

Ministerul Afacerilor Interne
al Republicii Moldova



Ministry of Internal Affairs
of the Republic of Moldova

03.01.2023
CPREST-01 787013

Î.M. "ORANGE MOLDOVA" S.A.
Republica Moldova
mun. Chișinău,
str. Alba Iulia, nr. 75.

CAZIER JUDICIAR

Întreprinderea Mixtă "ORANGE MOLDOVA" S.A. înregistrată pe data de 18.03.1998, cod fiscal 1003600106115, nu este înscrisă în Registrul informației criminalistice și criminologice al Republicii Moldova.

Termenul de prescripție al actului este de 3 luni din data eliberării.



CONFIDENȚIAL

ATENȚIE! Date cu caracter personal prelucrate în conformitate cu prevederile legii nr. 133 din 8 iulie 2011



SERIA/NR: STI-01 787013



Orange Moldova S.A.
Str, Alba Iulia 75, Chisinau, 2071, Moldova
www.orange.md

Oferta Tehnică

Luni, 27 februarie 2023

Oferta Tehnică

Servicii de mentenanță și suport SIP

Orange Moldova S.A.

Str, Alba Iulia 75, Chișinău, 2071, Moldova
<https://www.orange.md>

Către:

Compania Națională de Asigurări în Medicină

mun. Chișinău, str. Vlaicu Pârcălab 46

Tele/fax: 022 780-263/264

vladimir.gonta@cnam.gov.md / ion.toma@cnam.gov.md

<https://www.cnam.gov.org>



Orange Moldova S.A. Către Compania Națională de Asigurări în Medicină.

Orange Moldova S.A., Divizia de dezvoltare software doresc să Vă mulțumească pentru oportunitatea de a participa la licitația anunțată pentru Servicii de mentenanță și suport pentru Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP.

Suntem încântați să vă prezentăm viziunea noastră despre cum să oferim un ciclu de viață de dezvoltare și mentenanță software de primă clasă, înțelegând semnificația acestei oportunități, provocările procesului de livrare și importanța proiectului pentru sistemul de sănătate.

Avem plăcerea de a vă prezenta abordarea de Servicii de mentenanță și suport a Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP, prin următoarea propunere tehnică, pe care am adaptat-o pe baza înțelegerii noastre demonstrate a nevoilor și obiectivelor dumneavoastră.

Scopul nostru este de a face din acest proiect încă o poveste de succes pentru Orange, Compania Națională de Asigurări în Medicină și cetățenii republicii Moldova.

Sperăm că am furnizat suficiente informații care să demonstreze puterea și valoarea noastră în acest domeniu. Vă asigurăm de angajamentul și disponibilitatea deplină și așteptăm cu nerăbdare să discutăm și să clarificăm orice detalii tehnice sau comerciale suplimentare.

Cu Respect,

Victor Rusu

Orange S.A

Solutions Expert Engineer

Mob : +373 69 198 021

victor.rusu@orange.com

Kareem Khateeb

Orange S.A

Business Development

Mob : +373 69 197 094

Kareem.khateeb@orange.com



Tabel de Content

1.	Introducere.....	4
2.	Cerințe de Mentenanță preventivă și Suport.....	5
3.	Cerințe privind calitatea serviciilor	9
4.	Livrabile	16
5.	Portofoliul și proiecte similare.....	17
6.	Oferta Comerciala.....	Error! Bookmark not defined.



