplicate, credențiale de acces, astfel încât acestea să fie aplicabile, ulterior, în perioada de exploatare a sistemului și alte etape a ciclului de viață a sistemului.

## Descrierea generală a SI eRețeta compensată

SI „eRețeta compensată” asigură una din componentele esențiale a platformei de dezvoltare a sistemului eSănătate în Republica Moldova, fiind un pas în direcția alinierii la tendințele din Uniunea Europeană, asigurând digitalizarea proceselor de prescriere a rețetei compensate, eliberare, evidență și raportare a informațiilor necesare tuturor actorilor implicați în proces.

SI „eRețeta compensată” – este rețeta electronică pentru medicamente și dispozitive medicale compensate, care este prescrisă de medic de la calculatorul de serviciu, după care datele se procesează și se înregistrează în baza de date. La nivel de farmacie, se identifică rețeta prescrisă în baza de date a rețetelor și se eliberează medicamentul prescris.

*Componentele SI eRețeta compensată sunt operaționale și sunt prezentate conform modulelor:*

- ❖ **Modul de Conectare cu Serviciile Externe și Funcționalități Adicionale;**
- ❖ **Module de Stocare și Manipulare a Datelor;**
- ❖ **Modul de Prescriere, Stocare și Eliberare a Rețetelor Compensate;**
- ❖ **Modul de Raportare;**
- ❖ **Modul de Înregistrare a Acțiunilor Utilizatorilor (Audit);**

❖ **Autentificare și Autorizare;**

❖ **Gestionarea Registrelor.**

## 1. Modul de Conectare cu Serviciile Externe și Funcționalități Adicionale

Acest modul este responsabil de integrarea sistemului eRețetă Compensată cu surse externe, facilitând schimbul de date și interoperabilitatea.

**Funcționalități principale:**

- **Integrarea cu servicii externe:** prin conectori API, ceea ce permite schimbarea furnizorului de date fără impact major asupra sistemului.
- **Expunerea API-urilor:** backend-ul (NestJS) oferă un API REST/gRPC pentru interacțiunea cu alte sisteme informatice.
- **Gateway API:** controlează accesul utilizatorilor și centralizează răspunsurile din diverse servicii.
- **Suport pentru scalabilitate:** sistemul poate fi scalat orizontal pentru optimizarea performanței.
- **Separarea frontend-ului de backend:** frontend-ul în ReactJS este complet decuplat de backend-ul NestJS, ceea ce permite dezvoltarea independentă.

## 2. Module de Stocare și Manipulare a Datelor

Aceste module sunt responsabile de gestionarea datelor necesare pentru buna funcționare a sistemului.

**Tipuri de date gestionate:**

- **Clasificatoare medicale:** medicamente, patologii, specialități medicale.
- **Date despre instituții:** farmacii, clinici, spitale, interconexiunile dintre ele.
- **Date administrative:** date despre utilizatori, roluri și permisiuni.

**Aspecte tehnice:**

- **Baze de date relaționale:** PostgreSQL este folosit pentru stocarea datelor structurate.
- **Normalizarea datelor:** pentru evitarea redundanței și îmbunătățirea performanței.
- **Microservicii pentru fiecare registru de date:** separare logică pentru a asigura modularitate și scalabilitate.

## 3. Modul de Prescriere, Stocare și Eliberare a Rețetelor Compensate

Acest modul gestionează întregul flux al rețetelor electronice, de la prescriere până la eliberare în farmacii.

**Funcționalități principale:**

- **Prescrierea electronică a rețetelor:** medicii pot introduce rețete digitale în sistem.
- **Stocarea și semnătura electronică a rețetelor:** rețetele sunt salvate și semnate digital înainte de a fi transmise către farmacii.

- **Eliberarea rețetelor în farmacii:** farmacistul verifică și confirmă eliberarea medicamentelor.
- **Legătura între prescriere și eliberare:** medicamentele eliberate sunt corelate cu rețeta prescrisă, pentru a preveni erorile.

#### Aspecte tehnice:

- **Bază de date PostgreSQL:** utilizată pentru stocarea rețetelor.
- **Gruparea rețetelor:** fiecare rețetă este un grup de medicamente, ceea ce simplifică procesul de semnare și validare.
- **Interacțiunea între microservicii:** prescrierea și eliberarea sunt gestionate de microservicii separate, dar care comunică între ele.

## 4. Modul de Raportare

Acest modul este responsabil pentru generarea rapoartelor necesare Companiei Naționale de Asigurări de Medicină (CNAM) și altor instituții implicate.

#### Funcționalități principale:

- **Generarea rapoartelor standardizate:** fiecare raport are un format predefinit.
- **Persistența datelor în rapoarte:** datele istorice nu se modifică dacă sursa originală este actualizată.
- **Accesibilitate rapidă la rapoarte:** rapoartele sunt generate în avans pentru a evita încărcarea sistemului la cerere.

#### Aspecte tehnice:

- **Utilizarea MongoDB pentru stocare:** permite o gestionare mai eficientă a datelor semi-structurate.
- **Transmiterea asincronă a datelor:** utilizând RabbitMQ, ceea ce optimizează performanța sistemului.
- **Generarea rapoartelor prin cron job-uri:** datele noi sunt adăugate la rapoarte zilnic, fără a afecta performanța sistemului.

## 5. Modul de Înregistrare a Acțiunilor Utilizatorilor (Audit)

Acest modul monitorizează și înregistrează activitățile utilizatorilor, asigurând transparența și securitatea sistemului.

#### Funcționalități principale:

- **Înregistrarea acțiunilor utilizatorilor:** orice modificare a datelor este logată pentru audit și conformitate GDPR.
- **Analiza și vizualizarea logurilor:** utilizând Kibana, administratorii pot investiga activitatea utilizatorilor.
- **Păstrarea logurilor pentru o perioadă determinată:** conform cerințelor de securitate și conformitate.

### Aspecte tehnice:

- **Elasticsearch pentru stocarea logurilor:** permite căutări rapide și eficiente.
- **Kibana:** pentru vizualizarea logurilor.

## 6. Autentificare și Autorizare

Sistemul folosește **MPass** pentru autentificare și gestionarea accesului utilizatorilor.

### Funcționalități principale:

- **Autentificare prin MPass:** utilizatorii sunt direcționați către sistemul MPass pentru validare.
- **Generarea token-urilor JWT:** utilizatorii autentificați primesc un token de acces și un token de reîmprospătare.
- **Controlul accesului pe baza rolurilor:** utilizatorii au acces doar la resursele specifice funcției lor.

### Aspecte tehnice:

- **JWT (JSON Web Token) pentru securitate:** permite autentificare rapidă și fără acces la baza de date la fiecare cerere.
- **Separarea token-urilor:**
  - **Token de acces** (expiră rapid, utilizat pentru verificarea identității).
  - **Token de reîmprospătare** (permite obținerea unui nou token fără reautentificare).
- **Implementare cu NestJS și IAM Service:** pentru gestionarea autentificării și autorizării.

## 7. Gestionarea Registrelor

Acest modul conține registre esențiale pentru funcționarea sistemului.

### Tipuri de registre:

1. **Registrul Instituțiilor Medicale și Farmaceutice (ER)** – conține date despre clinici și farmacii.
2. **Registrul Medicamentelor și Dispozitivelor Medicale Compensate (D&DR)** – lista medicamentelor aprobate pentru prescriere.
3. **Registrul CIM-10 și al Specialităților (D&SR)** – clasificarea bolilor și specializărilor medicale.

### Aspecte tehnice:

- **Organizarea pe microservicii:** fiecare registru este gestionat independent pentru eficiență.
- **Acces optimizat la date:** prin normalizarea bazei de date și cache pentru acces rapid.

Sistemul eRețetă Compensată este proiectat modular, având o arhitectură bazată pe microservicii, ceea ce permite, adăugarea de noi funcționalități fără impact major, procesare

optimizată și comunicare asincronă între module, utilizarea JWT, VPN, Elasticsearch pentru protecția datelor, integrare facilă cu alte sisteme prin API-uri standardizate. Această abordare asigură un sistem robust și adaptabil cerințelor viitoare.

## **Tehnologiile utilizate - SI eRețetă Compensată**

### **Frontend (UI)**

- **ReactJS** - Utilizat pentru construirea interfeței utilizator cu o arhitectură bazată pe componente.
- **DOM Virtual** - Asigură actualizări eficiente ale interfeței pentru afișarea datelor în timp real.
- **Stencil** - Utilizat pentru dezvoltarea de componente web reutilizabile și performante.

### **Backend**

- **NestJS** - Framework Node.js cu suport nativ pentru TypeScript, oferind o arhitectură modulară și scalabilă.
- **TypeScript** - Utilizat pentru siguranța tipurilor și reducerea erorilor la rulare.
- **gRPC** - Pentru comunicare sincronă între microservicii.
- **HTTP (REST API-uri)** - Folosit pentru servirea fișierelor precum PDF, XLSX, XML și CSV.
- **RabbitMQ** - Broker de mesagerie pentru comunicare asincronă între microservicii.

### **Baze de date**

- **PostgreSQL** - Baza de date relațională principală pentru stocarea datelor structurate, precum rețete și informații despre utilizatori.
- **MongoDB** - Bază de date non-relațională folosită pentru stocarea jurnalelor și datelor de raportare, asigurând performanță și flexibilitate.
- **KeyDB** - Bază de date în memorie, utilizată pentru cache și acces rapid la date.

### **Autentificare & Autorizare**

- **MPass** - Furnizor extern de autentificare pentru Single Sign-On (SSO) și Single Log Out (SLO).
- **JWT (JSON Web Tokens)** - Utilizat pentru gestionarea sesiunilor utilizatorilor și controlul accesului.

### **Integrări externe**

- **MPass** - Gestionarea autentificării și autorizării.
- **AOAM** - Oferă date despre pacienți și detalii despre asigurări.
- **MSign** - Serviciu de semnătură electronică pentru securizarea rețetelor.
- **MLog** - Sistem de jurnalizare a evenimentelor pentru audit.
- **MConnect** - pentru expunerea datelor despre rețeta compensată către alte sisteme informaționale de stat.
- **MCloud** - Infrastructură cloud care susține:

- **Mediul de dezvoltare** - Rulează toate serviciile pe o singură mașină folosind Docker Compose.
- **Mediul de testare** - Configurație pre-producție mai stabilă decât cel de dezvoltare.
- **Mediul de producție** - Rulează pe Kubernetes, asigurând disponibilitate ridicată și scalabilitate.

### *Microservicii & Componente de bază*

- **API Gateway** - Punctul central de acces pentru cererile clientului și controlul accesului la servicii.
- **Interconnect Service** - Gestionează integrarea cu servicii externe (cu excepția autentificării).
- **Prescriptions Service** - Responsabil de crearea și validarea rețetelor.
- **Dispensing Service** - Gestionează eliberarea rețetelor în farmacii.
- **Reports Service** - Colectează și procesează datele sistemului pentru analiză.
- **File Generation Service** - Creează rapoarte și documente în diverse formate (PDF, XLSX, CSV, XML).

### *Monitorizare & Observabilitate*

- **Elastic APM** - Monitorizare a performanței aplicațiilor pentru urmărirea performanței serviciilor.
- **Elasticsearch** - Stochează jurnalele și datele analitice.
- **Kibana** - Furnizează tablouri de bord vizuale pentru monitorizarea stării sistemului.

### *Implementare & Scalare*

- **Docker** - Utilizat pentru containerizarea serviciilor.
- **Kubernetes** - Administrează serviciile containerizate în producție pentru scalabilitate și toleranță la erori.
- **Rancher** - Utilizat pentru gestionarea eficientă a clusterelor Kubernetes.

## *A. Cerințe de Menținere preventivă și Suport*

Cerințele CNAM asupra serviciilor de mentenanță preventivă, reflectate în acest capitol sunt orientate spre identificare și înlăturarea defectelor ascunse înainte ca acestea să se manifeste și organizarea proceselor în așa mod încât să permită înlăturarea incidentelor în cazul apariției acestora, în timp restrâns și cu pierderi minime. Totodată, prestarea serviciilor vor fi realizate în conformitate cu un plan de mentenanță elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar.

De menționat că prin procesul de mentenanță se controlează funcționarea produsului software, se înregistrează problemele pentru analiză, se întreprind acțiuni de avertizare și de corecție, precum și acțiuni de adaptare și de perfecționare a produsului software. Scopul procesului de mentenanță constă în menținerea capacității sistemului software de a presta servicii, precum și în modificarea produsului software, păstrând integritatea lui.

Pentru mentenanță sistemului SIA „eRețeta compensată”, CNAM formulează următoarele cerințe:

- 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) oferită și deținută de Furnizor**;
- Identificarea, investigarea, analiza și soluționarea incidentelor;
- Analiza parametrilor de funcționare a sistemului;
- Identificarea și raportarea riscurilor potențiale;
- Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;
- Gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistică privind incidentele;
- Actualizarea/modificarea după formă și conținut a rapoartelor existente;
- Menținerea în stare funcțională a web-serviciilor aferente.

## Support Utilizatori

Utilizatorii SIA „eRețeta compensată” sunt cei care interpretează datele colectate de sistem. Prin oferta, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar asumă următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatori:

- Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM;
- Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației: existente sau dezvoltate și implementate în timpul contractului;
- Asistența tehnică pentru utilizatorii CNAM prin email și platforma Service Desk pusă la dispoziție de către Furnizor;
- Modalități de asigurare a suportului: email, telefon, acces la distanță;
- Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare - best effort.

## Support 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 SIA „eRețeta compensată” care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- verificare de ansamblu a stării de funcționare 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;
- 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 specialiștii de infrastructură hardware și de comunicații în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului.

### Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date

În această categorie se includ următoarele servicii minime relative la bazele de date ale SIA „eRețeta compensată” 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 CNAM;
- 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;
- 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.

### **Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interoperabilitate**

În această categorie se includ următoarele servicii minime relative la codul aplicației SIA „eRețeta compensată” care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- verifică și optimizează secvențele de cod;
- identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului;
- rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației;
- soluționează incidentele apărute la nivelul codului;
- modifică rapoartele, șabloanele, serviciile aplicative;
- comunică cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.

### **Efectuarea testelor de penetrare**

Teste de penetrare se referă la o metodă de evaluare a securității sistemului informațional prin simularea unor atacuri cibernetice. Scopul acestor teste este de a identifica și exploata vulnerabilitățile sistemului pentru a evalua cât de bine poate rezista sistemul informațional la atacuri reale. În această categorie intră următoarele servicii minime:

- Simulare a atacurilor;
- Identificarea vulnerabilităților;
- Evaluarea impactului;
- Raportare și recomandări.

CNAM precizează ofertanților ca toate operațiunile se vor desfășura în condițiile unei strânse comunicări cu specialiștii Cloud-ului guvernamental și a menținerii calității și securității sistemului. Este important ca specialiștii Furnizorului să dețină cunoștințe privind

termenii folosiți în comunicare și modul de operare al sistemelor informatice de dimensiuni mari și să se adapteze cerințelor de securitate impuse de natura datelor prelucrate. CNAM consideră că eventualele incidente de securitate sau pierderi de date sunt inacceptabile pe perioada desfășurării contractului.

## **Operațiuni specifice SI „eRețeta compensată”**

### **Întreținerea bazei de date a sistemului**

- Operațiuni de administrare și optimizare a bazei de date pe infrastructura 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 analiza și auditare a securității bazei de date.

### **Rapoarte CNAM**

- Generarea programată a rapoartelor.

## ***B. Cerințe de mentenanță adaptivă și corectivă a SI „eRețeta compensată” (la cerere)***

### **Asumarea contextului adaptării și corecției software**

În categoria serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă a SIA „eRețeta compensată” se includ serviciile necesare pentru adaptarea și corecția sistemului sau a parametrilor acestuia cu excepția celor indicate în capitolul ”A. Cerințe de Mentenanță preventivă și Suport”.

Contextul în care Furnizorul va desfășura serviciile contractate este următorul:

- Beneficiarul va deține în continuare dreptul de proprietate asupra codului aplicației. Orice operațiune de modificare a codului generează o nouă versiune a aplicației pentru care dezvoltatorul (cel care efectuează modificarea) va oferi garanție completă. Modificările funcționalităților existente sau noile ajustări ale aplicației se fac la cererea Beneficiarului. Beneficiarul nu intervine asupra codului aplicației, motiv pentru care răspunderea funcționării corecte a aplicației în timpul și după executarea ajustărilor de cod aparține Furnizorului. Orice ajustare asupra aplicației implică din partea Furnizorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate.

- Asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției asupra SIA „eRețeta compensată” pentru o perioadă de minim 12 luni după încetarea contractului. Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.

- În baza legislației sau a nevoilor operaționale, 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.

- În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA „eRețeta compensată”, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul CNAM cu privire la întrebări specifice legate de SIA „eRețeta compensată”.

- Furnizorul este responsabil pentru eventualele incidente asupra SIA „eRețeta compensată” generate pe parcursul operațiunilor desfășurate de el sau la recomandarea lui pe durata realizării de noi funcționalități.

- Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar Furnizorul execută operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului și acorda 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 (actualizarea configurației, patch-uri, etc) care conduc la alterarea configurației operaționale a sistemului, Furnizorul asumă cheltuielile de repunere în producție.
- Ofertanții trebuie să demonstreze experiența acumulată și a performanțelor în ajustarea și prestarea ulterioară a serviciilor de suport și mentenanță SIA integrate de complexitate asemănătoare prin descrierea proiectelor de mentenanță SI complexe bazate pe tehnologiile similare.
- Cererile de ajustări au termene relativ scurte și survin în general în urma unor modificări legislative sau în urma îmbunătățirilor funcționării business-proceselor. CNAM a constatat că, de obicei, modificările efectuate au un impact imediat în utilizare și asupra altor componente. Pentru buna desfășurare a operațiunilor, dar și de consultanță în menținerea caracterului consolidat al informațiilor din sistem, echipa tehnică a Furnizorului trebuie să fie pregătită în sensul cunoașterii amănunțite a modului în care funcționează întregul sistem și să dețină resursele necesare unor solicitări cu termene de realizare foarte scurte. Totodată, trebuie să aibă capacitatea de înțelegere și viziune a impactului ajustărilor care sunt propuse de Beneficiar sau care sunt necesare în așa fel încât să asigure funcționarea continuă a sistemului și să intervină corect ori de câte ori este nevoie de ajustări.

CNAM solicită în prezenta procedura disponibilitatea specialiștilor și cere Ofertanților **specificarea în Oferta financiară a prețului pentru minim de om/ore pentru cererile suplimentare de ordin tehnic dedicate ajustării și consultanței software a SIA „eRețeta compensată”** cum ar fi: ajustarea unor module ale SIA „eRețeta compensată”, ajustarea compartimentului Rapoarte, de asemenea, dezvoltarea unor interfețe automatizate pentru schimbul de date cu alte sisteme informaționale prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect, etc. Rezervarea a de om/ore la un preț prestabilit creează CNAM avantajul implementării rapide a necesităților tehnice și de consultanță imediate ale SIA „eRețeta compensată” și asigură continuitatea serviciului în situațiile urgente.

## **Reguli privind prestare a serviciilor de mentenanță adaptivă și 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.

### ***Solicitarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă***

Solicitarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se efectuează de Beneficiar în baza unei Cereri cu privire la propunerea de modificare.

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.

***Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:***

- Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- 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.

### **Necesități identificate de dezvoltare a SI „eRețeta compensată”**

La etapa actuală au fost identificate următoarele necesități de dezvoltare, cum ar fi:

1. Se propune implementarea unui „Calculator de cantități” în interfața medicului, care determină automat cantitatea și numărul de ambalaje eliberabile. Medicul introduce trei parametri — unitatea terapeutică (UT), prize/zi și durata în zile — iar sistemul calculează cantitatea totală ( $CT = UT \times \text{prize/zi} \times \text{durată}$ ). CT este convertită în ambalaje pe baza conținutului per ambalaj din Clasificator, cu rotunjire în sus la întreg pentru acoperirea integrală a tratamentului. Logica se adaptează formei farmaceutice (comprimate, ml, fiole, UI, puf etc.). Se verifică plafonul prescrisibil, iar la depășire sistemul avertizează și solicită ajustarea parametrilor. Rezultatul aprobat devine limită eliberabilă în farmacie, prevenind depășirile la eliberare. Interfața prezintă clar CT, numărul de ambalaje și eventualele mesaje de avertizare. Implementarea reduce erorile de prescriere, asigură conformitatea cu regulile de compensare și protejează utilizarea fondurilor publice.
2. Se propune actualizarea și suplinirea modului Rapoarte din SI „eRețeta compensată”, conform cerințelor CNAM, pentru generarea completă a datelor statistice și a informațiilor necesare monitorizării activității de prescriere și eliberare a rețetelor compensate.
3. Extinderea câmpurilor pentru introducerea a până la 3 persoane terțe, cu memorare și populare automată. Se propune extinderea funcționalității din SI „eRețeta compensată” pentru a permite înregistrarea a maximum 3 persoane terțe autorizate pentru un beneficiar. Pentru fiecare persoană terță se vor putea completa următoarele câmpuri: IDNP, nume, prenume. Funcționalitatea va include:
  - Populare automată a câmpurilor „nume” și „prenume” la introducerea IDNP-ului, prin interogarea sursei oficiale de date.
  - Memorarea acestor informații în sistemul beneficiarului, astfel încât, la o rețetă nouă, medicul prescriptor va avea persoanele terțe auto-populate.
4. Pentru optimizarea procesului de actualizare, în Clasificatorul prestatorilor de servicii medicale și farmaceutice se vor implementa următoarele funcționalități:
  - Filtrare avansată: posibilitatea aplicării filtrelor individuale pentru fiecare coloană din Clasificator, facilitând căutarea și sortarea datelor.