The list1. Introducere

1.1. Orange Moldova S.A.

Orange Moldova este parte a Grupului Orange, unul dintre liderii mondiali în servicii de telecomunicații, cu sediul la Paris, Franța. În Moldova, compania și-a demarat activitatea în octombrie 1998, cu marca comercială VOXTEL, iar, ca urmare a rebranding-ului, pe 25 aprilie 2007, a devenit Orange Moldova. Orange este operatorul #1 pe piața Telco din Moldova. OMD deține cea mai extinsă și performantă rețea 3G+ și 4G. Serviciile sale pot fi accesate pe teritoriul întregii țări prin intermediul rețelei de peste 3600 puncte de vânzare. Recunoscut drept un lider în inovații, OMD deține două premii mondiale: HD Voice și HD Voice International. În 2015, brandul Orange a evoluat pentru a răspunde noii sale strategii la nivel de Grup, Essentials 2020, dar și promisiunii făcute clienților: de a fi întotdeauna aproape pentru a-i conecta la ceea ce este esențial în viața lor. În anul 2016, Orange a achiziționat compania Sun Communications, operatorul de cablu lider din Republica Moldova, care a permis lansarea ofertelor convergente inovative și extinderea portofoliului de servicii, cu propriile abonamente fixe de Internet și TV Acasă Sub umbrela Orange Love, începând cu luna octombrie, 2017. Această achiziție face parte din ambiția Grupului Orange, care și-a propus să-și consolideze poziția de operator convergent lider în Europa, care furnizează Internet în bandă largă, servicii de voce pentru mobil și fix, precum și servicii TV cu plată. De asemenea, Orange Moldova prestează servicii de IT nearshoring atât pentru OMD, cât și pentru partenerii externi în următoarele domenii: software development, testarea și asigurarea calității, controlul și managementul proiectelor IT, automatizarea proceselor, business intelligence și big data, folosind cele mai noi tehnologii, cele mai performante echipamente, printr-o echipă a celor mai pricepuți ingineri software din Moldova, bazate pe cele mai bune practici la nivel mondial.

Suntem recunoscuți de Orange Group ca un centru de excelență în RPA și dezvoltare de software, oferind dezvoltare, QA, testing și audituri în cadrul afiliaților grupului, oferind în același timp servicii de primă clasă mondială multor alți operatori de telecomunicații mari din întreaga lume, în diferite domenii inclusiv e-comerț, core banking și finanțe, aplicații web și mobile și sisteme de management al spațiului de lucru (Orange **SEHT**)

Orange este operatorul #1 care oferă soluții inteligente prin promovarea conceptului de Smart City (iluminare stradală, eficientizarea consumului de apă) precum și oferă o gamă variată de servicii pentru clienții business, cum ar fi Microsoft Office 365, protecție DDos, semnătură mobilă ș. a. Orange Moldova este un operator social responsabil, statut reconfirmat și prin activitatea Fundației Orange Moldova, care de la lansarea sa a implementat circa 50 de proiecte din diverse domenii și de care au beneficiat circa 180 mii de persoane.

1.2. Scopul și obiectivul ofertei

Orange Moldova intenționează să prezinte o ofertă comercială pentru mentenanța corectivă și preventivă a Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP, după analizarea caietului de sarcini și abordarea cerințelor.

2. Cerințe de Mentenanță preventivă și Suport

2.1. Cerințele față de serviciile de mentenanță Pentru mentenanță sistemului SIP, CNAM

Serviciile de mentenanță au rolul de a asigura funcționarea sistemului în condiții de utilizare normală și presupun cunoașterea aplicației în ansamblul ei de către personalul tehnic care oferă aceste servicii, la un nivel suficient pentru a elimina problemele uzuale întâmpinate de utilizatori în timpul operării. Pentru mentenanța SIP, Autoritatea Contractanta formulează următoarele cerințe:

Cerința	Răspuns
Diagnosticarea, izolarea și remedierea problemelor semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile implementate (metode: remote, telefonic sau la sediul beneficiarului);	Telefonic
Asistența tehnică de tip Service Desk. Suport software pentru probleme critice semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile sistemului, care nu presupun dezvoltare;	Hotline si email
Asistență acordată beneficiarului pentru aplicarea corecțiilor ca urmare a remedierii defectelor semnalate	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate

2.1.1. Suport Utilizatori CNAM

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

Cerința	Răspuns
Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM; în situații de funcționare defectuoasă, deschid tichete de intervenție pentru remedierea defecțiunilor.	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației: existente sau dezvoltate și implementate în timpul contractului;	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Asistența tehnică pentru utilizatorii CNAM prin email, platforma Service Desk;	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces [detaliile se vor preciza în mod explicit în oferta tehnică]	Cerința va fi acoperită în totalitate
Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare, în regim best effort.	Cerința va fi acoperită în totalitate

2.1.2. Suport Utilizatori

Furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar își asumă următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatorii din cadrul prescriptorilor și prestatorilor de servicii de înaltă performanță:

Cerința	Răspuns
Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatori în situații de funcționare defectuoasă, deschid tichete de intervenție.	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației, existente sau modificate/dezvoltate în timpul contractului;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Suport tehnic pentru utilizatorii din cadrul prescriptorilor și prestatorilor de SIP prin email, telefon;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces [detaliile se vor preciza în mod explicit în oferta tehnică];	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Suport on-site la solicitare la nivel national in caz de urgenta maxim 2h	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Timp de intervenție la utilizator (examinare tichet și propunere soluții de remediere): 1 zi lucrătoare in regim best effort.	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate

2.1.3. Suport platformă

2.1.2.1. Servicii dedicate Sistemelor de Operare ale serverelor

servicii minime relative la sistemele de operare pe care rulează SIP care vor fi desfășurate de către Furnizor:

Cerința	Răspuns
Verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare și a performanțelor sale;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate și sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifesta transparent și înlăturarea cauzelor care le-au produs sau recomandarea masurilor ce trebuie luate pentru a nu mai apărea astfel de erori;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Verificarea stării de funcționare a driverelor și a componentelor aferente;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Actualizare drivere în cazul apariției de noi versiuni;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Utilizarea spațiului pe disk și alocarea corectă a tipului de disk;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate

Verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Creare și întreținere conturi de acces locale;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Optimizarea configuratei sistemului de operare.	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate

2.1.2.2. Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date
servicii minime relative la Microsoft SQL Server ale SIP care vor fi desfășurate de către Furnizor:

Cerința	Răspuns
Updatearea sistemului de gestiune al bazelor de date și a tool-urilor sale conform licenței deținute de către Autoritatea Contractantă;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Modificarea structurii bazei de date în funcție de cerințele aplicației;	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Să asigure implementarea măsurilor tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității și securității datelor cu caracter personal în conformitate cu dispozițiile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal și HG nr. 1123/2010 „Privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
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 gestionarului SIP.	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Verificarea continuă și asigurarea condițiilor impuse de tipul de licențiere;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Efectuarea auditului securității SIP privind gestiunea datelor cu caracter personal;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date;	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate

Planificarea backup-ului, generearea copii de rezervă ale SIP 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.	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Orice alte activități care au drept scop proiectarea, indexarea, selectarea datelor, investigarea, corectarea datelor în bazele de date	Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate

2.1.2.3. Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interconectare

Servicii minime relative la codul SIP care vor fi desfășurate de către Furnizor:

Cerința	Răspuns
Verifica și optimizează secvențele de cod (în principal cod Java).	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului.	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației.	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Soluționează incidentele apărute la nivelul codului.	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Modifică rapoartele, șabloanele, funcționalitățile, serviciile aplicative.	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Comunică cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate

2.1.2.4. Operațiuni specifice SIP

Operațiunile tehnice de întreținere ce se vor desfășura de personalul care va asigura funcționarea continuă a SIP se referă la componentele majore ale sistemului, adică la:

Cerința	Răspuns
Interfața SIP prin care prescriptorii și prestatorii introduc datele;	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Bazele de date ale sistemului – servicii de întreținere;	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate
Rapoarte CNAM;	Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate

3. Cerințe privind calitatea serviciilor

3.1. Cerințe de mentenanță adaptivă și corectivă suplimentare funcționalităților SIP

Pentru adaptarea și corecția sistemului sau a parametrilor acestuia cu excepția celor indicate în capitolul 2. Cerințe de Mentenanță și Suport.

Contextul în care Furnizorul va desfășura serviciile contractate este următorul:

- Beneficiarul deține dreptul de proprietate asupra codului aplicației. Orice operațiune de adaptare și corecție a codului generează o nouă versiune a aplicației pentru care dezvoltatorul [cel care efectuează modificarea] va oferi garanție completă. Beneficiarul își păstrează în continuare dreptul de proprietate asupra aplicației. Pentru o înțelegere clară, modificările funcționalităților existente se fac la cererea Beneficiarului. Beneficiarul nu intervine asupra codului aplicației, motiv pentru care răspunderea funcționării corecte a aplicației în timpul și după executarea modificărilor de cod aparține furnizorului. Orice modificare asupra aplicației implică din partea furnizorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pentru modificările efectuate.
- Asumarea serviciilor din acest proiect implică acordarea garanției asupra SIP pentru o perioadă de minim 12 luni de la încetarea contractului.
- Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.
- Furnizorul este responsabil pentru eventualele incidente asupra SIP 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, în forma în care au fost predate, de minim 12 luni de la 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 exclusiv de operațiuni executate de Furnizor sau de lipsa de execuție a unor operațiuni obligatorii (updatarea configurației, patch-uri, etc) care conduc la alterarea configurației operaționale a sistemului, Furnizorul asumă cheltuielile de repunere în producție cât și daunele provocate de incident, în condițiile legii.
- Ofertanții trebuie să demonstreze experiența acumulată și a performanțelor în dezvoltarea 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.

În cadrul serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă a SIP au fost identificate următoarele lucrări, care se vor executa:

1. Dezvoltarea unor interfețe automatizate pentru schimbul de date cu alte sisteme informaționale prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect.
2. Integrarea SIP cu serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (Mpass).

3. Integrarea SIP cu serviciul guvernamental de notificare electronică a destinatarilor (MNotify).
4. Integrarea SIP cu serviciul guvernamental de jurnalizare (MLog).
5. Crearea pentru utilizatorii din cadrul Info-CNAM a următoarelor module: „Efectuarea Programării”, „Anularea Programării” și „Raport pentru fiecare categorie de module”
6. Ajustarea sistemului în conformitate cu prevederile Hotărârii de Guvern nr. 1123/2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”.
7. Alte ajustări necesare pentru buna funcționare a SIP identificate pe parcursul mentenanței.

Autoritatea Contractanta solicită în prezenta procedură disponibilitatea specialiștilor și cere Ofertanților specificarea în Oferta financiară a prețului pentru minim 900 de om/ore pentru cererile suplimentare de ordin tehnic dedicate ajustării și consultanței software a SIP. Rezervarea a 900 de om/ore la un preț prestabilit creează Autorității Contractante avantajul implementării rapide a necesităților tehnice și de consultanță imediate ale SIP și asigură continuitatea serviciului în situațiile urgente

3.2. Mod de lucru. Modalități de intervenție

Buna comunicare între echipele de suport este esențială în procesul de întreținere al sistemului și al asigurării unei bune experiențe a utilizatorilor sistemului. Toate operațiunile de acest fel se desfășoară în condiții maxime de securitate cibernetică, cu respectarea strictă a legislației în vigoare și bune practice.

Operațiunile de întreținere la nivelul aplicativ și de platformă software se desfășoară în mod securizat prin accesul experților din afară centrului de date. Situațiile mai simple – în special recomandări – pot fi tratate telefonic sau prin mail.

Pot apărea însă și situații cu nivel ridicat de complexitate sau risc, în care este necesară prezența on-site a echipelor de suport tehnic și comunicarea între managerii acestora devine obligatorie pentru succesul operațiunilor.

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

- Intervenție de la distanță [remote acces], 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

3.3. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

Suportul operațional la utilizarea serviciilor este asigurat de către Orange prin intermediul Serviciului de Suport Client “Hot-Line” (în continuare SSC). Beneficiarul va contacta SSC, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:

- pentru soluționarea defectelor;

- pentru solicitarea modificărilor funcționalităților existente;
- pentru solicitarea informației și consultanței în vederea soluționării defectelor legate de utilizarea sistemului;
- pentru solicitarea realizării anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului;
- pentru solicitarea analizei unei solicitări de modificare.
- Orange oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:
- expedierea unui e-mail la adresa SSC;
- efectuarea unui apel telefonic.

Programul de lucru al SSC este de la 08:00 la 17:00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova. Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în SSC.

Orice defect sau necesitate apărută la utilizarea serviciilor, Beneficiarul o va adresa inițial către SSC. În caz de necesitate, chestiunea poate fi ulterior escaladată către Managerul Suport Clienți sau conducătorul Prestatorului. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia

3.4. 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

3.5. 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

3.6. Clasificarea incidentelor

Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

PRIORITATE		Impact		
Urgență	Inalt	Critic	Inalt	Mediu
	Mediu	Inalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil
	Jos	Jos	Jos	Jos

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENT Ă	Descriere
-------------	-----------

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

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

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

3.7. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orange va reacționa la incidente raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – 30 de minute	pînă la 4 ore	8 ore	SSC
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 1 ora	8 ore	ora 12 a zilei următoare	SSC
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore	24 ore	5 zile	SSC
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort	-	SSC

3.8. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare

Serviciile de modificare sunt orientate spre asigurarea efectuării modificărilor privind problemele apărute, îmbunătățirii formelor de raportare, modificărilor/adăugărilor funcționalităților ca urmare al modificării cadrului legal sau îmbunătățirii esențiale a business proceselor, documentării și instruirii pentru noile funcționalități și consultanței la întrebările privind softul aplicativ.

3.8.1. Solicitarea Serviciilor de modificare

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

- În rezultatul analizei solicitării, Orange 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

3.8.2. Prestarea Serviciilor de modificare

Prestarea serviciilor de modificare 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.
- Orange va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.

- e) Orange, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar.

3.9. Soluționarea divergențelor

Orice divergențe apărute între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă 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.

3.10. Raportarea privind nivelul serviciilor

Orange va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor acordate.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, conform tabelul de mai jos

Tip raport	Conținut	Regularitatea
Raport cu lista incidentelor/erorilor remediate	Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării.	Lunar, pe suport de hârtie
Raport privind implementarea modificărilor	Descrierea modificării, perioada înaintării și statutul implementării.	În luna când a avut loc implementarea și acceptarea modificării

3.11. 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:

- a) Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- b) Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- c) Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezenta reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- d) 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.

4. Livrabile

Orange menține în stare actuală documentația Tehnică aferentă softului aplicativ. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

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

La finalizarea Contractului Orange va asigura înnoirea următoarelor livrabile:

- a) Codul sursă.
- b) Documentația tehnică.
- c) Ghidul utilizatorilor.
- d) Ghidul administratorului.

4.1. Metodologia de Project management

Proiectul va fi menținut în metodologie Agile

Metodologia Agile este o abordare iterativă și incrementală pentru dezvoltarea software-ului, care se concentrează pe colaborarea între echipele de dezvoltare, client și utilizatori. Scopul acestei metodologii este de a livra software de calitate în mod frecvent și rapid, în timp ce se adaptează la schimbările cerințelor și feedback-ul utilizatorilor.

Principalele valori ale metodologiei Agile sunt exprimate prin Manifestul Agile, care sunt următoarele:

- Oamenii și interacțiunea sunt la fel de importante ca procesele și instrumentele.
- Software-ul funcțional este la fel de important ca documentația cuprinzătoare.
- Colaborarea cu clientul este mai importantă decât negocierea contractului.
- Capacitatea de a se adapta la schimbări este mai importantă decât a urma un plan strict.
- Metodologia Agile se bazează pe cicluri iterative de dezvoltare, numite "sprint-uri", care durează de obicei între una și patru săptămâni. Fiecare sprint constă în planificarea obiectivelor și cerințelor, dezvoltarea software-ului, testarea și livrarea produsului final.
- Echipele Agile lucrează în mod autonom și sunt auto-organizate, adesea formate din specialiști în dezvoltare software, testare, design și managementul proiectelor. Echipa are o întâlnire zilnică, numită "scrum", pentru a împărtăși informații și pentru a se asigura că proiectul progresează în direcția corectă.
- În timpul fiecărui sprint, clientul și utilizatorii sunt implicați în procesul de dezvoltare, oferind feedback asupra funcționalității software-ului. Acest feedback este utilizat pentru a ajusta prioritățile și cerințele pentru următorul sprint.

Metodologia Agile este utilizată pe scară largă în industria software-ului și este considerată una dintre cele mai eficiente și mai flexibile abordări pentru dezvoltarea software-ului

4.2. Resursele necesare pentru a finaliza proiectul

Pe baza cerințelor privind personalul furnizorului implicat în proiect precum și celor menționate în Caietul de sarcini Anexa 1. din (caiet de sarcini mentenanța 2023 drg si sipsigned), următoarea componentă a echipei este necesară pentru a asigura viteza și calitatea tuturor livrabilelor. În continuare fiind prezentate CV-urile membrilor echipei Orange ce va fi dedicată proiectului.