- Preluarea automată a unității administrativ-teritoriale (raion/oraș) din Clasificatoarele naționale, pentru uniformizare și evitarea erorilor.
- Actualizarea termenului de eligibilitate a contractului, prin includerea ultimei zile de valabilitate a licenței.
- Verificare automată a eligibilității, pe baza a trei parametri: data contractului + 3 ani, termenul licenței, termenul certificatului GPP.
- Activ/Inactiv cu dată salvată: adăugarea unui buton pentru activarea/inactivarea prestatorului, cu salvarea datei (zi/lună/an) și afișarea rândului inactiv cu o culoare diminuată.
- Confirmare la ștergere: sistemul va solicita confirmare suplimentară la ștergerea unui rând („Confirmi ștergerea?”) pentru a preveni eliminările accidentale.

5. În procesul de actualizare a datelor din Clasificator, va fi implementată o funcționalitate care permite selectarea entității PSF (persoana juridică) și, odată cu modificarea acesteia, actualizarea automată a datelor comune în toate cartelele filialelor asociate.

Vor fi sincronizate automat următoarele coloane:

- AT arondată
- Denumirea PSF
- IDNO
- Seria și nr. licenței
- Valabilitatea licenței (zi/lună/an)
- Numărul contractului
- Statut TVA (Plătitor – 1 / Neplătitor – 0).

Pentru realizarea acestui mecanism, este necesară modificarea structurii de vizualizare a Clasificatorului, prin introducerea unui element de tip ""părinte PSF"" identificat prin IDNO, care va transmite datele unice către toate filialele asociate. Astfel, la orice actualizare a datelor PSF, toate filialele vor fi sincronizate automat, eliminând erorile de consistență și reducând timpul de gestionare manuală.

6. Pentru optimizarea procesului de actualizare, în Nomenclatorul medicamentelor și dispozitivelor medicale vor fi implementate următoarele funcționalități:

- Păstrarea datei de inactivare (zi, lună, an) atunci când un produs este dezactivat, afișat cu o culoare diminuată pentru diferențiere vizuală.
- Filtre individuale aplicabile pe fiecare coloană din Nomenclator pentru o căutare rapidă și precisă.
- Clonarea rândurilor existente, utilă pentru adăugarea rapidă a produselor similare cu denumiri comerciale diferite.
- Confirmare suplimentară la ștergere, printr-un mesaj „Confirmi ștergerea?”, pentru evitarea ștergerilor accidentale.

7. În cadrul Nomenclatorului de diagnostic (CIM) va fi implementată funcționalitatea de păstrare a datei inactivării (zi, lună, an) pentru fiecare diagnostic dezactivat. Diagnosticile inactivate vor fi afișate în continuare în listă, cu rânduri evidențiate printr-o culoare diminuată, pentru a diferenția clar înregistrările active de cele inactivate. Această funcționalitate va permite o trasabilitate mai bună a modificărilor și va contribui la menținerea integrității istoricului de utilizare a codurilor CIM.

8. „ADMIN\_Statistica” – Rol dedicat pentru accesul la rapoarte statistice. Se propune definirea rolului „ADMIN\_Statistica”, cu acces exclusiv la rapoartele statistice generate de sistemul eRețeta, fără acces la date cu caracter personal.

9. Dezactivarea pozițiilor „nevalorificate” și re-prescriere pe altă rețetă. În prezent, o rețetă devine nemodificabilă după orice eliberare, chiar și parțială, ceea ce împiedică medicul să gestioneze pozițiile rămase „nevalorificate”. Se propune implementarea unui mecanism

prin care medicul poate dezactiva individual pozițiile cu statut „nevalorificat” dintr-o rețetă parțial valorificată (fără ștergere). Pozițiile dezactivate devin neeligibile la eliberare în farmacie, sunt marcate clar („dezactivată de medic”) și rămân vizibile pentru trasabilitate. Pentru continuitatea tratamentului, sistemul va oferi posibilitatea de represcriere a medicamentelor dezactivate.

Restricții: dezactivarea este permisă doar pentru poziții fără eliberări (0% valorificare); pozițiile deja valorificate rămân nemodificabile. Beneficii: management flexibil al rețetelor parțial valorificate, fără pierderea istoricului, reducerea erorilor operaționale și menținerea conformității la eliberare.

10. Extinderea perioadei de semnare a rețetelor olografe de către medic. În prezent, sistemul permite semnarea rețetelor olografe de către medic într-un interval de maximum 5 zile calendaristice de la data eliberării. Această limitare poate deveni restrictivă în practică, în special în cazurile în care medicii întâmpină dificultăți tehnice sau logistice în semnarea electronică în termen.

Propunerea:

Se propune extinderea perioadei de semnare a rețetelor olografe de la 5 la 10 zile calendaristice, pentru a oferi medicilor un interval mai flexibil în care pot finaliza semnarea electronică a acestor rețete.

11. Modificarea formatului de hârtie pentru rețeta electronică printată și pentru rețeta olografă presupune optimizarea procesului de imprimare prin ajustarea dimensiunilor curente, astfel încât pe o singură foaie A4 să poată fi tipărite două rețete distincte. Astfel, este necesară implementarea modificărilor tehnice în sistemul informațional, adaptând structura documentului și macheta actuală a rețetei. În locul formatului actual, care utilizează întreaga suprafață a unei foi A4 pentru o singură rețetă, noua soluție va diviza pagina în două zone egale, fiecare conținând o rețetă independentă.

12. Adăugarea statutului pacientului (asigurat/neasigurat) în interfața destinată farmacistului, în procesul de eliberare a medicamentelor, presupune adăugarea unei informații suplimentare în pagina de eliberare. Această informație va fi afișată clar și vizibil, oferind farmacistului un detaliu esențial despre statutul asigurării pacientului în momentul eliberării rețetei. Statutul + Mesaj de atenționare.

13. În procesul de prescriere, la selectarea DCI, lista să apară în ordine alfabetică.

14. Se propune o pagină publică de tip „status”. Pagina va afișa în timp real starea generală a SI „eRețeta compensată”. Vor fi listate atât problemele interne (prescriere, eliberare), cât și cele de integrare — de ex. „Semnătura indisponibilă din cauza serviciului MSign”. Fiecare incident va avea o descriere scurtă, componentele afectate, impactul și ora ultimei actualizări, iar la rezolvare va fi marcat ca „remediat”. Adițional, pagina va include un istoric de disponibilitate pe ultimele 30–90 de zile.

15. Se propune reprezentarea medicamentelor și dispozitivelor în Grid View. Pentru pozițiile cu multiple partide, toate partidele vor fi afișate distinct. Informația va fi organizată tabelar, pe coloane și celule, astfel încât fiecare poziție să fie clar delimitată, înlocuind afișarea actuală într-un singur rând cu valori separate prin virgule.

16. Implementarea unei pagini separate pentru rolul de administrare a farmaciilor, care va permite vizualizarea directă a numărului de rețete semnate și nesemnate pentru o perioadă de timp selectată (inclusiv nelimitată), presupune dezvoltarea unei interfețe dedicate în cadrul SI „eRețeta compensată”. Această funcționalitate va permite administratorilor de farmacii să acceseze rapid și eficient următoarele informații direct din interfață, fără a fi necesară descărcarea unui raport separat:

- Numărul total de rețete semnate electronic într-un interval de timp specificat sau fără limită de timp.

- Numărul total de rețete nesemnate pentru același interval selectat.

Pagina va conține următoarele elemente esențiale:

- Filtru de timp intuitiv și ușor de utilizat, care permite selecția rapidă a intervalului dorit (zile, luni, ani sau perioadă personalizată).

- Vizualizare clară și structurată a datelor, care facilitează identificarea rapidă a situațiilor care necesită intervenție sau monitorizare suplimentară.

17. Se propune examinarea posibilității de a oferi acces direct medicilor la RCP (Rezumatul Caracteristicilor Produsului) din cadrul SI „eRețeta compensată”. La selectarea unei substanțe active în procesul de prescriere, lângă denumirea acesteia va fi afișat un buton de informare, care va deschide RCP-ul aferent, preluat din baza de date oficială a AMDM. Această funcționalitate va permite medicilor să consulte rapid informații esențiale privind indicațiile, dozele, contraindicațiile și reacțiile adverse ale produsului. Implementarea va sprijini o prescriere mai informată și mai sigură pentru pacient.

18. Includerea datei generării rețetei olografe și a unui security token. Se propune completarea formatului rețetei olografe cu două noi elemente esențiale pentru creșterea transparenței și securității procesului de prescriere:

- Data generării rețetei olografe – va fi imprimată clar pe rețetă, indicând momentul exact (zi, lună, an, oră) în care aceasta a fost generată în sistem. Acest element va asigura trasabilitatea procesului și va permite verificarea validității rețetei.

- Security token – se va genera automat un cod unic de securitate (token) la emiterea fiecărei rețete olografe. Acest cod va putea fi utilizat pentru validarea autenticității rețetei.

19. Raport privind prescrierea și statutul rețetei. Se propune dezvoltarea unui raport care să genereze informații complete referitoare la rețetele prescrise, cu evidențierea clară a statutului fiecărei rețete: semnată, valorificată sau parțial valorificată. Raportul va include detalii precum cantitatea prescrisă, cantitatea eliberată și va permite identificarea rețetelor nevalorificate. Acesta va sprijini analiza comportamentului de prescriere și eliberare, va oferi suport în monitorizarea utilizării corecte a rețetelor compensate și va contribui la îmbunătățirea transparenței și eficienței în circuitul de prescriere-eliberare.

20. Copierea rețetei la un click pentru introducerea în SIAMP. Se propune implementarea unei funcționalități care să permită copierea automată a unei rețete prescrise printr-un singur click, în vederea introducerii rapide în sistemul SIAMP. Rețeta va fi sumarizată automat într-un format prestabilit, conform unui șablon predefinit, și redată sub formă de text simplu, ușor de inserat în câmpurile necesare din SIAMP. Această funcționalitate va reduce timpul de lucru pentru personalul medical, va minimiza erorile de transcriere și va eficientiza procesul de raportare și comunicare între sisteme.

21. Includerea în interfața SI „eRețeta compensate” a butonului „Comunicare”. Se propune adăugarea în interfața sistemului a unui buton dedicat „Comunicare”, destinat facilitării interacțiunii între utilizatorii sistemului (ex. medici, farmaciști, administratori). Acest buton va deschide o secțiune dedicată schimbului de mesaje.

Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.

- 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.

## **Cerințe privind calitatea serviciilor**

### **Mod de lucru. Modalități de intervenție**

SIA „eRețeta compensată” este găzduit în MCloud-ul guvernamental. În timpul desfășurării operațiunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă între echipa Furnizorului și cea a Beneficiarului. Toate operațiunile se vor desfășura în condiții maxime de securitate cibernetică, cu respectarea strictă a legislației în vigoare.

Pe perioada contractului vor fi disponibile din partea Furnizorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiuni normale de întreținere:

- Intervenții de la distanță securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor cloud-ului guvernamental
- Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin mail sau prin alte mijloace de comunicație electronică, inclusiv videoconferință.
- Intervenții on-site la sediul central sau în teritoriu, în situațiile în care specialiștii apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației.

### **Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor**

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.

### **Reguli privind prestare a serviciilor de suport**

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a softului aplicativ prin: analiza defectelor, introducerea corectărilor, documentarea corectărilor și actualizarea documentelor pentru softul aplicativ.

### **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 softului aplicativ. 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**

| PRIORITATE |       | Impact |       |            |
|------------|-------|--------|-------|------------|
|            |       | Înalt  | Mediu | Jos        |
| Urgență    | Înalt | Critic | Înalt | Mediu      |
|            | Mediu | Înalt  | Mediu | Jos        |
|            | Jos   | Mediu  | Jos   | Neglijabil |

**Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului**

| URGENȚĂ       | Descriere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Înaltă</b> | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;</li> <li>- există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.</li> </ul> |
| <b>Medie</b>  | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;</li> <li>-există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>-reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.</li> </ul>        |
| <b>Joasă</b>  | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;</li> <li>- activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat;</li> <li>- nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.</li> </ul>                                                                           |

**Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului**

| IMPACT       | Descriere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Înalt</b> | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte;</li> <li>- incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului;</li> <li>- există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;</li> </ul>                     |
| <b>Mediu</b> | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi;</li> <li>- există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;</li> </ul> |
| <b>Jos</b>   | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.</li> </ul>                                                                                           |

## Raportarea și soluționarea incidentelor

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru (8:00 – 17:00). 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 maxim pentru corectare a cauzei* |
|---------------------|------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Critică             | Timpul de reacție al Prestatorului – imediat   | pînă la 3 ore         | 8 ore                                 |
| Înaltă              | Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute | 8 ore                 | ora 12 a zilei următoare              |
| Medie               | Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore     | 24 ore                | 5 zile                                |

|             |                                              |                   |         |
|-------------|----------------------------------------------|-------------------|---------|
| Joasă       | Țimpul de reacție al Prestatorului – 24 ore; | 3 zile            | 10 zile |
| Neglijabilă | Țimpul de reacție al Prestatorului – 72 ore; | Cel mai bun efort | -       |

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

### ***Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor***

## **Soluționarea divergențelor**

Orice divergențe apărute între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strînsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

- 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.
- La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- 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 ivite.
- Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.

## **Securitatea informației**

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;

- Menținerea formalizată 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.

## **Livrabile**

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

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

Lunar, odată cu actul de primire-predare serviciilor se va expedia Beneficiarului ultima versiune a codului sursă (compilabil).

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura predarea și înnoirea următoarelor livrabile:

- Codul sursă final compilabil pe suport (DVD-R sau USB);
- Documentația tehnică;
- Ghidul utilizatorilor;
- Ghidul administratorului;
- Raport care documentează vulnerabilitățile descoperite urmare a testelor de penetrare, metodele de atac utilizate și recomandările pentru îmbunătățirea securității.

## **Modalitatea de întocmire a ofertelor**

Toate cerințele din caietul de sarcini sunt minime și obligatorii, iar nerespectarea sau respectarea parțială a uneia dintre cerințe va duce automat la declararea ofertei ca fiind neconformă și, implicit, la descalificarea ei. Asumarea condițiilor în care se desfășoară proiectul și îndeplinirea cerințelor tehnice, de personal sau asupra modului de lucru pentru toate punctele precizate în capitolele documentației sunt condiții obligatorii și eliminatorii pentru conformitatea ofertelor și sunt totodată termeni considerați contractuali.

## **Cerințe privind experiența personalului**

Echipa de proiect trebuie să includă specialiști de înaltă calificare cu experiență în domeniile respective.

În cazul concediilor (ex: de odihnă, concedii medicale, deplasări, etc) sau alte situații ce duc la încetarea temporară a atribuțiilor de muncă a specialiștilor din cadrul echipei, sau situații în care specialistul nu poate fi disponibil pentru îndeplinirea activităților aferente mentenanței, Ofertantul va asigura înlocuirea imediată a membrilor existenți cu alți membri noi ținând cont de cerințele prezentului caiet de sarcini și doar în baza acceptului Beneficiarului.

Ofertantul este obligat să informeze în prealabil Beneficiarul despre necesitatea modificării echipei de mentenanță, va transmite CV-ul persoanei care înlocuiește și va confirma recepționarea răspunsului (de acceptare sau refuz) expediat de către Beneficiar. Beneficiarul își rezervă dreptul de a refuza modificarea componenței minime a echipei în cazul în care pregătirea profesională și experiența noilor membri nu corespunde cerințelor

stabilite în prezent caiet de sarcini sau solicitarea privind modificarea echipei nu este relevantă.

CNAM a identificat următoarele cerințe minime privind experiența pe care trebuie să o dețină echipa de mentenanță a ofertantului:

**Manager de proiect.**

Master în tehnologii informaționale sau alte domenii relevante (pentru studiile conforme procesului de la Bologna) sau licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii relevante (pentru studiile conforme procesului pre Bologna) cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență în domeniul dezvoltării software;
- cel puțin 3 ani experiență demonstrată în gestiunea proiectelor de complexitate similară cu utilizarea metodologiei de management al proiectelor propuse în cel puțin 2 proiecte similare implementate pe parcursul ultimilor 5 ani;
- cunoașterea ciclului de viață al software-ului;
- experiență relevantă în analiza proceselor de business;
- abilitate de comunicare în limbile română și engleză;
- deținerea certificării recunoscute internațional în domeniul managementului proiectului constituie un avantaj;

**System Architect/Business Analyst.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență de lucru în calitate de System Architect/Business Analyst demonstrată prin implicarea în implementarea proiectelor în poziție similară pentru proiectarea/dezvoltarea/implementarea sistemelor informatice cu complexitate similară;
- experiență dezvoltată în utilizarea metodologiilor și abordărilor moderne de proiectare a sistemelor informatice și aplicarea standardelor și inițiativelor TIC specifice sectorului guvernamental al Republicii Moldova;
- în implementarea a cel puțin 2 proiecte similare pe parcursul ultimilor 5 ani;
- experiență în testarea modulară, integrarea continuă, DevOps;
- certificarea în domeniul proiectării mijloacelor software
- cunoașterea ciclului de viață al software-ului (exemplu: TOGAF 9, CTA etc.) va constitui un avantaj însemnat;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Dezvoltator/Administrator Bază de date.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență de lucru în dezvoltarea software în poziție de Dezvoltator/Administrator Bază de Date în care au fost utilizate tehnologiile propuse pentru dezvoltarea și exploatarea SI "eRețeta compensată";
- în implementarea a cel puțin 2 proiecte similare pe parcursul ultimilor 5 ani;
- experiență demonstrată în proiectarea, dezvoltarea și optimizarea bazelor de date;
- experiență în testarea modulară, integrarea continuă, DevOps;
- certificare recunoscută aferentă stivei tehnologice propuse pentru SI "eRețeta compensată" va constitui un avantaj esențial;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Software Developer/Integration Expert.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență în dezvoltarea sistemelor informatice în baza tehnologiilor propuse pentru SI "eRețeta compensată";
- în implementarea a cel puțin 2 proiecte similare pe parcursul ultimilor 5 ani;
- experiență în testarea modulară;
- experiență demonstrată în integrarea software, proiectarea și dezvoltarea API, utilizând SOAP/REST;
- certificare recunoscută aferentă stivei tehnologice propuse pentru SI "eRețeta compensată" va constitui un avantaj esențial;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Software Developer/DevOps Expert.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență în dezvoltarea sistemelor informatice în baza tehnologiilor propuse pentru SI "eRețeta compensată";
- în implementarea a cel puțin 2 proiecte similare pe parcursul ultimilor 5 ani;
- experiență dezvoltată în testarea modulară, integrarea continuă, DevOps;
- certificare recunoscută aferentă stivei tehnologice propuse pentru SI "eRețeta compensată" va constitui un avantaj esențial;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Software Tester.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 2 ani experiență în testarea produselor software de complexitate similară SI "eRețeta compensată";
- experiență demonstrată în testarea funcțională a sistemelor informatice;
- experiență demonstrată în testarea performanței și încărcării sistemelor informatice;
- experiență demonstrată în automatizarea proceselor de testare a produselor software;
- certificarea în domeniul asigurării calității (exemplu: ISTQB) sau aferente stivei tehnologice propuse pentru dezvoltarea și operarea SI "eRețeta compensată" va constitui un avantaj esențial;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Ceilalți membri ai echipei de proiect (personal non-cheie) trebuie să dețină competențe în următoarele domenii:**

- dezvoltare/implementarea soluțiilor informatice WEB;
- proiectarea și administrarea bazelor de date;
- proiectare/dezvoltarea/integrarea interfețelor destinate schimbului de date cu sisteme informatice externe;
- asigurare calitate inclusiv experiență în automatizarea procesului de testare;
- abilități de instruire a utilizatorilor.

16. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și al procedurii negociate), NU

17. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): NU

18. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului Nu se aplică

19. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: prețul cel mai scăzut pentru întreaga ofertă.

20. Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor: nu se aplică

21. 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"

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

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

23. Termenul de valabilitate a ofertelor: 40 zile

24. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP "MTender"

*Ofertele întârziate vor fi respinse.*

25. 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".*
26. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare:  
limba de stat
27. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene: NU  
(se specifică denumirea proiectului și/sau programului)
28. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:  
Agentia Națională pentru Soluționarea Contestațiilor  
*Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;*  
*Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md*
29. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respective (dacă este cazul): NU
30. În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare: NU
31. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț: *nu a fost publicat*
32. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: Conform informației din SIA RSAP "MTender"
33. 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                           |

34. Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): NU
35. Alte informații relevante: nu sunt

Președintele grupului de lucru: \_\_\_\_\_

Ion DODON  
L.Ș.

Anexa nr. 7  
la Documentația standard nr. \_\_\_\_\_  
din “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

## CERERE DE PARTICIPARE

Către \_\_\_\_\_  
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

**Stimați domni,**

Ca urmare a anunțului/invitației de participare/de pre selecție apărut în Buletinul achizițiilor publice și/sau Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, nr. . . . . din . . . . .  
(ziua/luna/anul), privind aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului . . . . .  
. . . . . (denumirea contractului de achiziție publică), noi . . . . .  
(denumirea/numele ofertantului/candidatului), am luat cunoștință de condițiile și de cerințele  
expuse în documentația de atribuire și exprimăm prin prezenta interesul de a participa, în  
calitate de ofertant/candidat, neavând obiecții la documentația de atribuire.

Data completării . . . . .      Cu stimă,

Ofertant/candidat

.....

(semnătura autorizată)

**DECLARAȚIE**  
**privind valabilitatea ofertei**

Către \_\_\_\_\_  
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

**Stimați domni,**

Ne angajăm să menținem oferta valabilă, **privind achiziționarea** \_\_\_\_\_  
(se indică obiectul achiziției)  
**prin procedura de achiziție** \_\_\_\_\_,  
(tipul procedurii de achiziție)  
pentru o durată de \_\_\_\_\_ zile, (durata în litere și cifre), respectiv până la data de  
\_\_\_\_\_ (ziua/luna/anul), și ea va rămâne obligatorie pentru noi și poate fi  
acceptată oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

Data completării . . . . . Cu stimă,

Ofertant/candidat  
.....  
(semnătura autorizată)

## BANCA

(denumirea)

### SCRISOARE DE GARANȚIE BANCARĂ

pentru participare cu ofertă la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică

Către

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

cu privire la procedura de atribuire a contractului

(denumirea contractului de achiziție publică)

subsemnații

(denumirea băncii)

Înregistrat la

(adresa băncii)

ne obligăm față de

(denumirea autorității contractante)

să

plătim suma de

(suma în litere și în cifre)

, la prima sa cerere scrisă și

fără ca acesta să aibă obligația de a-și motiva cererea respectivă, cu condiția, ca în cererea sa autoritatea contractantă să specifice că suma cerută de ea și datorată ei este din cauza existenței uneia sau mai multora dintre situațiile următoare:

1. Ofertantul

(denumirea ofertantului)

își retrage sau modifică oferta în perioada de valabilitate a acesteia;

Prezenta ofertă rămâne valabilă pentru perioada de timp specificată în Anexa nr.2 Anunțul de Participare, începînd cu data-limită pentru depunerea ofertei, în conformitate cu Anexa nr.2 Anunțul de Participare, și rămâne obligatorie și poate fi acceptată în orice moment până la expirarea acestei perioade;

2. Oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul

(denumirea ofertantului)

nu a constituit garanția de bună execuție;

3. Oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul

(denumirea ofertantului)

a refuzat să semneze contractul de achiziție publică de bunuri/servicii;

Nu se execută vreo condiție, specificată în documentația de atribuire înainte de semnarea contractului de achiziție publică de bunuri/servicii.

Prezenta garanție este valabilă până la data de

Parafată de Banca \_\_\_\_\_ în ziua \_\_\_\_ luna \_\_\_\_ anul \_\_\_\_

(semnătura autorizată)

Anexa nr. 10

la Documentația standard nr. \_\_\_\_\_

din “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

[Banca comercială, la cererea ofertantului câștigător, va completa acest formular pe foaie cu antet, în conformitate cu instrucțiunile de mai jos.]

Data: “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_

Procedura de achiziție Nr.: \_\_\_\_\_

**Oficiul Băncii:** \_\_\_\_\_  
[introduceți numele complet al garantului]

**Beneficiar:** \_\_\_\_\_  
[introduceți numele complet al autorității contractante]

## GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE

Nr. \_\_\_\_\_

Noi, [introduceți numele legal și adresa băncii], am fost informați că firmei [introduceți numele deplin al Furnizorului/Prestatorului] (numit în continuare „Furnizor/Prestator”) i-a fost adjudecat Contractul de achiziție publică de livrare/prestare \_\_\_\_\_ [obiectul achiziției, descrieți bunurile/serviciile] conform anunțului/invitației la procedura de achiziție nr. din \_\_\_\_\_. 20\_\_ [numărul și data procedurii de achiziție] (numit în continuare „Contract”).

Prin urmare, noi înțelegem că Furnizorul/Prestatorul trebuie să depună o Garanție de bună execuție în conformitate cu prevederile documentației de atribuire.

În urma solicitării Furnizorului/Prestatorului, noi, prin prezenta, ne angajăm irevocabil să vă plătim orice sumă(e) ce nu depășește [introduceți suma(ele) în cifre și cuvinte] la primirea primei cereri în scris din partea Dvs., prin care declarați că Furnizorul/Prestatorul nu îndeplinește una sau mai multe obligații conform Contractului, fără discuții sau clarificări și fără necesitatea de a demonstra sau arăta temeiurile sau motivele pentru cererea Dvs. Sau pentru suma indicată în aceasta.

Această Garanție va expira nu mai târziu de [introduceți numărul] de la data de [introduceți luna][introduceți anul], și orice cerere de plată ce ține de aceasta trebuie recepționată de către noi la oficiu pînă la această dată inclusiv.

[semnăturile reprezentanților autorizați ai băncii și ai Furnizorului/Prestatorului]

Anexa nr. 11  
la Documentația standard nr. \_\_\_\_\_  
din “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_

## INFORMAȚII PRIVIND ASOCIEREA

### 1. Părți contractante (agenți economici)

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

### 2. Adrese, telefon, fax a oficiilor partenerilor (părți contractante):

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_

- c) \_\_\_\_\_
- 3. Informații privind modul de asociere:**
- a) Data încheierii contractului de asociere \_\_\_\_\_
- b) Locul și data înregistrării asociației \_\_\_\_\_
- c) Activități economice ce se vor realiza în comun \_\_\_\_\_
- d) Contribuția fiecărei părți la realizarea activităților economice comune convenite \_\_\_\_\_
- e) Valoarea și cota procentuală a bunurilor livrate/serviciilor prestate de fiecare asociat \_\_\_\_\_
- f) Condiții de administrare a asociației \_\_\_\_\_
- g) Modalitatea de împărțire a rezultatelor activității economice comune desfășurate \_\_\_\_\_
- h) Cauze de încetare a asociației și modul de împărțire a rezultatelor lichidării \_\_\_\_\_
- i) Repartizarea fizică, valorică și procentuală între fiecare asociat pentru executarea obiectivului supus licitației \_\_\_\_\_
- j) Alte cauze \_\_\_\_\_

Data completării \_\_\_\_\_

Semnat Liderul Asociației: \_\_\_\_\_

Nume: \_\_\_\_\_

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

Denumirea firmei: \_\_\_\_\_

Semnat Asociatul secund: \_\_\_\_\_

Nume: \_\_\_\_\_

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

Denumirea firmei: \_\_\_\_\_

Anexa nr. 12  
la Documentația standard nr. \_\_\_\_\_  
din “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

**DECLARAȚIE**  
**privind lista principalelor livrări/prestări efectuate în ultimii 3 ani de activitate**

| Nr d/o | Obiectul contractului | Denumirea/numele beneficiarului/Adresa | Calitatea Furnizorului/Prestatorului*) | Prețul contractului/valoarea bunurilor/serviciilor livrate/prestate | Perioada de livrare/prestare (luni) |
|--------|-----------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1      |                       |                                        |                                        |                                                                     |                                     |
| 2      |                       |                                        |                                        |                                                                     |                                     |
| ...    |                       |                                        |                                        |                                                                     |                                     |

\*) Se precizează calitatea în care a participat la îndeplinirea contractului, care poate fi de: contractant unic sau lider de asociație; contractant asociat; subcontractant.

Semnat: \_\_\_\_\_

Nume: \_\_\_\_\_

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

Denumirea firmei: \_\_\_\_\_

**DECLARAȚIE**  
**privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea**  
**corespunzătoare a contractului**

| <b>Nr.<br/>d/o</b> | <b>Denumirea principalelor utilaje,<br/>echipamente, mijloace de transport, baze<br/>de producție (ateliere, depozite, spații de<br/>cazare) și laboratoare propuse de ofertant<br/>ca necesare pentru prestarea serviciilor,<br/>rezultate în baza tehnologiilor pe care el<br/>urmează să le adopte</b> | <b>Unitatea<br/>de<br/>măsură<br/>(bucăți și<br/>seturi)</b> | <b>Asigurate<br/>din dotare</b> | <b>Asigurate de<br/>la terți sau<br/>din alte<br/>surse</b> |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>0</b>           | <b>1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>2</b>                                                     | <b>3</b>                        | <b>4</b>                                                    |
| 1.                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                              |                                 |                                                             |
| 2.                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                              |                                 |                                                             |
| 3.                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                              |                                 |                                                             |
| .                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                              |                                 |                                                             |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                              |                                 |                                                             |
| n                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                              |                                 |                                                             |

Semnat: \_\_\_\_\_

Nume: \_\_\_\_\_

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

Denumirea firmei: \_\_\_\_\_

**DECLARAȚIE**  
**privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului**

| <b>Nr.<br/>d/o</b> | <b>Funcția</b> | <b>Studii de<br/>specialitate</b> | <b>Vechimea în<br/>munca de<br/>specialitate<br/>(ani)</b> | <b>Numărul și<br/>denumirea<br/>bunurilor/serviciilor<br/>similare<br/>livrate/prestate în<br/>calitate de<br/>conducător</b> | <b>Numărul<br/>certificatului<br/>de atestare<br/>și data<br/>eliberării</b> |
|--------------------|----------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <b>1</b>       | <b>2</b>                          | <b>3</b>                                                   | <b>4</b>                                                                                                                      | <b>5</b>                                                                     |
|                    |                |                                   |                                                            |                                                                                                                               |                                                                              |
|                    |                |                                   |                                                            |                                                                                                                               |                                                                              |
|                    |                |                                   |                                                            |                                                                                                                               |                                                                              |
|                    |                |                                   |                                                            |                                                                                                                               |                                                                              |
|                    |                |                                   |                                                            |                                                                                                                               |                                                                              |

Semnat: \_\_\_\_\_

Nume: \_\_\_\_\_

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

Denumirea firmei: \_\_\_\_\_

**LISTA SUBCONTRACTANȚILOR  
ȘI PARTEA/PĂRȚILE DIN CONTRACT CARE SUNT  
ÎNDEPLINITE DE ACEȘTIA**

| <b>Nr.<br/>d/o</b> | <b>Numele și adresa<br/>subantreprenorilor</b> | <b>Activități din<br/>contract</b> | <b>Valoarea<br/>aproximativă</b> | <b>% din valoarea<br/>contractului</b> |
|--------------------|------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|
| 1.                 |                                                |                                    |                                  |                                        |
| 2.                 |                                                |                                    |                                  |                                        |
| 3.                 |                                                |                                    |                                  |                                        |
| 4.                 |                                                |                                    |                                  |                                        |
|                    |                                                |                                    |                                  |                                        |

Semnat: \_\_\_\_\_

Nume: \_\_\_\_\_

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

Denumirea firmei: \_\_\_\_\_

Anexa  
nr.16

la Documentația standard nr. \_\_\_\_\_  
din “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

**ANGAJAMENT TERȚ SUSȚINĂTOR FINANCIAR**

**Terț susținător financiar**

.....(denumirea)

**ANGAJAMENT**

Către, .....

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Cu privire la procedura pentru atribuirea contractului .....

(denumirea contractului de achiziție publică), noi .....(denumirea terțului susținător financiar), având sediul înregistrat la ..... (adresa terțului susținător financiar), ne obligăm, în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția ..... (denumirea ofertantului/candidatului) toate resursele financiare necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor asumate de acesta conform ofertei prezentate și contractului de achiziție publică ce urmează a fi încheiat între ofertant și autoritatea contractantă.

Acordarea susținerii financiare nu implică alte costuri pentru achizitor, cu excepția celor care au fost incluse în propunerea financiară.

În acest sens, ne obligăm în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția .....(denumirea ofertantului/candidatului) suma de .....(valoarea totală/parțială din propunerea financiară), necesară pentru îndeplinirea integrală, reglementară și la termen a contractului de achiziție publică.

Noi, ..... (denumirea terțului susținător financiar), declarăm că înțelegem să răspundem față de autoritatea contractantă pentru neexecutarea oricărei obligații asumate de ..... (denumirea ofertantului), în baza contractului de achiziție publică și pentru care ..... (denumirea ofertantului/candidatului) a primit susținerea financiară conform prezentului angajament, renunțând în acest sens, definitiv și irevocabil, la invocarea beneficiului de diviziune.

Noi, ..... (denumirea terțului susținător financiar), declarăm că înțelegem să renunțăm definitiv și irevocabil la dreptul de a invoca orice excepție de neexecutare, atât față de autoritatea contractantă, cât și față de ..... (denumirea ofertantului/candidatului), care ar putea conduce la neexecutarea, parțială sau totală, sau la executarea cu întârziere sau în mod necorespunzător a obligațiilor asumate de noi prin prezentul angajament.

Noi,..... (denumirea terțului susținător financiar), declarăm că înțelegem să răspundem pentru prejudiciile cauzate autorității contractante ca urmare a nerespectării obligațiilor prevăzute în angajament.

Prezentul reprezintă angajamentul nostru ferm încheiat în conformitate cu prevederile art.21 alin.(6) al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, care dă dreptul autorității contractante de a solicita, în mod legitim, îndeplinirea de către noi a anumitor obligații care decurg din susținerea financiară acordată ..... (denumirea ofertantului/candidatului).

Data completării,  
.....

Terț susținător,  
.....  
(semnătură autorizată)

Anexa nr. 17  
la Documentația standard nr. \_\_\_\_\_  
din “\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

## DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR FINANCIAR

**Terț susținător financiar**

.....  
(denumirea)

### **Declarație**

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al ..... (*denumirea terțului susținător financiar*), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că toate resursele financiare necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor contractului de achiziție publică..... sunt reale.

Declar de asemenea că vom disponibiliza aceste resurse necondiționat, în funcție de necesitățile care vor apărea pe parcursul îndeplinirii contractului de achiziție publică având ca obiect.....(*obiectul contractului*).

Data completării,

Terț susținător,

(*semnătură autorizată*)

**ANGAJAMENT PRIVIND SUSȚINEREA TEHNICĂ ȘI PROFESIONALĂ A  
OFERTANTULUI/GRUPULUI DE OPERATORI ECONOMICI**

.....  
(denumirea)

**ANGAJAMENT  
privind susținerea tehnică și profesională  
a ofertantului/candidatului**

Către, .....

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Cu privire la procedura pentru atribuirea contractului ..... (denumirea contractului de achiziție publică), noi ..... (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), având sediul înregistrat la ..... (adresa terțului susținător tehnic și profesional), ne obligăm, în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția ..... (denumirea ofertantului) toate resursele tehnice și profesionale necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor asumate de acesta, conform ofertei prezentate și contractului de achiziție publică ce urmează a fi încheiat între ofertant și autoritatea contractantă.

Acordarea susținerii tehnice și profesionale nu implică alte costuri pentru achizitor, cu excepția celor care au fost incluse în propunerea financiară.

În acest sens, ne obligăm în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția ..... (denumirea ofertantului/candidatului) resursele tehnice și/sau profesionale de ..... necesare pentru îndeplinirea integrală, reglementară și la termen a contractului de achiziție publică.

Noi, ..... (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), declarăm că înțelegem să răspundem, în mod necondiționat, față de autoritatea contractantă pentru neexecutarea oricărei obligații asumate de ..... (denumirea ofertantului/candidatului), în baza contractului de achiziție publică, și pentru care ..... (denumirea operatorului/candidatului) a primit susținerea tehnică și profesională conform prezentului angajament, renunțând în acest sens, definitiv și irevocabil, la invocarea beneficiului de diviziune.

Noi, ..... (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), declarăm că înțelegem să renunțăm definitiv și irevocabil la dreptul de a invoca orice excepție de neexecutare, atât față de autoritatea contractantă, cât și față de ..... (denumirea ofertantului), care ar putea conduce la neexecutarea, parțială sau totală, sau la executarea cu întârziere sau în mod necorespunzător a obligațiilor asumate de noi prin prezentul angajament.

Noi, ..... (denumirea terțului susținător tehnic și profesional), declarăm că înțelegem să răspundem pentru prejudiciile cauzate autorității contractante ca urmare a nerespectării obligațiilor prevăzute în angajament.

Prezentul reprezintă angajamentul nostru ferm încheiat în conformitate cu prevederile art.22 alin.(6) al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, care dă dreptul autorității contractante de a solicita, în mod legitim, îndeplinirea de către noi a anumitor obligații care decurg din susținerea tehnică și profesională acordată ..... (denumirea ofertantului/candidatului).

Data completării,

.....

Terț susținător,

.....

(semnătură autorizată)

## DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR TEHNIC

**Terț susținător tehnic**

.....  
(denumirea)

### Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al ..... (*denumirea terțului susținător tehnic*), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat privind logistica, utilajele, instalațiile, echipamentele tehnice de care dispun și care urmează a fi folosite efectiv pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică..... sunt reale.

Declar de asemenea că vom disponibiliza aceste resurse necondiționat, în funcție de necesitățile care vor apărea pe parcursul îndeplinirii contractului de achiziție publică având ca obiect.....(*obiectul contractului*).

### LISTA

privind logistica, utilajele, instalațiile și echipamentele tehnice aflate în dotare și care urmează a fi efectiv folosite pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică

| Nr.<br>crt | Denumire<br>utilaj/echipament/instalație | Cantitate<br>U.M. | Forma de deținere |           |
|------------|------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------|
|            |                                          |                   | Proprietate       | În chirie |
|            |                                          |                   |                   |           |
|            |                                          |                   |                   |           |
|            |                                          |                   |                   |           |
|            |                                          |                   |                   |           |

Prezenta declarație este anexă la „Angajamentul ferm” privind susținerea noastră tehnică și profesională oferită.....(*denumirea ofertantului/candidatului*).

Data completării,

Terț susținător,

(*semnătură autorizată*)

## DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR PROFESIONAL

**Terț susținător profesional**

.....  
(denumirea)

### Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al .....(denumirea terțului susținător profesional), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat privind efectivul mediu anual al personalului de specialitate angajat care urmează a fi efectiv alocat pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică..... sunt reale.

### LISTA

privind personalul de specialitate angajat care urmează a fi efectiv  
alocat pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică

|                            | Anul 1 | Anul 2 | Anul 3 |
|----------------------------|--------|--------|--------|
| Personalul de specialitate |        |        |        |
| .....                      |        |        |        |
| .....                      |        |        |        |
| .....                      |        |        |        |

Anexez declarației, CV-urile personalului de specialitate, precum și ale personalului care va fi alocat efectiv pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate, referitoare la experiența anterioară, capacitățile tehnice și personalul de specialitate angajat sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai ..... (*denumirea și adresa autorității contractante*) cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Prezenta declarație este anexă la „Angajamentul ferm” privind susținerea noastră tehnică și profesională oferită .....(*denumirea ofertantului/candidatului*).

Data completării,

Terț susținător,

(semnătură autorizată)

**CAIET DE SARCINI**  
**Servicii**

Obiectul: achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport pentru sistemul informațional automatizat „eRețeta pentru medicamente și dispozitive medicale compensate” (în continuare – SI „eRețeta compensată”)

Autoritatea contractantă: Compania Națională de Asigurări în Medicină  
(denumirea, adresa)

**1. Descriere generală. Informații**

| Nr. lotului                                                                                  | Cod CPV                             | Denumirea bunurilor/serviciilor / lucrărilor solicitate                           | Unitatea de măsură | Cantitatea | Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință | Valoarea estimată fără TVA (se va indica pentru fiecare lot în parte) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>Lotul 1 Achiziționarea „serviciilor de mentenanță și suport a SI e-Rețeta compensată”</b> |                                     |                                                                                   |                    |            |                                                                 |                                                                       |
| 1                                                                                            | 72212000-4                          | Servicii de mentenanță și suport a SI e-Rețeta compensată” – în bază de abonament | luni               | 12         | Conform Caietului de sarcini din Anexa nr. 1                    | 631 800,00 lei                                                        |
| 2                                                                                            | 72212000-4                          | Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – la cerere .                        | Om/ore             | 3600       | Conform Caietului de sarcini din Anexa nr. 1                    | 669 600,00                                                            |
|                                                                                              | Valoarea estimată totală (fără TVA) |                                                                                   |                    |            |                                                                 | 1 301 400.00 lei                                                      |

# CAIET DE SARCINI

## **Servicii de mentenanță și suport**

**pentru sistemul informațional automatizat „eRețeta  
pentru medicamente și dispozitive medicale compensate”  
(în continuare – SI „eRețeta compensată”).**

## Obiectul achiziției

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță și suport. În mod concret, prezentul proiect are **următoarele componente**:

| OBIECTUL ACHIZIȚIEI                                                                                                                                                                                                                                                                               | Descriere                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicii de mentenanță (preventivă, corectivă, adaptivă) și suport pentru SI eRețeta compensată:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Servicii de mentenanță preventivă și Suport – în bază de abonament;</li><li>· Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – la cerere.</li></ul> | <i>Serviciile se referă la SI, serviciile web aferente acestuia, inclusiv la artefactele modificate sau elaborate pe parcursul perioadei de desfășurare a activităților de mentenanță.</i> |

În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul (Furnizorul/Ofertantul) va avea acces la sistemul informațional și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra **SI eRețeta compensată** pentru o perioadă de **minim 12 luni** după încetarea contractului.