4.2.1. Echipa

Funcția	Cantitatea	CV
Manager de proiect	1	A se vedea documentele justificative
System Architect/Business Analyst	1	
Dezvoltator/Administrator Bază de date	1	
Software Developer/Integration Expert	1	
Software Developer/DevOps Expert	1	
Software Tester	1	
Trainer	1	

5. Portofoliul Si proiecte similare :

5.1. Portofoliul de clienți

- (a) Orange Belgium,
- (b) Orange Luxembourg,
- (c) Orange Cameroon,
- (d) Orange Poland,
- (e) Orange Romania,
- (f) Orange Slovakia
- (g) Sunrise telecommunication
- (h) T-Mobile Telecommunication
- (i) Community Fiber Telecommunication
- (j) British Telecom
- (k) EE LIMITED
- (l) Anapaya Telecommunication
- (m) Orange Money
- (n) Orange Bank
- (o) Credius Romania
- (p) IPM Group
- (q) Infoniqa
- (r) Soft@home
- (s) UNDP Moldova

5.2. Proiecte similare

- 5.2.1. Servicii de dezvoltare și mentenanță a sistemului informațional*,
Beneficiar EE LIMITED,
Contract nr. RVN/9779/IO
Perioada 04.11.2014 – Active

5.2.2. Servicii de dezvoltare și mentenanță a sistemului informațional*,
Beneficiar Orange Communication Luxemburg,
Contract nr. RVN/14646/IO
Perioada 01.01.2020 – Active

5.2.3. Servicii de dezvoltare și mentenanță a sistemului informațional*,
Beneficiar Orange Belgium S.A.,
Contract nr, RVN/14587/IOD
Perioada 01.01.2020 – Active

5.2.4. Development of the Refugees Mobility Dashboard*
Beneficiar UNDP Moldova
Perioada 24.05. 2022 – 31.12.2022
Contract nr, „vă rugăm să consultați documentul de mai jos”



DocuSign Envelope ID: A094B2BC-8FE7-450D-A3E9-3944122C495E

United Nations Development Programme



Contract for Goods and/or Services
Between the United Nations Development Programme and I.M. ORANGE MOLDOVA SA

1. Country Where Goods Will be Delivered and/or Services Will be Provided: Republic of Moldova	
2. UNDP ☒ Direct contracting	
3. Contract Reference (e.g. Contract Award Number):	
4. Long Term Agreement: [No]	
5. Subject Matter of the Contract: ☒ services	
6. Type of Services: development of the Refugees Mobility Dashboard	
7. Contract Starting Date: 24 May 2022	8. Contract Ending Date: 31 December 2022
9. Total Contract Amount: Confidential bani), VAT excluded	
9a. Advance Payment: [not applicable]	
10. Total Value of Goods and/or Services: Confidential	
11. Payment Method: ☒ fixed price	
12. Contractor's Name: I.M. ORANGE MOLDOVA SA Address: str. Alba Iulia, 75, Chisinau, MD 2071 Country of incorporation: Republic of Moldova Website: www.orange.md	
13. Contractor's Contact Person's Name: Olga Surugiu Title: CEO Address: str. Alba Iulia, 75, Chisinau, MD 2071 Email: Confidential	
14. UNDP Contact Person's Name: Dumitru Vasilescu Title: Policy Specialist, UNDP Moldova Address: 131, 31 August street, Chisinau, MD-2012 Email: Confidential	
15. Contractor's Bank Account to which payments will be transferred: Beneficiary: I.M. Orange Moldova S.A.	

DS



DocuSign Envelope ID: A094B2BC-8FE7-450D-A3E9-3944122C495E

Account name: I.M. Orange Moldova S.A.
Account number: MD64AG000000225110801767
Bank name: BC "MAIB" S.A. Sucursala Petru Movila
Bank SWIFT Code: AGRNMD2X723
Routing instructions for payments: n/a

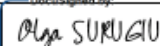
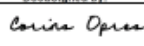
This Contract consists of the following documents, which in case of conflict shall take precedence over one another in the following order:

1. This face sheet ("Face Sheet").
2. UNDP General Terms and Conditions for Contracts
3. Terms of Reference for the assignment
4. Financial offer - this document not attached hereto but known to and in the possession of the Parties and forming an integral part of this Contract.