De asemenea, Prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta CNAM (Beneficiar) împreună cu codul sursă SI eRețeta compensată, descrierea privind parametrii funcționali și configurările aplicate, credențiale de acces, astfel încât acestea să fie aplicabile, ulterior, în perioada de exploatare a sistemului și alte etape a ciclului de viață a sistemului.

## Descrierea generală a SI eRețeta compensată

SI „eRețeta compensată” asigură una din componentele esențiale a platformei de dezvoltare a sistemului eSănătate în Republica Moldova, fiind un pas în direcția alinierii la tendințele din Uniunea Europeană, asigurând digitalizarea proceselor de prescriere a rețetei compensate, eliberare, evidență și raportare a informațiilor necesare tuturor actorilor implicați în proces.

SI „eRețeta compensată” – este rețeta electronică pentru medicamente și dispozitive medicale compensate, care este prescrisă de medic de la calculatorul de serviciu, după care datele se procesează și se înregistrează în baza de date. La nivel de farmacie, se identifică rețeta prescrisă în baza de date a rețetelor și se eliberează medicamentul prescris.

*Componentele SI eRețeta compensată sunt operaționale și sunt prezentate conform modulelor:*

- ❖ **Modul de Conectare cu Serviciile Externe și Funcționalități Adicionale;**
- ❖ **Module de Stocare și Manipulare a Datelor;**
- ❖ **Modul de Prescriere, Stocare și Eliberare a Rețetelor Compensate;**
- ❖ **Modul de Raportare;**
- ❖ **Modul de Înregistrare a Acțiunilor Utilizatorilor (Audit);**

❖ **Autentificare și Autorizare;**

❖ **Gestionarea Registrelor.**

## 1. Modul de Conectare cu Serviciile Externe și Funcționalități Adicionale

Acest modul este responsabil de integrarea sistemului eRețetă Compensată cu surse externe, facilitând schimbul de date și interoperabilitatea.

**Funcționalități principale:**

- **Integrarea cu servicii externe:** prin conectori API, ceea ce permite schimbarea furnizorului de date fără impact major asupra sistemului.
- **Expunerea API-urilor:** backend-ul (NestJS) oferă un API REST/gRPC pentru interacțiunea cu alte sisteme informatice.
- **Gateway API:** controlează accesul utilizatorilor și centralizează răspunsurile din diverse servicii.
- **Suport pentru scalabilitate:** sistemul poate fi scalat orizontal pentru optimizarea performanței.
- **Separarea frontend-ului de backend:** frontend-ul în ReactJS este complet decuplat de backend-ul NestJS, ceea ce permite dezvoltarea independentă.

## 2. Module de Stocare și Manipulare a Datelor

Aceste module sunt responsabile de gestionarea datelor necesare pentru buna funcționare a sistemului.

**Tipuri de date gestionate:**

- **Clasificatoare medicale:** medicamente, patologii, specialități medicale.
- **Date despre instituții:** farmacii, clinici, spitale, interconexiunile dintre ele.
- **Date administrative:** date despre utilizatori, roluri și permisiuni.

**Aspecte tehnice:**

- **Baze de date relaționale:** PostgreSQL este folosit pentru stocarea datelor structurate.
- **Normalizarea datelor:** pentru evitarea redundanței și îmbunătățirea performanței.
- **Microservicii pentru fiecare registru de date:** separare logică pentru a asigura modularitate și scalabilitate.

## 3. Modul de Prescriere, Stocare și Eliberare a Rețetelor Compensate

Acest modul gestionează întregul flux al rețetelor electronice, de la prescriere până la eliberare în farmacii.

**Funcționalități principale:**

- **Prescrierea electronică a rețetelor:** medicii pot introduce rețete digitale în sistem.
- **Stocarea și semnătura electronică a rețetelor:** rețetele sunt salvate și semnate digital înainte de a fi transmise către farmacii.

- **Eliberarea rețetelor în farmacii:** farmacistul verifică și confirmă eliberarea medicamentelor.
- **Legătura între prescriere și eliberare:** medicamentele eliberate sunt corelate cu rețeta prescrisă, pentru a preveni erorile.

#### Aspecte tehnice:

- **Bază de date PostgreSQL:** utilizată pentru stocarea rețetelor.
- **Gruparea rețetelor:** fiecare rețetă este un grup de medicamente, ceea ce simplifică procesul de semnare și validare.
- **Interacțiunea între microservicii:** prescrierea și eliberarea sunt gestionate de microservicii separate, dar care comunică între ele.

## 4. Modul de Raportare

Acest modul este responsabil pentru generarea rapoartelor necesare Companiei Naționale de Asigurări de Medicină (CNAM) și altor instituții implicate.

#### Funcționalități principale:

- **Generarea rapoartelor standardizate:** fiecare raport are un format predefinit.
- **Persistența datelor în rapoarte:** datele istorice nu se modifică dacă sursa originală este actualizată.
- **Accesibilitate rapidă la rapoarte:** rapoartele sunt generate în avans pentru a evita încărcarea sistemului la cerere.

#### Aspecte tehnice:

- **Utilizarea MongoDB pentru stocare:** permite o gestionare mai eficientă a datelor semi-structurate.
- **Transmiterea asincronă a datelor:** utilizând RabbitMQ, ceea ce optimizează performanța sistemului.
- **Generarea rapoartelor prin cron job-uri:** datele noi sunt adăugate la rapoarte zilnic, fără a afecta performanța sistemului.

## 5. Modul de Înregistrare a Acțiunilor Utilizatorilor (Audit)

Acest modul monitorizează și înregistrează activitățile utilizatorilor, asigurând transparența și securitatea sistemului.

#### Funcționalități principale:

- **Înregistrarea acțiunilor utilizatorilor:** orice modificare a datelor este logată pentru audit și conformitate GDPR.
- **Analiza și vizualizarea logurilor:** utilizând Kibana, administratorii pot investiga activitatea utilizatorilor.
- **Păstrarea logurilor pentru o perioadă determinată:** conform cerințelor de securitate și conformitate.

### Aspecte tehnice:

- **Elasticsearch pentru stocarea logurilor:** permite căutări rapide și eficiente.
- **Kibana:** pentru vizualizarea logurilor.

## 6. Autentificare și Autorizare

Sistemul folosește **MPass** pentru autentificare și gestionarea accesului utilizatorilor.

### Funcționalități principale:

- **Autentificare prin MPass:** utilizatorii sunt direcționați către sistemul MPass pentru validare.
- **Generarea token-urilor JWT:** utilizatorii autentificați primesc un token de acces și un token de reîmprospătare.
- **Controlul accesului pe baza rolurilor:** utilizatorii au acces doar la resursele specifice funcției lor.

### Aspecte tehnice:

- **JWT (JSON Web Token) pentru securitate:** permite autentificare rapidă și fără acces la baza de date la fiecare cerere.
- **Separarea token-urilor:**
  - **Token de acces** (expiră rapid, utilizat pentru verificarea identității).
  - **Token de reîmprospătare** (permite obținerea unui nou token fără reautentificare).
- **Implementare cu NestJS și IAM Service:** pentru gestionarea autentificării și autorizării.

## 7. Gestionarea Registrelor

Acest modul conține registre esențiale pentru funcționarea sistemului.

### Tipuri de registre:

4. **Registrul Instituțiilor Medicale și Farmaceutice (ER)** – conține date despre clinici și farmacii.
5. **Registrul Medicamentelor și Dispozitivelor Medicale Compensate (D&DR)** – lista medicamentelor aprobate pentru prescriere.
6. **Registrul CIM-10 și al Specialităților (D&SR)** – clasificarea bolilor și specializărilor medicale.

### Aspecte tehnice:

- **Organizarea pe microservicii:** fiecare registru este gestionat independent pentru eficiență.
- **Acces optimizat la date:** prin normalizarea bazei de date și cache pentru acces rapid.

Sistemul eRețetă Compensată este proiectat modular, având o arhitectură bazată pe microservicii, ceea ce permite, adăugarea de noi funcționalități fără impact major, procesare

optimizată și comunicare asincronă între module, utilizarea JWT, VPN, Elasticsearch pentru protecția datelor, integrare facilă cu alte sisteme prin API-uri standardizate. Această abordare asigură un sistem robust și adaptabil cerințelor viitoare.

## **Tehnologiile utilizate - SI eRețetă Compensată**

### **Frontend (UI)**

- **ReactJS** - Utilizat pentru construirea interfeței utilizator cu o arhitectură bazată pe componente.
- **DOM Virtual** - Asigură actualizări eficiente ale interfeței pentru afișarea datelor în timp real.
- **Stencil** - Utilizat pentru dezvoltarea de componente web reutilizabile și performante.

### **Backend**

- **NestJS** - Framework Node.js cu suport nativ pentru TypeScript, oferind o arhitectură modulară și scalabilă.
- **TypeScript** - Utilizat pentru siguranța tipurilor și reducerea erorilor la rulare.
- **gRPC** - Pentru comunicare sincronă între microservicii.
- **HTTP (REST API-uri)** - Folosit pentru servirea fișierelor precum PDF, XLSX, XML și CSV.
- **RabbitMQ** - Broker de mesagerie pentru comunicare asincronă între microservicii.

### **Baze de date**

- **PostgreSQL** - Baza de date relațională principală pentru stocarea datelor structurate, precum rețete și informații despre utilizatori.
- **MongoDB** - Bază de date non-relațională folosită pentru stocarea jurnalelor și datelor de raportare, asigurând performanță și flexibilitate.
- **KeyDB** - Bază de date în memorie, utilizată pentru cache și acces rapid la date.

### **Autentificare & Autorizare**

- **MPass** - Furnizor extern de autentificare pentru Single Sign-On (SSO) și Single Log Out (SLO).
- **JWT (JSON Web Tokens)** - Utilizat pentru gestionarea sesiunilor utilizatorilor și controlul accesului.

### **Integrări externe**

- **MPass** - Gestionarea autentificării și autorizării.
- **AOAM** - Oferă date despre pacienți și detalii despre asigurări.
- **MSign** - Serviciu de semnătură electronică pentru securizarea rețetelor.
- **MLog** - Sistem de jurnalizare a evenimentelor pentru audit.
- **MConnect** - pentru expunerea datelor despre rețeta compensată către alte sisteme informaționale de stat.
- **MCloud** - Infrastructură cloud care susține:

- **Mediul de dezvoltare** - Rulează toate serviciile pe o singură mașină folosind Docker Compose.
- **Mediul de testare** - Configurație pre-producție mai stabilă decât cel de dezvoltare.
- **Mediul de producție** - Rulează pe Kubernetes, asigurând disponibilitate ridicată și scalabilitate.

### *Microservicii & Componente de bază*

- **API Gateway** - Punctul central de acces pentru cererile clientului și controlul accesului la servicii.
- **Interconnect Service** - Gestionează integrarea cu servicii externe (cu excepția autentificării).
- **Prescriptions Service** - Responsabil de crearea și validarea rețetelor.
- **Dispensing Service** - Gestionează eliberarea rețetelor în farmacii.
- **Reports Service** - Colectează și procesează datele sistemului pentru analiză.
- **File Generation Service** - Creează rapoarte și documente în diverse formate (PDF, XLSX, CSV, XML).

### *Monitorizare & Observabilitate*

- **Elastic APM** - Monitorizare a performanței aplicațiilor pentru urmărirea performanței serviciilor.
- **Elasticsearch** - Stochează jurnalele și datele analitice.
- **Kibana** - Furnizează tablouri de bord vizuale pentru monitorizarea stării sistemului.

### *Implementare & Scalare*

- **Docker** - Utilizat pentru containerizarea serviciilor.
- **Kubernetes** - Administrează serviciile containerizate în producție pentru scalabilitate și toleranță la erori.
- **Rancher** - Utilizat pentru gestionarea eficientă a clusterelor Kubernetes.

## *A. Cerințe de Mentenanță preventivă și Suport*

Cerințele CNAM asupra serviciilor de mentenanță preventivă, reflectate în acest capitol sunt orientate spre identificare și înlăturarea defectelor ascunse înainte ca acestea să se manifeste și organizarea proceselor în așa mod încât să permită înlăturarea incidentelor în cazul apariției acestora, în timp restrâns și cu pierderi minime. Totodată, prestarea serviciilor vor fi realizate în conformitate cu un plan de mentenanță elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar.

De menționat că prin procesul de mentenanță se controlează funcționarea produsului software, se înregistrează problemele pentru analiză, se întreprind acțiuni de avertizare și de corecție, precum și acțiuni de adaptare și de perfecționare a produsului software. Scopul procesului de mentenanță constă în menținerea capacității sistemului software de a presta servicii, precum și în modificarea produsului software, păstrând integritatea lui.

Pentru mentenanță sistemului SIA „eRețeta compensată”, CNAM formulează următoarele cerințe:

- 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) oferită și deținută de Furnizor**;
- Identificarea, investigarea, analiza și soluționarea incidentelor;
- Analiza parametrilor de funcționare a sistemului;
- Identificarea și raportarea riscurilor potențiale;
- Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;
- Gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistică privind incidentele;
- Actualizarea/modificarea după formă și conținut a rapoartelor existente;
- Menținerea în stare funcțională a web-serviciilor aferente.

## Support Utilizatori

Utilizatorii SIA „eRețeta compensată” sunt cei care interpretează datele colectate de sistem. Prin oferta, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar asumă următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatori:

- Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM;
- Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației: existente sau dezvoltate și implementate în timpul contractului;
- Asistența tehnică pentru utilizatorii CNAM prin email și platforma Service Desk pusă la dispoziție de către Furnizor;
- Modalități de asigurare a suportului: email, telefon, acces la distanță;
- Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare - best effort.

## Support 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 SIA „eRețeta compensată” care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- verificare de ansamblu a stării de funcționare 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;
- 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 specialiștii de infrastructură hardware și de comunicații în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului.

### Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date

În această categorie se includ următoarele servicii minime relative la bazele de date ale SIA „eRețeta compensată” 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 CNAM;
- 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;
- 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.

### **Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interoperabilitate**

În această categorie se includ următoarele servicii minime relative la codul aplicației SIA „eRețeta compensată” care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- verifică și optimizează secvențele de cod;
- identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului;
- rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației;
- soluționează incidentele apărute la nivelul codului;
- modifică rapoartele, șabloanele, serviciile aplicative;
- comunică cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.

### **Efectuarea testelor de penetrare**

Teste de penetrare se referă la o metodă de evaluare a securității sistemului informațional prin simularea unor atacuri cibernetice. Scopul acestor teste este de a identifica și exploata vulnerabilitățile sistemului pentru a evalua cât de bine poate rezista sistemul informațional la atacuri reale. În această categorie intră următoarele servicii minime:

- Simulare a atacurilor;
- Identificarea vulnerabilităților;
- Evaluarea impactului;
- Raportare și recomandări.

CNAM precizează ofertanților ca toate operațiunile se vor desfășura în condițiile unei strânse comunicări cu specialiștii Cloud-ului guvernamental și a menținerii calității și securității sistemului. Este important ca specialiștii Furnizorului să dețină cunoștințe privind

termenii folosiți în comunicare și modul de operare al sistemelor informatice de dimensiuni mari și să se adapteze cerințelor de securitate impuse de natura datelor prelucrate. CNAM consideră că eventualele incidente de securitate sau pierderi de date sunt inacceptabile pe perioada desfășurării contractului.

## **Operațiuni specifice SI „eRețeta compensată”**

### **Întreținerea bazei de date a sistemului**

- Operațiuni de administrare și optimizare a bazei de date pe infrastructura 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 analiza și auditare a securității bazei de date.

### **Rapoarte CNAM**

- Generarea programată a rapoartelor.

## ***B. Cerințe de mentenanță adaptivă și corectivă a SI „eRețeta compensată” (la cerere)***

### **Asumarea contextului adaptării și corecției software**

În categoria serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă a SIA „eRețeta compensată” se includ serviciile necesare pentru adaptarea și corecția sistemului sau a parametrilor acestuia cu excepția celor indicate în capitolul ”A. Cerințe de Mentenanță preventivă și Suport”.

Contextul în care Furnizorul va desfășura serviciile contractate este următorul:

- Beneficiarul va deține în continuare dreptul de proprietate asupra codului aplicației. Orice operațiune de modificare a codului generează o nouă versiune a aplicației pentru care dezvoltatorul (cel care efectuează modificarea) va oferi garanție completă. Modificările funcționalităților existente sau noile ajustări ale aplicației se fac la cererea Beneficiarului. Beneficiarul nu intervine asupra codului aplicației, motiv pentru care răspunderea funcționării corecte a aplicației în timpul și după executarea ajustărilor de cod aparține Furnizorului. Orice ajustare asupra aplicației implică din partea Furnizorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate.

- Asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției asupra SIA „eRețeta compensată” pentru o perioadă de minim 12 luni după încetarea contractului. Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.

- În baza legislației sau a nevoilor operaționale, 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.

- În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA „eRețeta compensată”, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul CNAM cu privire la întrebări specifice legate de SIA „eRețeta compensată”.

- Furnizorul este responsabil pentru eventualele incidente asupra SIA „eRețeta compensată” generate pe parcursul operațiunilor desfășurate de el sau la recomandarea lui pe durata realizării de noi funcționalități.

- Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar Furnizorul execută operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului și acorda 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 (actualizarea configurației, patch-uri, etc) care conduc la alterarea configurației operaționale a sistemului, Furnizorul asumă cheltuielile de repunere în producție.
- Ofertanții trebuie să demonstreze experiența acumulată și a performanțelor în ajustarea și prestarea ulterioară a serviciilor de suport și mentenanță SIA integrate de complexitate asemănătoare prin descrierea proiectelor de mentenanță SI complexe bazate pe tehnologiile similare.
- Cererile de ajustări au termene relativ scurte și survin în general în urma unor modificări legislative sau în urma îmbunătățirilor funcționării business-proceselor. CNAM a constatat că, de obicei, modificările efectuate au un impact imediat în utilizare și asupra altor componente. Pentru buna desfășurare a operațiunilor, dar și de consultanță în menținerea caracterului consolidat al informațiilor din sistem, echipa tehnică a Furnizorului trebuie să fie pregătită în sensul cunoașterii amănunțite a modului în care funcționează întregul sistem și să dețină resursele necesare unor solicitări cu termene de realizare foarte scurte. Totodată, trebuie să aibă capacitatea de înțelegere și viziune a impactului ajustărilor care sunt propuse de Beneficiar sau care sunt necesare în așa fel încât să asigure funcționarea continuă a sistemului și să intervină corect ori de câte ori este nevoie ajustări.

CNAM solicită în prezenta procedura disponibilitatea specialiștilor și cere Ofertanților **specificarea în Oferta financiară a prețului pentru minim de om/ore pentru cererile suplimentare de ordin tehnic dedicate ajustării și consultanței software a SIA „eRețeta compensată”** cum ar fi: ajustarea unor module ale SIA „eRețeta compensată”, ajustarea compartimentului Rapoarte, de asemenea, dezvoltarea unor interfețe automatizate pentru schimbul de date cu alte sisteme informaționale prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect, etc. Rezervarea a de om/ore la un preț prestabilit creează CNAM avantajul implementării rapide a necesităților tehnice și de consultanță imediate ale SIA „eRețeta compensată” și asigură continuitatea serviciului în situațiile urgente.

## **Reguli privind prestare a serviciilor de mentenanță adaptivă și 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.

### ***Solicitarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă***

Solicitarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se efectuează de Beneficiar în baza unei Cereri cu privire la propunerea de modificare.

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.

***Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:***

- Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- 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.

### **Necesități identificate de dezvoltare a SI „eRețeta compensată”**

La etapa actuală au fost identificate următoarele necesități de dezvoltare, cum ar fi:

1. Se propune implementarea unui „Calculator de cantități” în interfața medicului, care determină automat cantitatea și numărul de ambalaje eliberabile. Medicul introduce trei parametri — unitatea terapeutică (UT), prize/zi și durata în zile — iar sistemul calculează cantitatea totală ( $CT = UT \times \text{prize/zi} \times \text{durată}$ ). CT este convertită în ambalaje pe baza conținutului per ambalaj din Clasificator, cu rotunjire în sus la întreg pentru acoperirea integrală a tratamentului. Logica se adaptează formei farmaceutice (comprimate, ml, fiole, UI, puf etc.). Se verifică plafonul prescrisibil, iar la depășire sistemul avertizează și solicită ajustarea parametrilor. Rezultatul aprobat devine limită eliberabilă în farmacie, prevenind depășirile la eliberare. Interfața prezintă clar CT, numărul de ambalaje și eventualele mesaje de avertizare. Implementarea reduce erorile de prescriere, asigură conformitatea cu regulile de compensare și protejează utilizarea fondurilor publice.
2. Se propune actualizarea și suplinirea modului Rapoarte din SI „eRețeta compensată”, conform cerințelor CNAM, pentru generarea completă a datelor statistice și a informațiilor necesare monitorizării activității de prescriere și eliberare a rețetelor compensate.
3. Extinderea câmpurilor pentru introducerea a până la 3 persoane terțe, cu memorare și populare automată. Se propune extinderea funcționalității din SI „eRețeta compensată” pentru a permite înregistrarea a maximum 3 persoane terțe autorizate pentru un beneficiar. Pentru fiecare persoană terță se vor putea completa următoarele câmpuri: IDNP, nume, prenume. Funcționalitatea va include:
  - Populare automată a câmpurilor „nume” și „prenume” la introducerea IDNP-ului, prin interogarea sursei oficiale de date.
  - Memorarea acestor informații în sistemul beneficiarului, astfel încât, la o rețetă nouă, medicul prescriptor va avea persoanele terțe auto-populate.
4. Pentru optimizarea procesului de actualizare, în Clasificatorul prestatorilor de servicii medicale și farmaceutice se vor implementa următoarele funcționalități:
  - Filtrare avansată: posibilitatea aplicării filtrelor individuale pentru fiecare coloană din Clasificator, facilitând căutarea și sortarea datelor.

- Preluarea automată a unității administrativ-teritoriale (raion/oraș) din Clasificatoarele naționale, pentru uniformizare și evitarea erorilor.
- Actualizarea termenului de eligibilitate a contractului, prin includerea ultimei zile de valabilitate a licenței.
- Verificare automată a eligibilității, pe baza a trei parametri: data contractului + 3 ani, termenul licenței, termenul certificatului GPP.
- Activ/Inactiv cu dată salvată: adăugarea unui buton pentru activarea/inactivarea prestatorului, cu salvarea datei (zi/lună/an) și afișarea rândului inactiv cu o culoare diminuată.
- Confirmare la ștergere: sistemul va solicita confirmare suplimentară la ștergerea unui rând („Confirmi ștergerea?”) pentru a preveni eliminările accidentale.

5. În procesul de actualizare a datelor din Clasificator, va fi implementată o funcționalitate care permite selectarea entității PSF (persoana juridică) și, odată cu modificarea acesteia, actualizarea automată a datelor comune în toate cartelele filialelor asociate.

Vor fi sincronizate automat următoarele coloane:

- AT arondată
- Denumirea PSF
- IDNO
- Seria și nr. licenței
- Valabilitatea licenței (zi/lună/an)
- Numărul contractului
- Statut TVA (Plătitor – 1 / Neplătitor – 0).

Pentru realizarea acestui mecanism, este necesară modificarea structurii de vizualizare a Clasificatorului, prin introducerea unui element de tip ""părinte PSF"" identificat prin IDNO, care va transmite datele unice către toate filialele asociate. Astfel, la orice actualizare a datelor PSF, toate filialele vor fi sincronizate automat, eliminând erorile de consistență și reducând timpul de gestionare manuală.

6. Pentru optimizarea procesului de actualizare, în Nomenclatorul medicamentelor și dispozitivelor medicale vor fi implementate următoarele funcționalități:

- Păstrarea datei de inactivare (zi, lună, an) atunci când un produs este dezactivat, afișat cu o culoare diminuată pentru diferențiere vizuală.
- Filtre individuale aplicabile pe fiecare coloană din Nomenclator pentru o căutare rapidă și precisă.
- Clonarea rândurilor existente, utilă pentru adăugarea rapidă a produselor similare cu denumiri comerciale diferite.
- Confirmare suplimentară la ștergere, printr-un mesaj „Confirmi ștergerea?”, pentru evitarea ștergerilor accidentale.

7. În cadrul Nomenclatorului de diagnostic (CIM) va fi implementată funcționalitatea de păstrare a datei inactivării (zi, lună, an) pentru fiecare diagnostic dezactivat. Diagnosticile inactivate vor fi afișate în continuare în listă, cu rânduri evidențiate printr-o culoare diminuată, pentru a diferenția clar înregistrările active de cele inactivate. Această funcționalitate va permite o trasabilitate mai bună a modificărilor și va contribui la menținerea integrității istoricului de utilizare a codurilor CIM.

8. „ADMIN\_Statistica” – Rol dedicat pentru accesul la rapoarte statistice. Se propune definirea rolului „ADMIN\_Statistica”, cu acces exclusiv la rapoartele statistice generate de sistemul eRețeta, fără acces la date cu caracter personal.

9. Dezactivarea pozițiilor „nevalorificate” și re-prescriere pe altă rețetă. În prezent, o rețetă devine nemodificabilă după orice eliberare, chiar și parțială, ceea ce împiedică medicul să gestioneze pozițiile rămase „nevalorificate”. Se propune implementarea unui mecanism

prin care medicul poate dezactiva individual pozițiile cu statut „nevalorificat” dintr-o rețetă parțial valorificată (fără ștergere). Pozițiile dezactivate devin neeligibile la eliberare în farmacie, sunt marcate clar („dezactivată de medic”) și rămân vizibile pentru trasabilitate. Pentru continuitatea tratamentului, sistemul va oferi posibilitatea de represcriere a medicamentelor dezactivate.

Restricții: dezactivarea este permisă doar pentru poziții fără eliberări (0% valorificare); pozițiile deja valorificate rămân nemodificabile. Beneficii: management flexibil al rețetelor parțial valorificate, fără pierderea istoricului, reducerea erorilor operaționale și menținerea conformității la eliberare.

10. Extinderea perioadei de semnare a rețetelor olografe de către medic. În prezent, sistemul permite semnarea rețetelor olografe de către medic într-un interval de maximum 5 zile calendaristice de la data eliberării. Această limitare poate deveni restrictivă în practică, în special în cazurile în care medicii întâmpină dificultăți tehnice sau logistice în semnarea electronică în termen.

Propunerea:

Se propune extinderea perioadei de semnare a rețetelor olografe de la 5 la 10 zile calendaristice, pentru a oferi medicilor un interval mai flexibil în care pot finaliza semnarea electronică a acestor rețete.

11. Modificarea formatului de hârtie pentru rețeta electronică printată și pentru rețeta olografă presupune optimizarea procesului de imprimare prin ajustarea dimensiunilor curente, astfel încât pe o singură foaie A4 să poată fi tipărite două rețete distincte. Astfel, este necesară implementarea modificărilor tehnice în sistemul informațional, adaptând structura documentului și macheta actuală a rețetei. În locul formatului actual, care utilizează întreaga suprafață a unei foi A4 pentru o singură rețetă, noua soluție va diviza pagina în două zone egale, fiecare conținând o rețetă independentă.

12. Adăugarea statutului pacientului (asigurat/neasigurat) în interfața destinată farmacistului, în procesul de eliberare a medicamentelor, presupune adăugarea unei informații suplimentare în pagina de eliberare. Această informație va fi afișată clar și vizibil, oferind farmacistului un detaliu esențial despre statutul asigurării pacientului în momentul eliberării rețetei. Statutul + Mesaj de atenționare.

13. În procesul de prescriere, la selectarea DCI, lista să apară în ordine alfabetică.

14. Se propune o pagină publică de tip „status”. Pagina va afișa în timp real starea generală a SI „eRețeta compensată”. Vor fi listate atât problemele interne (prescriere, eliberare), cât și cele de integrare — de ex. „Semnătura indisponibilă din cauza serviciului MSign”. Fiecare incident va avea o descriere scurtă, componentele afectate, impactul și ora ultimei actualizări, iar la rezolvare va fi marcat ca „remediat”. Adițional, pagina va include un istoric de disponibilitate pe ultimele 30–90 de zile.

15. Se propune reprezentarea medicamentelor și dispozitivelor în Grid View. Pentru pozițiile cu multiple partide, toate partidele vor fi afișate distinct. Informația va fi organizată tabelar, pe coloane și celule, astfel încât fiecare poziție să fie clar delimitată, înlocuind afișarea actuală într-un singur rând cu valori separate prin virgule.

16. Implementarea unei pagini separate pentru rolul de administrare a farmaciilor, care va permite vizualizarea directă a numărului de rețete semnate și nesemnate pentru o perioadă de timp selectată (inclusiv nelimitată), presupune dezvoltarea unei interfețe dedicate în cadrul SI „eRețeta compensată”. Această funcționalitate va permite administratorilor de farmacii să acceseze rapid și eficient următoarele informații direct din interfață, fără a fi necesară descărcarea unui raport separat:

- Numărul total de rețete semnate electronic într-un interval de timp specificat sau fără limită de timp.

- Numărul total de rețete nesemnate pentru același interval selectat.

Pagina va conține următoarele elemente esențiale:

- Filtru de timp intuitiv și ușor de utilizat, care permite selecția rapidă a intervalului dorit (zile, luni, ani sau perioadă personalizată).

- Vizualizare clară și structurată a datelor, care facilitează identificarea rapidă a situațiilor care necesită intervenție sau monitorizare suplimentară.

17. Se propune examinarea posibilității de a oferi acces direct medicilor la RCP (Rezumatul Caracteristicilor Produsului) din cadrul SI „eRețeta compensată”. La selectarea unei substanțe active în procesul de prescriere, lângă denumirea acesteia va fi afișat un buton de informare, care va deschide RCP-ul aferent, preluat din baza de date oficială a AMDM. Această funcționalitate va permite medicilor să consulte rapid informații esențiale privind indicațiile, dozele, contraindicațiile și reacțiile adverse ale produsului. Implementarea va sprijini o prescriere mai informată și mai sigură pentru pacient.

18. Includerea datei generării rețetei olografe și a unui security token. Se propune completarea formatului rețetei olografe cu două noi elemente esențiale pentru creșterea transparenței și securității procesului de prescriere:

- Data generării rețetei olografe – va fi imprimată clar pe rețetă, indicând momentul exact (zi, lună, an, oră) în care aceasta a fost generată în sistem. Acest element va asigura trasabilitatea procesului și va permite verificarea validității rețetei.

- Security token – se va genera automat un cod unic de securitate (token) la emiterea fiecărei rețete olografe. Acest cod va putea fi utilizat pentru validarea autenticității rețetei.

19. Raport privind prescrierea și statutul rețetei. Se propune dezvoltarea unui raport care să genereze informații complete referitoare la rețetele prescrise, cu evidențierea clară a statutului fiecărei rețete: semnată, valorificată sau parțial valorificată. Raportul va include detalii precum cantitatea prescrisă, cantitatea eliberată și va permite identificarea rețetelor nevalorificate. Acesta va sprijini analiza comportamentului de prescriere și eliberare, va oferi suport în monitorizarea utilizării corecte a rețetelor compensate și va contribui la îmbunătățirea transparenței și eficienței în circuitul de prescriere-eliberare.

20. Copierea rețetei la un click pentru introducerea în SIAMP. Se propune implementarea unei funcționalități care să permită copierea automată a unei rețete prescrise printr-un singur click, în vederea introducerii rapide în sistemul SIAMP. Rețeta va fi sumarizată automat într-un format prestabilit, conform unui șablon predefinit, și redată sub formă de text simplu, ușor de inserat în câmpurile necesare din SIAMP. Această funcționalitate va reduce timpul de lucru pentru personalul medical, va minimiza erorile de transcriere și va eficientiza procesul de raportare și comunicare între sisteme.

21. Includerea în interfața SI „eRețeta compensate” a butonului „Comunicare”. Se propune adăugarea în interfața sistemului a unui buton dedicat „Comunicare”, destinat facilitării interacțiunii între utilizatorii sistemului (ex. medici, farmaciști, administratori). Acest buton va deschide o secțiune dedicată schimbului de mesaje.

Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.

- 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.

## **Cerințe privind calitatea serviciilor**

### **Mod de lucru. Modalități de intervenție**

SIA „eRețeta compensată” este găzduit în MCloud-ul guvernamental. În timpul desfășurării operațiunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă între echipa Furnizorului și cea a Beneficiarului. Toate operațiunile se vor desfășura în condiții maxime de securitate cibernetică, cu respectarea strictă a legislației în vigoare. Pe perioada contractului vor fi disponibile din partea Furnizorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiuni normale de întreținere:

- Intervenții de la distanță securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor cloud-ului guvernamental
- Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin mail sau prin alte mijloace de comunicație electronică, inclusiv videoconferință.
- Intervenții on-site la sediul central sau în teritoriu, în situațiile în care specialiștii apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației.

### **Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor**

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

### **Reguli privind prestare a serviciilor de suport**

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a softului aplicativ prin: analiza defectelor, introducerea corectărilor, documentarea corectărilor și actualizarea documentelor pentru softul aplicativ.

### **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 softului aplicativ. 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**

| PRIORITATE |       | Impact |       |            |
|------------|-------|--------|-------|------------|
|            |       | Înalt  | Mediu | Jos        |
| Urgență    | Înalt | Critic | Înalt | Mediu      |
|            | Mediu | Înalt  | Mediu | Jos        |
|            | Jos   | Mediu  | Jos   | Neglijabil |

**Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului**

| URGENȚĂ       | Descriere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Înaltă</b> | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;</li> <li>- există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.</li> </ul> |
| <b>Medie</b>  | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;</li> <li>-există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>-reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.</li> </ul>        |
| <b>Joasă</b>  | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;</li> <li>- activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat;</li> <li>- nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.</li> </ul>                                                                           |

**Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului**

| IMPACT       | Descriere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Înalt</b> | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte;</li> <li>- incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului;</li> <li>- există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;</li> </ul>                     |
| <b>Mediu</b> | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi;</li> <li>- există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;</li> </ul> |
| <b>Jos</b>   | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.</li> </ul>                                                                                           |

## Raportarea și soluționarea incidentelor

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru (8:00 – 17:00). 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 maxim pentru corectare a cauzei* |
|---------------------|------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Critică             | Timpul de reacție al Prestatorului – imediat   | pînă la 3 ore         | 8 ore                                 |
| Înaltă              | Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute | 8 ore                 | ora 12 a zilei următoare              |
| Medie               | Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore     | 24 ore                | 5 zile                                |

|             |                                              |                   |         |
|-------------|----------------------------------------------|-------------------|---------|
| Joasă       | Țimpul de reacție al Prestatorului – 24 ore; | 3 zile            | 10 zile |
| Neglijabilă | Țimpul de reacție al Prestatorului – 72 ore; | Cel mai bun efort | -       |

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

### ***Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor***

## **Soluționarea divergențelor**

Orice divergențe apărute între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strînsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

- 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.
- La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- 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 ivite.
- Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.

## **Securitatea informației**

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;

- Menținerea formalizată 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.

### **Livrabile**

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

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

Lunar, odată cu actul de primire-predare serviciilor se va expedia Beneficiarului ultima versiune a codului sursă (compilabil).

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura predarea și înnoirea următoarelor livrabile:

- Codul sursă final compilabil pe suport (DVD-R sau USB);
- Documentația tehnică;
- Ghidul utilizatorilor;
- Ghidul administratorului;
- Raport care documentează vulnerabilitățile descoperite urmare a testelor de penetrare, metodele de atac utilizate și recomandările pentru îmbunătățirea securității.

### **Modalitatea de întocmire a ofertelor**

Toate cerințele din caietul de sarcini sunt minime și obligatorii, iar nerespectarea sau respectarea parțială a uneia dintre cerințe va duce automat la declararea ofertei ca fiind neconformă și, implicit, la descalificarea ei. Asumarea condițiilor în care se desfășoară proiectul și îndeplinirea cerințelor tehnice, de personal sau asupra modului de lucru pentru toate punctele precizate în capitolele documentației sunt condiții obligatorii și eliminatorii pentru conformitatea ofertelor și sunt totodată termeni considerați contractuali.

### **Cerințe privind experiența personalului**

Echipa de proiect trebuie să includă specialiști de înaltă calificare cu experiență în domeniile respective.

În cazul concediilor (ex: de odihnă, concedii medicale, deplasări, etc) sau alte situații ce duc la încetarea temporară a atribuțiilor de muncă a specialiștilor din cadrul echipei, sau situații în care specialistul nu poate fi disponibil pentru îndeplinirea activităților aferente mentenanței, Ofertantul va asigura înlocuirea imediată a membrilor existenți cu alți membri noi ținând cont de cerințele prezentului caiet de sarcini și doar în baza acceptului Beneficiarului.

Ofertantul este obligat să informeze în prealabil Beneficiarul despre necesitatea modificării echipei de mentenanță, va transmite CV-ul persoanei care înlocuiește și va confirma recepționarea răspunsului (de acceptare sau refuz) expediat de către Beneficiar. Beneficiarul își rezervă dreptul de a refuza modificarea componenței minime a echipei în cazul în care pregătirea profesională și experiența noilor membri nu corespunde cerințelor

stabilite în prezent caiet de sarcini sau solicitarea privind modificarea echipei nu este relevantă.

CNAM a identificat următoarele cerințe minime privind experiența pe care trebuie să o dețină echipa de mentenanță a ofertantului:

**Manager de proiect.**

Master în tehnologii informaționale sau alte domenii relevante (pentru studiile conforme procesului de la Bologna) sau licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii relevante (pentru studiile conforme procesului pre Bologna) cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență în domeniul dezvoltării software;
- cel puțin 3 ani experiență demonstrată în gestiunea proiectelor de complexitate similară cu utilizarea metodologiei de management al proiectelor propuse în cel puțin 2 proiecte similare implementate pe parcursul ultimilor 5 ani;
- cunoașterea ciclului de viață al software-ului;
- experiență relevantă în analiza proceselor de business;
- abilitate de comunicare în limbile română și engleză;
- deținerea certificării recunoscute internațional în domeniul managementului proiectului constituie un avantaj;

**System Architect/Business Analyst.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență de lucru în calitate de System Architect/Business Analyst demonstrată prin implicarea în implementarea proiectelor în poziție similară pentru proiectarea/dezvoltarea/implementarea sistemelor informatice cu complexitate similară;
- experiență dezvoltată în utilizarea metodologiilor și abordărilor moderne de proiectare a sistemelor informatice și aplicarea standardelor și inițiativelor TIC specifice sectorului guvernamental al Republicii Moldova;
- în implementarea a cel puțin 2 proiecte similare pe parcursul ultimilor 5 ani;
- experiență în testarea modulară, integrarea continuă, DevOps;
- certificarea în domeniul proiectării mijloacelor software
- cunoașterea ciclului de viață al software-ului (exemplu: TOGAF 9, CTA etc.) va constitui un avantaj însemnat;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Dezvoltator/Administrator Bază de date.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență de lucru în dezvoltarea software în poziție de Dezvoltator/Administrator Bază de Date în care au fost utilizate tehnologiile propuse pentru dezvoltarea și exploatarea SI "eRețeta compensată";
- în implementarea a cel puțin 2 proiecte similare pe parcursul ultimilor 5 ani;
- experiență demonstrată în proiectarea, dezvoltarea și optimizarea bazelor de date;
- experiență în testarea modulară, integrarea continuă, DevOps;
- certificare recunoscută aferentă stivei tehnologice propuse pentru SI "eRețeta compensată" va constitui un avantaj esențial;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Software Developer/Integration Expert.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență în dezvoltarea sistemelor informatice în baza tehnologiilor propuse pentru SI "eRețeta compensată";
- în implementarea a cel puțin 2 proiecte similare pe parcursul ultimilor 5 ani;
- experiență în testarea modulară;
- experiență demonstrată în integrarea software, proiectarea și dezvoltarea API, utilizând SOAP/REST;
- certificare recunoscută aferentă stivei tehnologice propuse pentru SI "eRețeta compensată" va constitui un avantaj esențial;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Software Developer/DevOps Expert.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență în dezvoltarea sistemelor informatice în baza tehnologiilor propuse pentru SI "eRețeta compensată";
- în implementarea a cel puțin 2 proiecte similare pe parcursul ultimilor 5 ani;
- experiență dezvoltată în testarea modulară, integrarea continuă, DevOps;
- certificare recunoscută aferentă stivei tehnologice propuse pentru SI "eRețeta compensată" va constitui un avantaj esențial;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Software Tester.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 2 ani experiență în testarea produselor software de complexitate similară SI "eRețeta compensată";
- experiență demonstrată în testarea funcțională a sistemelor informatice;
- experiență demonstrată în testarea performanței și încărcării sistemelor informatice;
- experiență demonstrată în automatizarea proceselor de testare a produselor software;
- certificarea în domeniul asigurării calității (exemplu: ISTQB) sau aferente stivei tehnologice propuse pentru dezvoltarea și operarea SI "eRețeta compensată" va constitui un avantaj esențial;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Ceilalți membri ai echipei de proiect (personal non-cheie) trebuie să dețină competențe în următoarele domenii:**

- dezvoltare/implementarea soluțiilor informatice WEB;
- proiectarea și administrarea bazelor de date;
- proiectare/dezvoltarea/integrarea interfețelor destinate schimbului de date cu sisteme informatice externe;
- asigurare calitate inclusiv experiență în automatizarea procesului de testare;
- abilități de instruire a utilizatorilor.