All the above, hereby incorporated by reference, shall form the entire agreement between the Parties (the "Contract"), superseding the contents of any other negotiations and/or agreements, whether oral or in writing, pertaining to the subject of this Contract.

This Contract shall enter into force on the date of the last signature of the Face Sheet by the duly authorized representatives of the Parties and terminate on the Contract Ending Date indicated on the Face Sheet. This Contract may be amended only by written agreement between the duly authorized representatives of the Parties.

IN WITNESS WHEREOF, the undersigned, being duly authorized thereto, have on behalf of the Parties hereto signed this Contract at the place and on the day set forth below.

For the Contractor		For UNDP	
Signature:		Signature:	
Name:	Olga Surugiu	Name:	Corina Oprea
Title:	CEO	Title:	Operations Manager
Date:	27-May-2022	Date:	24-May-2022

CONTRACT FOR GOODS AND/OR SERVICES – REV.: September 2017



* Ținând cont de faptul ca actele enumerate mai sus conțin date cu caracter personal protejate prin LEGEA Nr. 133 din 08-07-2011, Î.M. „Orange Moldova” S.A. se angajează, in cazul adjudecării ofertei sale, să pună la dispoziția autorității contractante contractele enumerate mai sus, doar către autoritatea contractantă fără ca ele sa fie făcute publice pe platforma MTender.



6. Oferta Comerciala

6.1. Defalcarea prețurilor

În tabelul ce urmează sunt prezentate prețurile care se aplică pentru serviciile incluse în această ofertă

Nr. Lotului	Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor/ lucrărilor solicitate	Unitate a de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată fără TVA (se va indica pentru fiecare lot în parte)
Lotul 2						
	72200000-7	Servicii de mentenanță preventivă a Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP) – în bază de abonament	Luni	10	Conform Caietului de sarcini din Anexa nr. 2	MDL 476,000.00
	72200000-7	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă (de suport) a Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP) – în bază de trouble ticket/ticketing system	Om/ore	900	Conform Caietului de sarcini din Anexa nr. 2	MDL 288,000.00
					Valoarea estimată totală (fără TVA)	MDL 764,000.00



6.2. Caracteristicile ofertei comerciale.

6.2.1. Prețul propus include doar resursele de mentenanță și nu include hardware servere, echipamente, cabluri, licențe, infrastructură sau orice alte costuri ale terților necesare beneficiarului;

6.2.1. Prețul propus acoperă:

- a) Abonamentul pentru 10 luni (program de lucru în timpul unei săptămâni de lucru obișnuite, cu excepția weekend-urilor, a sărbătorilor naționale și bancare);
- b) Un total de 900 om/ore, pentru lotul pe bază de tikete;

6.2.3 Orice cerință din afara condițiilor contractuale primită de Orange de la partea contractantă trebuie tratată separat, negociată, contractată și facturată pe baza cardului tarifar Orange;

6.2.4. Toate prețurile sunt indicate fără TVA;

6.2.5. Metodele de facturare utilizate sunt:

- a) Facturare per abonament (Postpaid);
- b) Facturare per timp rezolvare tiktet;

6.2.6. Partea contractanta va desemna un singur punct de contact (SPOC) care comunica cu managerul de proiect desemnat de Orange pentru a asigura:

- a) Comunicarea/relatarea clară și precisă a solicitărilor către Orange
- b) Răspunsuri în timp util la întrebările adresate de către Orange
- c) Asigurarea vitezei de executare pentru orice cerință ridicată de Orange
- d) Semnarea rapoartelor, a declarațiilor de acceptare sau a oricăror documente legate de contract. Declarațiile de acceptare și rapoartele trebuie semnate în termen de 3 zile lucrătoare;

6.2.7. Această ofertă rămâne valabilă pentru o durată de 40 zile și va rămâne obligatorie până la expirarea perioadei de valabilitate.