## **2. Documente obligatorii la depunerea ofertei**

| Nr. d/o | Descrierea documentului                                                                                  | Mod de demonstrare a îndeplinirii:                                                                  | Nivelul minim/Obligativitatea |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1.      | Prezentarea Declarației privind valabilitatea ofertei conform <b>Anexei nr.8</b> din Ordinul MF 115/2021 | Declarația privind valabilitatea ofertei confirmată prin semnătura electronică                      | <b>Da</b>                     |
| 2.      | Prezentarea Specificației de preț conform <b>Anexei nr.23</b> din Ordinul MF 115/2021                    | Specificații de preț, confirmat prin semnătura electronică                                          | <b>Da</b>                     |
| 3.      | Prezentarea Specificației tehnice conform <b>Anexei nr.22</b> din Ordinul MF 115/2021                    | Specificații tehnice, confirmată prin semnătura electronică                                         | <b>Da</b>                     |
| 4.      | Prezentarea Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European completat                     | Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European confirmat prin semnătura electronică | <b>Da</b>                     |

## **3. Documente obligatorii la evaluarea ofertelor**

- în cazul existenței datelor cu caracter personal informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică [achizitii@cnam.gov.md](mailto:achizitii@cnam.gov.md)

| Nr. d/o | Criteriile de calificare și de selecție (Descrierea criteriului/cerinței)                                                                                                                           | Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:                                                                                                                                                                          | Nivelul minim/Obligativitatea |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1.      | Vor fi excluși operatorii economici care nu și-au îndeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale în conformitate cu prevederile legale în vigoare în | Certificat de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor (valabil la data deschiderii ofertei) - eliberat de Inspectoratul Fiscal Principal de Stat, confirmat prin semnătura electronică, ori link-ul la accesarea | <b>Obligativu</b>             |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|    | Republica Moldova sau în țara în care este stabilit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | unei baze de date naționale disponibile gratuit pentru autoritatea contractantă care deține informațiile privind lipsa/existența restanțelor. confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   |
| 2. | Declarații privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului (prestarea serviciilor similare) într-o perioadă anterioară care vizează activitatea pentru ultimii 3 ani - a câte min 1 000 000,00 lei pentru fiecare an din ultimii 3 ani original confirmat prin semnătura electronică a participantului: (la solicitare se va prezenta documente primare de confirmare copiile contractelor, raport financiar etc.)                                                                                                         | Declarație privind lista principalelor prestări de servicii efectuate în ultimii 3 ani de activitate similare obiectului de achiziție conform <b>Anexei nr. 12</b> din Ordinul MF 115/2021 - confirmată prin semnătura electronică                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Obligatori</b>                                                                 |
| 3. | Demonstrarea accesului la personalul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a obiectului contractului ce urmează a fi atribuit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Conform Caietului de sarcini (Anexa nr. 1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Obligatori</b>                                                                 |
| 4. | Declarație de garanție                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Autoritatea Contractantă solicită o garanție a aplicației acordată de către ofertanți pentru o perioadă de 12 luni de la încetarea contractului. Confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a persoanei responsabile a ofertantului.<br>Pe perioada desfășurării contractului, codul sursă al aplicației va fi supus modificărilor efectuate de către specialiștii prestatorului. Orice modificare în codul sursă are ca efect o nouă versiune a aplicației care este supusă garanției contractuale a ofertantului în baza cerințelor minime și obligatorii ale Caietului de Sarcini. | <b>Obligatori</b>                                                                 |
| 5. | Va fi exclus din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care are cunoștință că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane. | <a href="#">La depunerea ofertei prin declararea în DUAE/la evaluare la solicitarea AC</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Obligatori</b><br><br><i>Lipsa condamnării pe parcursul a ultimilor 5 ani.</i> |
| 6. | Va fi exclus orice operator economic care se află în proces de insolabilitate ca urmare a hotărârii judecătorești.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <a href="#">La depunerea ofertei prin declararea în DUAE</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Obligatori</b><br><br><i>Nu se află în proces de insolabilitate</i>            |
| 7. | Garanția pentru ofertă în <b>valoare de 1%</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Garanția pentru ofertă emisă de către o bancă comercială sau prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</b><br>Beneficiarul plății: <b>Compania Națională de</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Obligatori</b>                                                                 |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Asigurări în Medicină</b><br>Denumirea Băncii: <b>Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat</b><br>Codul fiscal: <b>1006601000037</b><br>IBAN: <b>MD30TRGAAC14513001300000</b><br><br>cu nota “Pentru garanția pentru ofertă la licitația publică nr. _____ din _____”<br><br>Dispoziția de plată va fi atașată în modul scanat *(se va prezenta la depunerea ofertei de către toți ofertanții)                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                 |
| 8. | Garanția de bună execuție a Contractului<br><b>în valoare de 5% din valoarea</b><br>Contratului                                                                                                                                                  | <b>Contractul va fi însoțit de o Garanție de bună execuție (emisă de către o bancă comercială)</b><br>sau<br><b>Garanția de bună execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</b><br>Beneficiarul plății: <b>Compania Națională de Asigurări în Medicină</b><br>Denumirea Băncii: <b>Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat</b><br>Codul fiscal: <b>1006601000037</b><br>IBAN: <b>MD30TRGAAC14513001300000</b><br><b>cu nota “Pentru garanția de bună execuție a contractului nr. _____ din _____”</b><br><br>* (Se va prezenta doar de către ofertantul declarat câștigător odată cu semnarea Contractului) | <b>Obligatoriu</b><br><br><i>pentru operatorul economic declarat câștigător</i> |
| 9. | DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani | Declarație în conformitate cu <b>Anexa nr. 2</b> din documentul (Caiet de sarcini) autenticată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Obligatoriu</b>                                                              |

Președintele grupului de lucru: \_\_\_\_\_

**Ion DODON**  
**L.Ș.**

APROBAT  
prin Ordinul  
Ministrului Finanțelor  
nr. 145 din 24 noiembrie 2020

**DECLARAȚIE**  
**privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în**  
**situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau**  
**grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.**

Subsemnatul, \_\_\_\_\_ reprezentant împuternicit al  
\_\_\_\_\_ (denumirea operatorului economic) în calitate de ofertant/ofertant  
asociat desemnat câștigător în cadrul procedurii de achiziție publică nr.  
\_\_\_\_\_ din data \_\_/\_\_/\_\_, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile  
aplicabile faptei de fals în acte publice, că beneficiarul/beneficiarii efectivi ai  
operatorului economic în ultimii 5 ani nu au fost condamnați prin hotărâre  
judecătorească definitivă pentru participarea la activități ale unei organizații sau  
grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

| Numele și prenumele beneficiarului efectiv | IDNP al beneficiarului efectiv |
|--------------------------------------------|--------------------------------|
|                                            |                                |
|                                            |                                |
|                                            |                                |

Data completării: \_\_\_\_\_  
Semnat: \_\_\_\_\_  
Nume/prenume: \_\_\_\_\_  
Funcția: \_\_\_\_\_  
Denumirea operatorului economic \_\_\_\_\_  
IDNO al operatorului economic \_\_\_\_\_

**Anexa nr. nr.22.**  
**Specificații tehnice**

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 2, 3, 4, 6, 7, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 5,]

|                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numărul procedurii de achiziție _____ din _____                                                                                                                                                                                    |
| Obiectul achiziției: <u>achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport pentru sistemul informațional automatizat „eRețeta pentru medicamente și dispozitive medicale compensate” (în continuare – SI „eRețeta compensată”)</u> |

| Denumirea serviciilor                                                                        | Denumirea modelului bunului | Țara de origine | Produsul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standard e de referință |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|----------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1                                                                                            | 2                           | 3               | 4        | 5                                                                         | 6                                                      | 7                       |
| <b>Lotul 1 Achiziționarea „serviciilor de mentenanță și suport a SI e-Rețeta compensată”</b> |                             |                 |          |                                                                           |                                                        |                         |
| Servicii de mentenanță și suport a SI e-Rețeta compensată” – în bază de abonament            |                             |                 |          | Conform Caietului de sarcini din Anexa nr. 1                              |                                                        |                         |
| Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – la cerere .                                   |                             |                 |          | Conform Caietului de sarcini din Anexa nr. 1                              |                                                        |                         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                 |                             |                 |          |                                                                           |                                                        |                         |

| <b>Anexa nr. 33</b><br><b>Specificații de preț</b>                                                                                                                 |                                                                                   |                    |             |                        |                      |               |             |                              |                              |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|------------------------|----------------------|---------------|-------------|------------------------------|------------------------------|--|
| <i>[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5,6,7,8 și 11 la necesitate, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1,2,3,4,9,10]</i> |                                                                                   |                    |             |                        |                      |               |             |                              |                              |  |
| Numărul procedurii de achiziție _____ din _____<br>Obiectul de achiziție <u>achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport a SI e-Rețeta compensată</u>        |                                                                                   |                    |             |                        |                      |               |             |                              |                              |  |
| Cod CPV                                                                                                                                                            | Denumirea bunurilor/ serviciilor                                                  | Unitatea de măsură | Canti-tatea | Preț unitar (fără TVA) | Preț unitar (cu TVA) | Suma fără TVA | Suma cu TVA | Termenul de livrare/prestare | Clasificație bugetară (IBAN) |  |
| 1                                                                                                                                                                  | 2                                                                                 | 3                  | 4           | 5                      | 6                    | 7             | 8           | 9                            | 10                           |  |
| <b>Lotul 1</b>                                                                                                                                                     |                                                                                   |                    |             |                        |                      |               |             |                              |                              |  |
| 72212000-4                                                                                                                                                         | Servicii de mentenanță și suport a SI e-Rețeta compensată” – în bază de abonament | luni               | 12          |                        |                      |               |             | până la 31.12.2026           | MD58TRPEAD5187<br>20A01857AA |  |
| 72212000-4                                                                                                                                                         | Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – la cerere .                        | Om/ore             | 3600        |                        |                      |               |             | până la 31.12.2026           | MD58TRPEAD5187<br>20A01857AA |  |

Semnat: \_\_\_\_\_ Numele, Prenumele: \_\_\_\_\_ În  
calitate de: \_\_\_\_\_  
Ofertantul: \_\_\_\_\_ Adresa: \_\_\_\_\_



# A C H I Z I Ţ I I P U B L I C E

CONTRACT Nr.  
privind achiziția de servicii

## I PARTEA GENERALĂ

Obiectul achiziției Servicii de mentenanță și suport pentru sistemul informațional automatizat „eRețeta pentru medicamente și dispozitive medicale compensate” (în continuare – SI „eRețeta compensată”)

72212000-4

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

mun. Chișinău

| Prestator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Autoritatea contractantă                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>_____,<br/>(denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației)</p> <p>reprezentată prin</p> <p>_____,<br/>(funcția, numele, prenumele)</p> <p>care acționează în baza</p> <p>_____,<br/>(statut, regulament, hotărâre etc.)</p> <p>denumit(a) în continuare <i>Vînzător</i>,</p> <p>_____,<br/>(se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat)</p> <p>pe de o parte,</p> | <p><b><u>Compania Națională de Asigurări în Medicină</u></b>,<br/>(denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației)</p> <p>reprezentată prin <b>director general,</b><br/><b>dl. <u>Ion DODON</u></b><br/>(funcția, numele, prenumele)</p> <p>care acționează în baza <b><u>Statutului</u></b>,<br/>(statut, regulament, hotărâre etc.)</p> <p>denumit(a) în continuare <b>Beneficiar</b></p> <p><b><u>IDNO 1007601007778</u></b><br/>(se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat)</p> <p>pe de o parte,</p> |

ambii (denumiți(te) în continuare Părți), au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

a. Achiziționarea achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport a SI e-Rețeta compensată  
(denumirea bunului/serviciului)  
denumite în continuare Servicii, conform procedurii de achiziții publice de tip \_\_\_\_\_  
nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_,  
în baza deciziei grupului de lucru al Beneficiarului din „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_.

b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente ale Contractului:

- a) *Specificația tehnică*..... **Anexa nr.1;**
- b) *Specificația de preț*..... **Anexa nr.2;**
- c) *Modelul Actului de predare-primire*..... **Anexa nr.3**

c. În cazul unor discrepante sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.

d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, se obligă prin prezentul contract să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

e. Beneficiarul se obligă prin prezentul contract să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, prețul Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

### 1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Specificației tehnice **Anexa nr.1** și Specificației de preț **Anexa nr.2**, care este parte integrantă a prezentului Contract.

1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze Serviciile prestate de Prestator.

1.3. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Partea II "Condițiile speciale a contractului".

1.4. Serviciile prestate în baza Contractului vor respecta standardele și normativele de domeniu sau alte reglementări autorizate.

### 2. Termeni și condiții de livrare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator **din data semnării contractului, până la data de 31.12.2026, inclusiv.**

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- 1) *Originalele facturilor fiscale* .....2 ex
- 2) *Act de predare-primire*.....2 ex conform **Anexei nr.3**

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul prestării Serviciilor la destinația finală. Prestarea Serviciilor se consideră încheiată în momentul în care sunt prezentate documentele de mai sus.

### 3. Prețul și condiții de plată

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Specificația de preț din **Anexa nr.2**.

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: \_\_\_\_\_ lei MD.

(suma cu cifre și litere)

3.3. Achitarea plăților pentru Serviciile prestate se va efectua în lei moldovenești.

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi:

în termen de 15 zile lucrătoare din momentul prezentării facturii lunare și Actului de predare-primire a serviciilor pentru luna raportată **Anexa nr.3**.

3.5. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul de decontare al Prestatorului indicat în prezentul Contract.

#### **4. Condiții de predare-primire**

- 4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar, dacă:
- a) cantitatea Serviciilor corespunde Specificației tehnice **Anexa nr.1** și Specificației de preț **Anexa nr.2** și informației indicate în documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;
  - b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificației tehnice **Anexa nr.1**;
- 4.2. Prestatorul este obligat să prezinte la sfârșitul lunii raportate Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale și Actului de predare-primire a serviciilor pentru luna raportată **Anexa nr.3**, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 10.3.

#### **5. Standarde**

- 5.1. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele și normativele de domeniu sau alte reglementări autorizate.

#### **6. Obligațiile părților**

- 6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:
- a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute în Specificația tehnică din **Anexa nr.1**.
  - b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de \_\_5\_\_ zile calendaristice, prin telefon/fax sau poșta electronică [achizitii@cnam.gov.md](mailto:achizitii@cnam.gov.md), despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
  - c) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
  - d) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.
- 6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:
- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
  - b) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

#### **7. Circumstanțe care justifică neexecutarea contractului**

- 7.1. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de circumstanțe care justifică neexecutarea contractului (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).
- 7.2. Partea care invocă clauza circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului este obligată să informeze imediat (dar nu mai târziu de 10 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului.
- 7.3. Survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un aviz de atestare, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.
- 7.4. În cazul în care în circumstanțele care justifică neexecutarea contractului, acesta se modifică prin acordul adițional, inclusiv modificarea termenilor de executare, în cazul unei executări ulterioare a contractului. Când se execută pct.7.1 și pct. 7.3, părțile modifică contractul prin acord - adițional, privind neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor, inclusiv modificarea termenilor în cazul suspendării și executării ulterioare a contractului.

#### **8. Rezoluțiunea**

- 8.1. Rezoluțiunea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.
- 8.2. Contractul poate fi rezolvit în mod unilateral de către:
- a) Beneficiarul în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul

Contract;

- b) Beneficiarul în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
- c) Prestatorul în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
- d) Prestatorul sau Beneficiarul în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

8.3 Beneficiarul are dreptul de a rezolvi unilateral contractul în perioada de valabilitate a acestuia în una dintre următoarele situații:

- a) contractantul se afla, la momentul atribuirii lui, în una dintre situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art. 19 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- b) contractul a făcut obiectul unei modificări substanțiale care necesita o nouă procedură de achiziție publică în conformitate cu art. 76 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- c) contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit contractantului respectiv, având în vedere o încălcare gravă a obligațiilor ce rezultă din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice și/sau tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, care a fost constatată printr-o decizie a unei instanțe judecătorești naționale sau, după caz, internaționale.

8.4. Partea inițitoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.5. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare va iniția rezoluțiunea.

## **9. Reclamații**

9.1. Reclamațiile privind cantitatea Bunurilor livrate sunt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

9.2. Pretențiile privind calitatea Serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile de la depistarea deficiențelor de calitate și trebuie confirmate printr-un certificat eliberat de o organizație independentă neutră și autorizată în acest sens.

9.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 3 zile de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să livreze suplimentar Beneficiarului cantitatea neprestată de Servicii, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.

9.6. În cazul devierii de la calitatea confirmată prin certificatul de calitate întocmit de organizația independentă neutră sau autorizată în acest sens, cheltuielile pentru staționare sau întârziere sunt suportate de partea vinovată.

## **10. Sancțiuni**

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Beneficiar este \_\_\_\_\_, în cuantum de 5% din valoarea contractului.

10.2. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1., în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5 % din suma totală a contractului.

10.3. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă plata despăgubirii în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului contract.

10.4. Suma penalității calculate Prestatorului conform prezentului Contract poate fi dedusă (reținută) de către Beneficiar din suma plății pentru Serviciile prestate.

## **11. Drepturi de proprietate intelectuală**

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricărui:

- a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, și
- b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către achizitor.

## **12. Dispoziții finale**

12.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

12.2. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin acord adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

12.3. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte părți.

12.4. Prezentul Contract în cazul în care este semnat electronic, de către ambele părți, acesta este remis în mod automat prin mijloacele electronice, dar în cazul când contractul este semnat olografic se întocmește în două exemplare în limba română, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

12.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Prestator. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare din data comunicării către Prestator privind transmiterea către Agenția de Achiziții Publice a dării de seamă.

12.6. Prezentul contract este valabil până la **31.12.2026**.

12.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din părți.

12.8. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

## **2. CONDIȚIILE SPECIALE A CONTRACTULUI**

# **CAIET DE SARCINI**

## **Servicii de mentenanță și suport**

**pentru sistemul informațional automatizat „eRețeta**

**pentru medicamente și dispozitive medicale compensate”**

**(în continuare – SI„eRețeta compensată”).**

## Obiectul achiziției

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță și suport. În mod concret, prezentul proiect are **următoarele componente:**

| OBIECTUL ACHIZIȚIEI                                                                                                                                                                                                                                                                               | Descriere                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicii de mentenanță (preventivă, corectivă, adaptivă) și suport pentru SI eRețeta compensată:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Servicii de mentenanță preventivă și Suport – în bază de abonament;</li><li>· Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – la cerere.</li></ul> | <i>Serviciile se referă la SI, serviciile web aferente acestuia, inclusiv la artefactele modificate sau elaborate pe parcursul perioadei de desfășurare a activităților de mentenanță.</i> |

În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul (Furnizorul/Ofertantul) va avea acces la sistemul informațional și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra **SI eRețeta compensată** pentru o perioadă de **minim 12 luni** după încetarea contractului.

De asemenea, Prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta CNAM (Beneficiar) împreună cu codul sursă SI eRețeta compensată, descrierea privind parametrii funcționali și configurările aplicate, credențiale de acces, astfel încât acestea să fie aplicabile, ulterior, în perioada de exploatare a sistemului și alte etape a ciclului de viață a sistemului.

## Descrierea generală a SI eRețeta compensată

SI „eRețeta compensată” asigură una din componentele esențiale a platformei de dezvoltare a sistemului eSănătate în Republica Moldova, fiind un pas în direcția alinierii la tendințele din Uniunea Europeană, asigurând digitalizarea proceselor de prescriere a rețetei compensate, eliberare, evidență și raportare a informațiilor necesare tuturor actorilor implicați în proces.

SI „eRețeta compensată” – este rețeta electronică pentru medicamente și dispozitive medicale compensate, care este prescrisă de medic de la calculatorul de serviciu, după care datele se procesează și se înregistrează în baza de date. La nivel de farmacie, se identifică rețeta prescrisă în baza de date a rețetelor și se eliberează medicamentul prescris.

*Componentele SI eRețeta compensată sunt operaționale și sunt prezentate conform modulelor:*

- ❖ **Modul de Conectare cu Serviciile Externe și Funcționalități Adicionale;**
- ❖ **Module de Stocare și Manipulare a Datelor;**
- ❖ **Modul de Prescriere, Stocare și Eliberare a Rețetelor Compensate;**
- ❖ **Modul de Raportare;**
- ❖ **Modul de Înregistrare a Acțiunilor Utilizatorilor (Audit);**

❖ **Autentificare și Autorizare;**

❖ **Gestionarea Registrelor.**

## 1. Modul de Conectare cu Serviciile Externe și Funcționalități Adicionale

Acest modul este responsabil de integrarea sistemului eRețetă Compensată cu surse externe, facilitând schimbul de date și interoperabilitatea.

**Funcționalități principale:**

- **Integrarea cu servicii externe:** prin conectori API, ceea ce permite schimbarea furnizorului de date fără impact major asupra sistemului.
- **Expunerea API-urilor:** backend-ul (NestJS) oferă un API REST/gRPC pentru interacțiunea cu alte sisteme informatice.
- **Gateway API:** controlează accesul utilizatorilor și centralizează răspunsurile din diverse servicii.
- **Suport pentru scalabilitate:** sistemul poate fi scalat orizontal pentru optimizarea performanței.
- **Separarea frontend-ului de backend:** frontend-ul în ReactJS este complet decuplat de backend-ul NestJS, ceea ce permite dezvoltarea independentă.

## 2. Module de Stocare și Manipulare a Datelor

Aceste module sunt responsabile de gestionarea datelor necesare pentru buna funcționare a sistemului.

**Tipuri de date gestionate:**

- **Clasificatoare medicale:** medicamente, patologii, specialități medicale.
- **Date despre instituții:** farmacii, clinici, spitale, interconexiunile dintre ele.
- **Date administrative:** date despre utilizatori, roluri și permisiuni.

**Aspecte tehnice:**

- **Baze de date relaționale:** PostgreSQL este folosit pentru stocarea datelor structurate.
- **Normalizarea datelor:** pentru evitarea redundanței și îmbunătățirea performanței.
- **Microservicii pentru fiecare registru de date:** separare logică pentru a asigura modularitate și scalabilitate.

## 3. Modul de Prescriere, Stocare și Eliberare a Rețetelor Compensate

Acest modul gestionează întregul flux al rețetelor electronice, de la prescriere până la eliberare în farmacii.

**Funcționalități principale:**

- **Prescrierea electronică a rețetelor:** medicii pot introduce rețete digitale în sistem.
- **Stocarea și semnătura electronică a rețetelor:** rețetele sunt salvate și semnate digital înainte de a fi transmise către farmacii.

- **Eliberarea rețetelor în farmacii:** farmacistul verifică și confirmă eliberarea medicamentelor.
- **Legătura între prescriere și eliberare:** medicamentele eliberate sunt corelate cu rețeta prescrisă, pentru a preveni erorile.

#### Aspecte tehnice:

- **Bază de date PostgreSQL:** utilizată pentru stocarea rețetelor.
- **Gruparea rețetelor:** fiecare rețetă este un grup de medicamente, ceea ce simplifică procesul de semnare și validare.
- **Interacțiunea între microservicii:** prescrierea și eliberarea sunt gestionate de microservicii separate, dar care comunică între ele.

## 4. Modul de Raportare

Acest modul este responsabil pentru generarea rapoartelor necesare Companiei Naționale de Asigurări de Medicină (CNAM) și altor instituții implicate.

#### Funcționalități principale:

- **Generarea rapoartelor standardizate:** fiecare raport are un format predefinit.
- **Persistența datelor în rapoarte:** datele istorice nu se modifică dacă sursa originală este actualizată.
- **Accesibilitate rapidă la rapoarte:** rapoartele sunt generate în avans pentru a evita încărcarea sistemului la cerere.

#### Aspecte tehnice:

- **Utilizarea MongoDB pentru stocare:** permite o gestionare mai eficientă a datelor semi-structurate.
- **Transmiterea asincronă a datelor:** utilizând RabbitMQ, ceea ce optimizează performanța sistemului.
- **Generarea rapoartelor prin cron job-uri:** datele noi sunt adăugate la rapoarte zilnic, fără a afecta performanța sistemului.

## 5. Modul de Înregistrare a Acțiunilor Utilizatorilor (Audit)

Acest modul monitorizează și înregistrează activitățile utilizatorilor, asigurând transparența și securitatea sistemului.

#### Funcționalități principale:

- **Înregistrarea acțiunilor utilizatorilor:** orice modificare a datelor este logată pentru audit și conformitate GDPR.
- **Analiza și vizualizarea logurilor:** utilizând Kibana, administratorii pot investiga activitatea utilizatorilor.
- **Păstrarea logurilor pentru o perioadă determinată:** conform cerințelor de securitate și conformitate.

#### Aspecte tehnice:

- **Elasticsearch pentru stocarea logurilor:** permite căutări rapide și eficiente.
- **Kibana:** pentru vizualizarea logurilor.

## 6. Autentificare și Autorizare

Sistemul folosește **MPass** pentru autentificare și gestionarea accesului utilizatorilor.

### Funcționalități principale:

- **Autentificare prin MPass:** utilizatorii sunt direcționați către sistemul MPass pentru validare.
- **Generarea token-urilor JWT:** utilizatorii autentificați primesc un token de acces și un token de reîmprospătare.
- **Controlul accesului pe baza rolurilor:** utilizatorii au acces doar la resursele specifice funcției lor.

### Aspecte tehnice:

- **JWT (JSON Web Token) pentru securitate:** permite autentificare rapidă și fără acces la baza de date la fiecare cerere.
- **Separarea token-urilor:**
  - **Token de acces** (expiră rapid, utilizat pentru verificarea identității).
  - **Token de reîmprospătare** (permite obținerea unui nou token fără reautentificare).
- **Implementare cu NestJS și IAM Service:** pentru gestionarea autentificării și autorizării.

## 7. Gestionarea Registrelor

Acest modul conține registre esențiale pentru funcționarea sistemului.

### Tipuri de registre:

7. **Registrul Instituțiilor Medicale și Farmaceutice (ER)** – conține date despre clinici și farmacii.
8. **Registrul Medicamentelor și Dispozitivelor Medicale Compensate (D&DR)** – lista medicamentelor aprobate pentru prescriere.
9. **Registrul CIM-10 și al Specialităților (D&SR)** – clasificarea bolilor și specializărilor medicale.

### Aspecte tehnice:

- **Organizarea pe microservicii:** fiecare registru este gestionat independent pentru eficiență.
- **Acces optimizat la date:** prin normalizarea bazei de date și cache pentru acces rapid.

Sistemul eRețetă Compensată este proiectat modular, având o arhitectură bazată pe microservicii, ceea ce permite, adăugarea de noi funcționalități fără impact major, procesare optimizată și comunicare asincronă între module, utilizarea JWT, VPN, Elasticsearch pentru

protecția datelor, integrare facilă cu alte sisteme prin API-uri standardizate. Această abordare asigură un sistem robust și adaptabil cerințelor viitoare.

## Tehnologiile utilizate - SI eRețetă Compensată

### Frontend (UI)

- **ReactJS** - Utilizat pentru construirea interfeței utilizator cu o arhitectură bazată pe componente.
- **DOM Virtual** - Asigură actualizări eficiente ale interfeței pentru afișarea datelor în timp real.
- **Stencil** - Utilizat pentru dezvoltarea de componente web reutilizabile și performante.

### Backend

- **NestJS** - Framework Node.js cu suport nativ pentru TypeScript, oferind o arhitectură modulară și scalabilă.
- **TypeScript** - Utilizat pentru siguranța tipurilor și reducerea erorilor la rulare.
- **gRPC** - Pentru comunicare sincronă între microservicii.
- **HTTP (REST API-uri)** - Folosit pentru servirea fișierelor precum PDF, XLSX, XML și CSV.
- **RabbitMQ** - Broker de mesagerie pentru comunicare asincronă între microservicii.

### Baze de date

- **PostgreSQL** - Baza de date relațională principală pentru stocarea datelor structurate, precum rețete și informații despre utilizatori.
- **MongoDB** - Bază de date non-relațională folosită pentru stocarea jurnalelor și datelor de raportare, asigurând performanță și flexibilitate.
- **KeyDB** - Bază de date în memorie, utilizată pentru cache și acces rapid la date.

### Autentificare & Autorizare

- **MPass** - Furnizor extern de autentificare pentru Single Sign-On (SSO) și Single Log Out (SLO).
- **JWT (JSON Web Tokens)** - Utilizat pentru gestionarea sesiunilor utilizatorilor și controlul accesului.

### Integrări externe

- **MPass** - Gestionarea autentificării și autorizării.
- **AOAM** - Oferă date despre pacienți și detalii despre asigurări.
- **MSign** - Serviciu de semnătură electronică pentru securizarea rețetelor.
- **MLog** - Sistem de jurnalizare a evenimentelor pentru audit.
- **MConnect** - pentru expunerea datelor despre rețeta compensată către alte sisteme informaționale de stat.
- **MCloud** - Infrastructură cloud care susține:
  - **Mediul de dezvoltare** - Rulează toate serviciile pe o singură mașină folosind Docker Compose.

- **Mediul de testare** - Configurație pre-producție mai stabilă decât cel de dezvoltare.
- **Mediul de producție** - Rulează pe Kubernetes, asigurând disponibilitate ridicată și scalabilitate.

## Microservicii & Componente de bază

- **API Gateway** - Punctul central de acces pentru cererile clientului și controlul accesului la servicii.
- **Interconnect Service** - Gestionează integrarea cu servicii externe (cu excepția autentificării).
- **Prescriptions Service** - Responsabil de crearea și validarea rețetelor.
- **Dispensing Service** - Gestionează eliberarea rețetelor în farmacii.
- **Reports Service** - Colectează și procesează datele sistemului pentru analiză.
- **File Generation Service** - Creează rapoarte și documente în diverse formate (PDF, XLSX, CSV, XML).

## Monitorizare & Observabilitate

- **Elastic APM** - Monitorizare a performanței aplicațiilor pentru urmărirea performanței serviciilor.
- **Elasticsearch** - Stochează jurnalele și datele analitice.
- **Kibana** - Furnizează tablouri de bord vizuale pentru monitorizarea stării sistemului.

## Implementare & Scalare

- **Docker** - Utilizat pentru containerizarea serviciilor.
- **Kubernetes** - Administrează serviciile containerizate în producție pentru scalabilitate și toleranță la erori.
- **Rancher** - Utilizat pentru gestionarea eficientă a clusterelor Kubernetes.

### *A. Cerințe de Mentenanță preventivă și Suport*

Cerințele CNAM asupra serviciilor de mentenanță preventivă, reflectate în acest capitol sunt orientate spre identificare și înlăturarea defectelor ascunse înainte ca acestea să se manifeste și organizarea proceselor în așa mod încât să permită înlăturarea incidentelor în cazul apariției acestora, în timp restrâns și cu pierderi minime. Totodată, prestarea serviciilor vor fi realizate în conformitate cu un plan de mentenanță elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar.

De menționat că prin procesul de mentenanță se controlează funcționarea produsului software, se înregistrează problemele pentru analiză, se întreprind acțiuni de avertizare și de corecție, precum și acțiuni de adaptare și de perfecționare a produsului software. Scopul procesului de mentenanță constă în menținerea capacității sistemului software de a presta servicii, precum și în modificarea produsului software, păstrând integritatea lui.

Pentru mentenanță sistemului SIA „eRețeta compensată”, CNAM formulează următoarele cerințe:

- 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) oferită și deținută de Furnizor**;
- Identificarea, investigarea, analiza și soluționarea incidentelor;
- Analiza parametrilor de funcționare a sistemului;
- Identificarea și raportarea riscurilor potențiale;
- Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;
- Gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistică privind incidentele;
- Actualizarea/modificarea după formă și conținut a rapoartelor existente;
- Menținerea în stare funcțională a web-serviciilor aferente.

## Suport Utilizatori

Utilizatorii SIA „eRețeta compensată” sunt cei care interpretează datele colectate de sistem. Prin oferta, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar asumă următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatori:

- Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM;
- Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației: existente sau dezvoltate și implementate în timpul contractului;
- Asistența tehnică pentru utilizatorii CNAM prin email și platforma Service Desk pusă la dispoziție de către Furnizor;
- Modalități de asigurare a suportului: email, telefon, acces la distanță;
- Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare - best effort.

## 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 SIA „eRețeta compensată” care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- verificare de ansamblu a stării de funcționare 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;
- 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 specialiștii de infrastructură hardware și de comunicații în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului.

### Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date

În această categorie se includ următoarele servicii minime relative la bazele de date ale SIA „eRețeta compensată” 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 CNAM;
- 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;
- 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.

### Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interoperabilitate

În această categorie se includ următoarele servicii minime relative la codul aplicației SIA „eRețeta compensată” care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- verifică și optimizează secvențele de cod;
- identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului;
- rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației;
- soluționează incidentele apărute la nivelul codului;
- modifică rapoartele, șabloanele, serviciile aplicative;
- comunică cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.

### Efectuarea testelor de penetrare

Teste de penetrare se referă la o metodă de evaluare a securității sistemului informațional prin simularea unor atacuri cibernetice. Scopul acestor teste este de a identifica și exploata vulnerabilitățile sistemului pentru a evalua cât de bine poate rezista sistemul informațional la atacuri reale. În această categorie intră următoarele servicii minime:

- Simulare a atacurilor;
- Identificarea vulnerabilităților;
- Evaluarea impactului;
- Raportare și recomandări.

CNAM precizează ofertanților ca toate operațiunile se vor desfășura în condițiile unei strânse comunicări cu specialiștii Cloud-ului guvernamental și a menținerii calității și

securității sistemului. Este important ca specialiștii Furnizorului să dețină cunoștințe privind termenii folosiți în comunicare și modul de operare al sistemelor informatice de dimensiuni mari și să se adapteze cerințelor de securitate impuse de natura datelor prelucrate. CNAM consideră că eventualele incidente de securitate sau pierderi de date sunt inacceptabile pe perioada desfășurării contractului.

## **Operațiuni specifice SI „eRețeta compensată”**

### **Întreținerea bazei de date a sistemului**

- Operațiuni de administrare și optimizare a bazei de date pe infrastructura 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 analiza și auditare a securității bazei de date.

### **Rapoarte CNAM**

- Generarea programată a rapoartelor.

## ***B. Cerințe de mentenanță adaptivă și corectivă a SI „eRețeta compensată” (la cerere)***

### **Asumarea contextului adaptării și corecției software**

În categoria serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă a SIA „eRețeta compensată” se includ serviciile necesare pentru adaptarea și corecția sistemului sau a parametrilor acestuia cu excepția celor indicate în capitolul ”A. Cerințe de Mentenanță preventivă și Suport”.

Contextul în care Furnizorul va desfășura serviciile contractate este următorul:

- Beneficiarul va deține în continuare dreptul de proprietate asupra codului aplicației. Orice operațiune de modificare a codului generează o nouă versiune a aplicației pentru care dezvoltatorul (cel care efectuează modificarea) va oferi garanție completă. Modificările funcționalităților existente sau noile ajustări ale aplicației se fac la cererea Beneficiarului. Beneficiarul nu intervine asupra codului aplicației, motiv pentru care răspunderea funcționării corecte a aplicației în timpul și după executarea ajustărilor de cod aparține Furnizorului. Orice ajustare asupra aplicației implică din partea Furnizorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate.

- Asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției asupra SIA „eRețeta compensată” pentru o perioadă de minim 12 luni după încetarea contractului. Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.

- În baza legislației sau a nevoilor operaționale, 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.

- În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA „eRețeta compensată”, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul CNAM cu privire la întrebări specifice legate de SIA „eRețeta compensată”.

- Furnizorul este responsabil pentru eventualele incidente asupra SIA „eRețeta compensată” generate pe parcursul operațiunilor desfășurate de el sau la recomandarea lui pe durata realizării de noi funcționalități.
- Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar Furnizorul execută operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului și acorda 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 (actualizarea configurației, patch-uri, etc) care conduc la alterarea configurației operaționale a sistemului, Furnizorul asumă cheltuielile de repunere în producție.
- Ofertanții trebuie să demonstreze experiența acumulată și a performanțelor în ajustarea și prestarea ulterioară a serviciilor de suport și mentenanță SIA integrate de complexitate asemănătoare prin descrierea proiectelor de mentenanță SI complexe bazate pe tehnologiile similare.
- Cererile de ajustări au termene relativ scurte și survin în general în urma unor modificări legislative sau în urma îmbunătățirilor funcționării business-proceselor. CNAM a constatat că, de obicei, modificările efectuate au un impact imediat în utilizare și asupra altor componente. Pentru buna desfășurare a operațiunilor, dar și de consultanță în menținerea caracterului consolidat al informațiilor din sistem, echipa tehnică a Furnizorului trebuie să fie pregătită în sensul cunoașterii amănunțite a modului în care funcționează întregul sistem și să dețină resursele necesare unor solicitări cu termene de realizare foarte scurte. Totodată, trebuie să aibă capacitatea de înțelegere și viziune a impactului ajustărilor care sunt propuse de Beneficiar sau care sunt necesare în așa fel încât să asigure funcționarea continuă a sistemului și să intervină corect ori de câte ori este nevoie ajustări.

CNAM solicită în prezenta procedura disponibilitatea specialiștilor și cere Ofertanților **specificarea în Oferta financiară a prețului pentru minim de om/ore pentru cererile suplimentare de ordin tehnic dedicate ajustării și consultanței software a SIA „eRețeta compensată” cum ar fi: ajustarea unor module ale SIA „eRețeta compensată”, ajustarea compartimentului Rapoarte, de asemenea, dezvoltarea unor interfețe automatizate pentru schimbul de date cu alte sisteme informaționale prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect, etc. Rezervarea a de om/ore la un preț prestabilit creează CNAM avantajul implementării rapide a necesităților tehnice și de consultanță imediate ale SIA „eRețeta compensată” și asigură continuitatea serviciului în situațiile urgente.**

## **Reguli privind prestare a serviciilor de mentenanță adaptivă și 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.

### **Solicitarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă**

Solicitarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se efectuează de Beneficiar în baza unei Cereri cu privire la propunerea de modificare.

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.

## **Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:**

- Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- 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.

## **Necesități identificate de dezvoltare a SI „eRețeta compensată”**

La etapa actuală au fost identificate următoarele necesități de dezvoltare, cum ar fi:

1. Se propune implementarea unui „Calculator de cantități” în interfața medicului, care determină automat cantitatea și numărul de ambalaje eliberabile. Medicul introduce trei parametri — unitatea terapeutică (UT), prize/zi și durata în zile — iar sistemul calculează cantitatea totală ( $CT = UT \times \text{prize/zi} \times \text{durată}$ ). CT este convertită în ambalaje pe baza conținutului per ambalaj din Clasificator, cu rotunjire în sus la întreg pentru acoperirea integrală a tratamentului. Logica se adaptează formei farmaceutice (comprimate, ml, fiole, UI, puf etc.). Se verifică plafonul prescribibil, iar la depășire sistemul avertizează și solicită ajustarea parametrilor. Rezultatul aprobat devine limită eliberabilă în farmacie, prevenind depășirile la eliberare. Interfața prezintă clar CT, numărul de ambalaje și eventualele mesaje de avertizare. Implementarea reduce erorile de prescriere, asigură conformitatea cu regulile de compensare și protejează utilizarea fondurilor publice.
2. Se propune actualizarea și suplinirea modului Rapoarte din SI „eRețeta compensată”, conform cerințelor CNAM, pentru generarea completă a datelor statistice și a informațiilor necesare monitorizării activității de prescriere și eliberare a rețetelor compensate.
3. Extinderea câmpurilor pentru introducerea a până la 3 persoane terțe, cu memorare și populare automată. Se propune extinderea funcționalității din SI „eRețeta compensată” pentru a permite înregistrarea a maximum 3 persoane terțe autorizate pentru un beneficiar. Pentru fiecare persoană terță se vor putea completa următoarele câmpuri: IDNP, nume, prenume. Funcționalitatea va include:
  - Populare automată a câmpurilor „nume” și „prenume” la introducerea IDNP-ului, prin interogarea sursei oficiale de date.
  - Memorarea acestor informații în sistemul beneficiarului, astfel încât, la o rețetă nouă, medicul prescriptor va avea persoanele terțe auto-populate.
4. Pentru optimizarea procesului de actualizare, în Clasificatorul prestatorilor de servicii medicale și farmaceutice se vor implementa următoarele funcționalități:

- Filtrare avansată: posibilitatea aplicării filtrelor individuale pentru fiecare coloană din Clasificator, facilitând căutarea și sortarea datelor.
- Preluarea automată a unității administrativ-teritoriale (raion/oraș) din Clasificatoarele naționale, pentru uniformizare și evitarea erorilor.
- Actualizarea termenului de eligibilitate a contractului, prin includerea ultimei zile de valabilitate a licenței.
- Verificare automată a eligibilității, pe baza a trei parametri: data contractului + 3 ani, termenul licenței, termenul certificatului GPP.
- Activ/Inactiv cu dată salvată: adăugarea unui buton pentru activarea/inactivarea prestatorului, cu salvarea datei (zi/lună/an) și afișarea rândului inactiv cu o culoare diminuată.
- Confirmare la ștergere: sistemul va solicita confirmare suplimentară la ștergerea unui rând („Confirmi ștergerea?”) pentru a preveni eliminările accidentale.

5. În procesul de actualizare a datelor din Clasificator, va fi implementată o funcționalitate care permite selectarea entității PSF (persoana juridică) și, odată cu modificarea acesteia, actualizarea automată a datelor comune în toate cartelele filialelor asociate.

Vor fi sincronizate automat următoarele coloane:

- AT arondată
- Denumirea PSF
- IDNO
- Seria și nr. licenței
- Valabilitatea licenței (zi/lună/an)
- Numărul contractului
- Statut TVA (Plătitor – 1 / Neplătitor – 0).

Pentru realizarea acestui mecanism, este necesară modificarea structurii de vizualizare a Clasificatorului, prin introducerea unui element de tip ""părinte PSF"" identificat prin IDNO, care va transmite datele unice către toate filialele asociate. Astfel, la orice actualizare a datelor PSF, toate filialele vor fi sincronizate automat, eliminând erorile de consistență și reducând timpul de gestionare manuală.

6. Pentru optimizarea procesului de actualizare, în Nomenclatorul medicamentelor și dispozitivelor medicale vor fi implementate următoarele funcționalități:

- Păstrarea datei de inactivare (zi, lună, an) atunci când un produs este dezactivat, afișat cu o culoare diminuată pentru diferențiere vizuală.
- Filtre individuale aplicabile pe fiecare coloană din Nomenclator pentru o căutare rapidă și precisă.
- Clonarea rândurilor existente, utilă pentru adăugarea rapidă a produselor similare cu denumiri comerciale diferite.
- Confirmare suplimentară la ștergere, printr-un mesaj „Confirmi ștergerea?”, pentru evitarea ștergerilor accidentale.

7. În cadrul Nomenclatorului de diagnostic (CIM) va fi implementată funcționalitatea de păstrare a datei inactivării (zi, lună, an) pentru fiecare diagnostic dezactivat. Diagnosticile inactivate vor fi afișate în continuare în listă, cu rânduri evidențiate printr-o culoare diminuată, pentru a diferenția clar înregistrările active de cele inactivate. Această funcționalitate va permite o trasabilitate mai bună a modificărilor și va contribui la menținerea integrității istoricului de utilizare a codurilor CIM.

8. „ADMIN\_Statistica” – Rol dedicat pentru accesul la rapoarte statistice. Se propune definirea rolului „ADMIN\_Statistica”, cu acces exclusiv la rapoartele statistice generate de sistemul eRețeta, fără acces la date cu caracter personal.

9. Dezactivarea pozițiilor „nevalorificate” și re-prescriere pe altă rețetă. În prezent, o rețetă devine nemodificabilă după orice eliberare, chiar și parțială, ceea ce împiedică medicul să gestioneze pozițiile rămase „nevalorificate”. Se propune implementarea unui mecanism prin care medicul poate dezactiva individual pozițiile cu statut „nevalorificat” dintr-o rețetă parțial valorificată (fără ștergere). Pozițiile dezactivate devin neeligibile la eliberare în farmacie, sunt marcate clar („dezactivată de medic”) și rămân vizibile pentru trasabilitate. Pentru continuitatea tratamentului, sistemul va oferi posibilitatea de represcriere a medicamentelor dezactivate.

Restricții: dezactivarea este permisă doar pentru poziții fără eliberări (0% valorificare); pozițiile deja valorificate rămân nemodificabile. Beneficii: management flexibil al rețetelor parțial valorificate, fără pierderea istoricului, reducerea erorilor operaționale și menținerea conformității la eliberare.

10. Extinderea perioadei de semnare a rețetelor olografe de către medic. În prezent, sistemul permite semnarea rețetelor olografe de către medic într-un interval de maximum 5 zile calendaristice de la data eliberării. Această limitare poate deveni restrictivă în practică, în special în cazurile în care medicii întâmpină dificultăți tehnice sau logistice în semnarea electronică în termen.

Propunerea:

Se propune extinderea perioadei de semnare a rețetelor olografe de la 5 la 10 zile calendaristice, pentru a oferi medicilor un interval mai flexibil în care pot finaliza semnarea electronică a acestor rețete.

11. Modificarea formatului de hârtie pentru rețeta electronică printată și pentru rețeta olografă presupune optimizarea procesului de imprimare prin ajustarea dimensiunilor curente, astfel încât pe o singură foaie A4 să poată fi tipărite două rețete distincte. Astfel, este necesară implementarea modificărilor tehnice în sistemul informațional, adaptând structura documentului și macheta actuală a rețetei. În locul formatului actual, care utilizează întreaga suprafață a unei foi A4 pentru o singură rețetă, noua soluție va diviza pagina în două zone egale, fiecare conținând o rețetă independentă.

12. Adăugarea statutului pacientului (asigurat/neasigurat) în interfața destinată farmacistului, în procesul de eliberare a medicamentelor, presupune adăugarea unei informații suplimentare în pagina de eliberare. Această informație va fi afișată clar și vizibil, oferind farmacistului un detaliu esențial despre statutul asigurării pacientului în momentul eliberării rețetei. Statutul + Mesaj de atenționare.

13. În procesul de prescriere, la selectarea DCI, lista să apară în ordine alfabetică.

14. Se propune o pagină publică de tip „status”. Pagina va afișa în timp real starea generală a SI „eRețeta compensată”. Vor fi listate atât problemele interne (prescriere, eliberare), cât și cele de integrare — de ex. „Semnătura indisponibilă din cauza serviciului MSign”. Fiecare incident va avea o descriere scurtă, componentele afectate, impactul și ora ultimei actualizări, iar la rezolvare va fi marcat ca „remediat”. Adicional, pagina va include un istoric de disponibilitate pe ultimele 30–90 de zile.

15. Se propune reprezentarea medicamentelor și dispozitivelor în Grid View. Pentru pozițiile cu multiple partide, toate partidele vor fi afișate distinct. Informația va fi organizată tabelar, pe coloane și celule, astfel încât fiecare poziție să fie clar delimitată, înlocuind afișarea actuală într-un singur rând cu valori separate prin virgule.

16. Implementarea unei pagini separate pentru rolul de administrare a farmaciilor, care va permite vizualizarea directă a numărului de rețete semnate și nesemnate pentru o perioadă de timp selectată (inclusiv nelimitată), presupune dezvoltarea unei interfețe dedicate în cadrul SI

„eRețeta compensată”. Această funcționalitate va permite administratorilor de farmacii să acceseze rapid și eficient următoarele informații direct din interfață, fără a fi necesară descărcarea unui raport separat:

- Numărul total de rețete semnate electronic într-un interval de timp specificat sau fără limită de timp.
- Numărul total de rețete nesemnate pentru același interval selectat.

Pagina va conține următoarele elemente esențiale:

- Filtru de timp intuitiv și ușor de utilizat, care permite selecția rapidă a intervalului dorit (zile, luni, ani sau perioadă personalizată).
- Vizualizare clară și structurată a datelor, care facilitează identificarea rapidă a situațiilor care necesită intervenție sau monitorizare suplimentară.

17. Se propune examinarea posibilității de a oferi acces direct medicilor la RCP (Rezumatul Caracteristicilor Produsului) din cadrul SI „eRețeta compensată”. La selectarea unei substanțe active în procesul de prescriere, lângă denumirea acesteia va fi afișat un buton de informare, care va deschide RCP-ul aferent, preluat din baza de date oficială a AMDM. Această funcționalitate va permite medicilor să consulte rapid informații esențiale privind indicațiile, dozele, contraindicațiile și reacțiile adverse ale produsului. Implementarea va sprijini o prescriere mai informată și mai sigură pentru pacient.

18. Includerea datei generării rețetei olografe și a unui security token. Se propune completarea formatului rețetei olografe cu două noi elemente esențiale pentru creșterea transparenței și securității procesului de prescriere:

- Data generării rețetei olografe – va fi imprimată clar pe rețetă, indicând momentul exact (zi, lună, an, oră) în care aceasta a fost generată în sistem. Acest element va asigura trasabilitatea procesului și va permite verificarea validității rețetei.
- Security token – se va genera automat un cod unic de securitate (token) la emiterea fiecărei rețete olografe. Acest cod va putea fi utilizat pentru validarea autenticității rețetei.

19. Raport privind prescrierea și statutul rețetei. Se propune dezvoltarea unui raport care să genereze informații complete referitoare la rețetele prescrise, cu evidențierea clară a statutului fiecărei rețete: semnată, valorificată sau parțial valorificată. Raportul va include detalii precum cantitatea prescrisă, cantitatea eliberată și va permite identificarea rețetelor nevalorificate. Acesta va sprijini analiza comportamentului de prescriere și eliberare, va oferi suport în monitorizarea utilizării corecte a rețetelor compensate și va contribui la îmbunătățirea transparenței și eficienței în circuitul de prescriere-eliberare.

20. Copierea rețetei la un click pentru introducerea în SIAMP. Se propune implementarea unei funcționalități care să permită copierea automată a unei rețete prescrise printr-un singur click, în vederea introducerii rapide în sistemul SIAMP. Rețeta va fi sumarizată automat într-un format prestabilit, conform unui șablon predefinit, și redată sub formă de text simplu, ușor de inserat în câmpurile necesare din SIAMP. Această funcționalitate va reduce timpul de lucru pentru personalul medical, va minimiza erorile de transcriere și va eficientiza procesul de raportare și comunicare între sisteme.

21. Includerea în interfața SI „eRețeta compensate” a butonului „Comunicare”. Se propune adăugarea în interfața sistemului a unui buton dedicat „Comunicare”, destinat facilitării interacțiunii între utilizatorii sistemului (ex. medici, farmaciști, administratori). Acest buton va deschide o secțiune dedicată schimbului de mesaje.

Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.

- 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.

## **Cerințe privind calitatea serviciilor**

### **Mod de lucru. Modalități de intervenție**

SIA „eRețeta compensată” este găzduit în MCloud-ul guvernamental. În timpul desfășurării operațiunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă între echipa Furnizorului și cea a Beneficiarului. Toate operațiunile se vor desfășura în condiții maxime de securitate cibernetică, cu respectarea strictă a legislației în vigoare.

Pe perioada contractului vor fi disponibile din partea Furnizorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiuni normale de întreținere:

- Intervenții de la distanță securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor cloud-ului guvernamental
- Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin mail sau prin alte mijloace de comunicație electronică, inclusiv videoconferință.
- Intervenții on-site la sediul central sau în teritoriu, în situațiile în care specialiștii apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației.

### **Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor**

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.

### **Reguli privind prestare a serviciilor de suport**

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a softului aplicativ prin: analiza defectelor, introducerea corectărilor, documentarea corectărilor și actualizarea documentelor pentru softul aplicativ.

### **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 softului aplicativ. 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**

| PRIORITATE |       | Impact |       |            |
|------------|-------|--------|-------|------------|
|            |       | Înalt  | Mediu | Jos        |
| Urgență    | Înalt | Critic | Înalt | Mediu      |
|            | Mediu | Înalt  | Mediu | Jos        |
|            | Jos   | Mediu  | Jos   | Neglijabil |

**Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului**

| URGENȚĂ       | Descriere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Înaltă</b> | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;</li> <li>- există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.</li> </ul> |
| <b>Medie</b>  | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;</li> <li>-există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>-reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.</li> </ul>        |
| <b>Joasă</b>  | <p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;</li> <li>- activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat;</li> </ul>                                                                                                                                                             |

|  |                                                                          |
|--|--------------------------------------------------------------------------|
|  | - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative. |
|--|--------------------------------------------------------------------------|

**Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului**

| <b>IMPACT</b> | <b>Descriere</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Înalt</b>  | Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte;</li> <li>- incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului;</li> <li>- există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;</li> </ul>                     |
| <b>Mediu</b>  | Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi;</li> <li>- există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;</li> </ul> |
| <b>Jos</b>    | Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.</li> </ul>                                                                                           |

## Raportarea și soluționarea incidentelor

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru (8:00 – 17:00). În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

| <b>Prioritate incident</b> | <b>Timpul de reacție</b> | <b>Timpul de soluționare</b> | <b>Timp maxim pentru corectare a cauzei*</b> |
|----------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|
|----------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|

|             |                                                |                   |                          |
|-------------|------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|
| Critică     | Timpul de reacție al Prestatorului – imediat   | până la 3 ore     | 8 ore                    |
| Înaltă      | Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute | 8 ore             | ora 12 a zilei următoare |
| Medie       | Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore     | 24 ore            | 5 zile                   |
| Joasă       | Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;   | 3 zile            | 10 zile                  |
| Neglijabilă | Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;   | Cel mai bun efort | -                        |

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

### ***Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor***

## **Soluționarea divergențelor**

Orice divergențe apărute între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strînsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

- 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.
- La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- 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 ivite.
- Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.

## **Securitatea informației**

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 necesar a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

La solicitarea Beneficiarului, Presatorul 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;
- Menținerea formalizată 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.

### **Livrabile**

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

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

Lunar, odată cu actul de primire-predare serviciilor se va expedia Beneficiarului ultima versiune a codului sursă (compilabil).

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura predarea și înnoirea următoarelor livrabile:

- Codul sursă final compilabil pe suport (DVD-R sau USB);
- Documentația tehnică;
- Ghidul utilizatorilor;
- Ghidul administratorului;
- Raport care documentează vulnerabilitățile descoperite urmare a testelor de penetrare, metodele de atac utilizate și recomandările pentru îmbunătățirea securității.

### **Modalitatea de întocmire a ofertelor**

Toate cerințele din caietul de sarcini sunt minime și obligatorii, iar nerespectarea sau respectarea parțială a uneia dintre cerințe va duce automat la declararea ofertei ca fiind neconformă și, implicit, la descalificarea ei. Asumarea condițiilor în care se desfășoară proiectul și îndeplinirea cerințelor tehnice, de personal sau asupra modului de lucru pentru toate punctele precizate în capitolele documentației sunt condiții obligatorii și eliminatorii pentru conformitatea ofertelor și sunt totodată termeni considerați contractuali.

### **Cerințe privind experiența personalului**

Echipa de proiect trebuie să includă specialiști de înaltă calificare cu experiență în domeniile respective.

În cazul concediilor (ex: de odihnă, concedii medicale, deplasări, etc) sau alte situații ce duc la încetarea temporară a atribuțiilor de muncă a specialiștilor din cadrul echipei, sau situații în care specialistul nu poate fi disponibil pentru îndeplinirea activităților aferente mentenanței, Ofertantul va asigura înlocuirea imediată a membrilor existenți cu alți membri noi ținând cont de cerințele prezentului caiet de sarcini și doar în baza acceptului Beneficiarului.

Ofertantul este obligat să informeze în prealabil Beneficiarul despre necesitatea modificării echipei de mentenanță, va transmite CV-ul persoanei care înlocuiește și va confirma recepționarea răspunsului (de acceptare sau refuz) expediat de către Beneficiar. Beneficiarul își rezervă dreptul de a refuza modificarea componenței minime a echipei în cazul în care pregătirea profesională și experiența noilor membri nu corespunde cerințelor stabilite în prezent caiet de sarcini sau solicitarea privind modificarea echipei nu este relevantă.

CNAM a identificat următoarele cerințe minime privind experiența pe care trebuie să o dețină echipa de mentenanță a ofertantului:

#### **Manager de proiect.**

Master în tehnologii informaționale sau alte domenii relevante (pentru studiile conforme procesului de la Bologna) sau licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii relevante (pentru studiile conforme procesului pre Bologna) cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență în domeniul dezvoltării software;
- cel puțin 3 ani experiență demonstrată în gestiunea proiectelor de complexitate similară cu utilizarea metodologiei de management al proiectelor propuse în cel puțin 2 proiecte similare implementate pe parcursul ultimilor 5 ani;
- cunoașterea ciclului de viață al software-lui;
- experiență relevantă în analiza proceselor de business;
- abilitate de comunicare în limbile română și engleză;
- deținerea certificării recunoscute internațional în domeniul managementului proiectului constituie un avantaj;

#### **System Architect/Business Analyst.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență de lucru în calitate de System Architect/Business Analyst demonstrată prin implicarea în implementarea proiectelor în poziție similară pentru proiectarea/dezvoltarea/implementarea sistemelor informatice cu complexitate similară;
- experiență dezvoltată în utilizarea metodologiilor și abordărilor moderne de proiectare a sistemelor informatice și aplicarea standardelor și inițiativelor TIC specifice sectorului guvernamental al Republicii Moldova;
- în implementarea a cel puțin 2 proiecte similare pe parcursul ultimilor 5 ani;
- experiență în testarea modulară, integrarea continuă, DevOps;
- certificarea în domeniul proiectării mijloacelor software
- cunoașterea ciclului de viață al software-lui (exemplu: TOGAF 9, CTA etc.) va constitui un avantaj însemnat;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Dezvoltator/Administrator Bază de date.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență de lucru în dezvoltarea software în poziție de Dezvoltator/Administrator Bază de Date în care au fost utilizate tehnologiile propuse pentru dezvoltarea și exploatarea SI "eRețeta compensată";
- în implementarea a cel puțin 2 proiecte similare pe parcursul ultimilor 5 ani;
- experiență demonstrată în proiectarea, dezvoltarea și optimizarea bazelor de date;
- experiență în testarea modulară, integrarea continuă, DevOps;
- certificare recunoscută aferentă stivei tehnologice propuse pentru SI "eRețeta compensată" va constitui un avantaj esențial;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Software Developer/Integration Expert.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență în dezvoltarea sistemelor informatice în baza tehnologiilor propuse pentru SI "eRețeta compensată";
- în implementarea a cel puțin 2 proiecte similare pe parcursul ultimilor 5 ani;
- experiență în testarea modulară;
- experiență demonstrată în integrarea software, proiectarea și dezvoltarea API, utilizând SOAP/REST;
- certificare recunoscută aferentă stivei tehnologice propuse pentru SI "eRețeta compensată" va constitui un avantaj esențial;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Software Developer/DevOps Expert.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 3 ani experiență în dezvoltarea sistemelor informatice în baza tehnologiilor propuse pentru SI "eRețeta compensată";
- în implementarea a cel puțin 2 proiecte similare pe parcursul ultimilor 5 ani;
- experiență dezvoltată în testarea modulară, integrarea continuă, DevOps;
- certificare recunoscută aferentă stivei tehnologice propuse pentru SI "eRețeta compensată" va constitui un avantaj esențial;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Software Tester.**

Licențiat în tehnologii informaționale sau alte domenii cu următoarea experiență:

- cel puțin 2 ani experiență în testarea produselor software de complexitate similară SI ”eRețeta compensată”;
- experiență demonstrată în testarea funcțională a sistemelor informatice;
- experiență demonstrată în testarea performanței și încărcării sistemelor informatice;
- experiență demonstrată în automatizarea proceselor de testare a produselor software;
- certificarea în domeniul asigurării calității (exemplu: ISTQB) sau aferente stivei tehnologice propuse pentru dezvoltarea și operarea SI ”eRețeta compensată” va constitui un avantaj esențial;
- abilitate de comunicare în limba română sau rusă.

### **Ceilalți membri ai echipei de proiect (personal non-cheie) trebuie să dețină competențe în următoarele domenii:**

- dezvoltare/implementarea soluțiilor informatice WEB;
- proiectarea și administrarea bazelor de date;
- proiectare/dezvoltarea/integrarea interfețelor destinate schimbului de date cu sisteme informatice externe;
- asigurare calitate inclusiv experiență în automatizarea procesului de testare;
- abilități de instruire a utilizatorilor.

## **RECHIZITELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR**

| <b>Prestatorul</b> | <b>Beneficiarul</b>                                                                 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Adresa poștală:    | Adresa poștală: mun. Chișinău, bd. Vlaicu Pîrcălab,46                               |
| Telefon:           | Telefon/fax: 022 780-295, 022 780-240                                               |
| Cod fiscal:        | IBAN: MD58TRPEAD518720A01857AA<br>Banca: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat |
| Banca:             | Cod: TREZMD2X                                                                       |
| Cod:               | Cod fiscal: 1007601007778                                                           |
| IBAN               | Adresa poștală: mun. Chișinău, bd. Vlaicu Pîrcălab,46                               |

## **SEMNĂTURILE PĂRȚILOR**

**Prestatorul**

**Beneficiarul**  
**Director general**  
**Ion DODON**

la contractul nr. \_\_\_\_\_

Din „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2025

## SPECIFICAȚII TEHNICE

| Denumirea serviciilor                                                                        | Denumirea modelului bunului | Țara de origine | Produsul | Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă              | Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant | Standarde de referință  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1                                                                                            | 2                           | 3               | 4        | 5                                                                                      | 6                                                      | 7                       |
| <b>Lotul 1 Achiziționarea „serviciilor de mentenanță și suport a SI e-Rețeta compensată”</b> |                             |                 |          |                                                                                        |                                                        |                         |
| <i>Servicii de mentenanță și suport a SI e-Rețeta compensată” – în bază de abonament</i>     |                             |                 |          | Conform Caietului de sarcini inclus la Capitolul II Condiții speciale ale Contractului |                                                        | <b>Moldova Standard</b> |
| <i>Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – la cerere .</i>                            |                             |                 |          | Conform Caietului de sarcini inclus la Capitolul II Condiții speciale ale Contractului |                                                        | <b>Moldova Standard</b> |

## SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Prestatorul

**Beneficiarul**  
**Director general**  
**Ion DODON**

Anexa nr. 2  
la contractul nr. \_\_\_\_\_  
din “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2025

### SPECIFICAȚII DE PREȚ

| Cod CPV                                                                                      | Denumirea bunurilor/<br>serviciilor                                                      | Unitatea de<br>măsură | Canti-tatea | Preț<br>unitar<br>(fără<br>TVA) | Preț<br>unitar<br>(cu<br>TVA) | Suma<br>fără<br>TVA | Suma<br>cu<br>TVA | Termenul de<br>livrare/prestare                                       | Clasificație<br>bugetară (IBAN) |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--|
| 1                                                                                            | 2                                                                                        | 3                     | 4           | 5                               | 6                             | 7                   | 8                 | 9                                                                     | 10                              |  |
| <b>Lotul 1 Achiziționarea „serviciilor de mentenanță și suport a SI e-Rețeta compensată”</b> |                                                                                          |                       |             |                                 |                               |                     |                   |                                                                       |                                 |  |
| 72212000-4                                                                                   | <i>Servicii de mentenanță și suport a SI e-Rețeta compensată” – în bază de abonament</i> | luni                  | 12          |                                 |                               |                     |                   | Din data semnării contractului, până la data de 31.12.2026, inclusiv. | MD58TRPEAD518720A01857AA        |  |
| 72212000-4                                                                                   | <i>Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – la cerere .</i>                        | Om/<br>ore            | 3600        |                                 |                               |                     |                   | Din data semnării contractului, până la data de 31.12.2026, inclusiv. | MD58TRPEAD518720A01857AA        |  |

### SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

**Prestatorul**

**Beneficiarul**  
**Director general**  
**Ion DODON**

**Model de act de primire predare a serviciilor**

**ACT  
de primire-predare a serviciilor**

Prin prezentul act se confirmă prestarea serviciilor prevăzute de contractul

Nr. \_\_\_\_\_ din ” \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_.

Se confirmă faptul că **operatorul economic** \_\_\_\_\_  
a prestat servicii

la data de \_\_\_\_\_ 20\_\_.

*Prestatorul* \_\_\_\_\_  
Semnătura, F.N.P.

*Beneficiarul* \_\_\_\_\_  
Semnătura, F.N.P

**Contrasemnat:**

” \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 202\_\_  
Semnătura \_\_\_\_\_ F.N.P. și funcția persoanei care  
a recepționat bunuri

**SEMNĂTURILE PĂRȚILOR**

**Prestatorul**

**Beneficiarul  
Director general  
Ion DODON**