

Servicii de mentenanță, suport și dezvoltare pentru

Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale,

componenta **SIP**

OFERTA TEHNICA

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>Denumire. Cadrul legal. Baza Juridică. Acte normative</p> <p>Sistemul Informațional de Raportare și evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP (în continuare - SIP) reprezintă un instrument informatic de colectare și procesare centralizată de date privind programările la servicii de înaltă performanță în regim online gestionat de Compania Națională de Asigurări în Medicină. SIP este găzduit în platforma guvernamentală comună M-Cloud, asupra acesteia desfășurându-se în mod continuu servicii de întreținere și dezvoltare.</p>	<p>Am luat la cunoștință detaliile puse la dispoziție de către Autoritatea Contractantă privind Denumirea. Cadrul legal. Baza Juridică. Acte normative, respectiv:</p> <p>Sistemul Informațional de Raportare și evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP (în continuare - SIP) reprezintă un instrument informatic de colectare și procesare centralizată de date privind programările la servicii de înaltă performanță în regim online gestionat de Compania Națională de Asigurări în Medicină. SIP este găzduit în platforma guvernamentală comună M-Cloud, asupra acesteia desfășurându-se în mod continuu servicii de întreținere și dezvoltare.</p>
<p>Crearea și funcționarea SIP sunt reglementate de următoarele acte legislative și normative:</p>	<p>Am luat la cunoștință detaliile privind crearea și funcționarea SIP. Acestea sunt reglementate de următoarele acte legislative și normative:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Legea cu privire la informatică nr.1069-XV din 22 iunie 2000; ➤ Legea cu privire la Statistica Oficială, nr. 412- XV din 09 decembrie 2004; ➤ Legea nr. 133 din 08 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal; ➤ Legea nr. 142 din 19 iulie 2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate; ➤ Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.272 din 6 martie 2002 privind măsurile de creare a sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept”; ➤ Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 333 din 18 martie 2002 „Pentru aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat Registrul de stat al populației”; ➤ Legea nr.467-XV din 21 noiembrie 2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat; ➤ Hotărârea Guvernului nr.562 din 22 mai 2006 ”Cu privire la crearea sistemelor și resurselor informaționale automatizate de stat”; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Legea cu privire la informatică nr.1069-XV din 22 iunie 2000; ➤ Legea cu privire la Statistica Oficială, nr. 412- XV din 09 decembrie 2004; ➤ Legea nr. 133 din 08 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal; ➤ Legea nr. 142 din 19 iulie 2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate; ➤ Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.272 din 6 martie 2002 privind măsurile de creare a sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept”; ➤ Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 333 din 18 martie 2002 „Pentru aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat Registrul de stat al populației”; ➤ Legea nr.467-XV din 21 noiembrie 2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat; ➤ Hotărârea Guvernului nr.562 din 22 mai 2006 ”Cu privire la crearea sistemelor și resurselor informaționale automatizate de stat”;

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hotărîrea Guvernului nr.1032 din 06 septembrie 2006 "Cu privire la aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat "Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat"; ➤ Hotărîrea Guvernului RM nr. 1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal; ➤ Hotărîrea Guvernului RM nr. 857 din 31.10.2013 cu privire la Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale "Moldova Digitală 2020"; ➤ Hotărîrea Guvernului RM nr. 405 din 02.06.2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign); ➤ Hotărîrea Guvernului RM nr. 128 din 20.02.2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud); ➤ Hotărîrea Guvernului nr. 586/2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical; ➤ Hotărîrea Guvernului RM nr. 211 din 03.04.2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect); ➤ Ordinul MS și CNAM 397/125A din 05.04.2013 "Privind aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de codificare, colectare, raportare și validare a datelor la nivel de pacient în cadrul finanțării spitalelor în bază de DRG (CASE-MIX)"; ➤ Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr.78 din 01 iunie 2006 "Cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656-002:2006 (Monitorul Oficial nr. 95-97/335 din 23 iunie 2006); ➤ Ordinul CNAM nr. 204-A din 07.08.2020 „Cu privire la aprobarea Politicii de securitate informațională în cadrul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină”. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hotărîrea Guvernului nr.1032 din 06 septembrie 2006 "Cu privire la aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat "Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat"; ➤ Hotărîrea Guvernului RM nr. 1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal; ➤ Hotărîrea Guvernului RM nr. 857 din 31.10.2013 cu privire la Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale "Moldova Digitală 2020"; ➤ Hotărîrea Guvernului RM nr. 405 din 02.06.2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign); ➤ Hotărîrea Guvernului RM nr. 128 din 20.02.2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud); ➤ Hotărîrea Guvernului nr. 586/2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical; ➤ Hotărîrea Guvernului RM nr. 211 din 03.04.2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect); ➤ Ordinul MS și CNAM 397/125A din 05.04.2013 "Privind aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de codificare, colectare, raportare și validare a datelor la nivel de pacient în cadrul finanțării spitalelor în bază de DRG (CASE-MIX)"; ➤ Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr.78 din 01 iunie 2006 "Cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656-002:2006 (Monitorul Oficial nr. 95-97/335 din 23 iunie 2006); ➤ Ordinul CNAM nr. 204-A din 07.08.2020 „Cu privire la aprobarea Politicii de securitate informațională în cadrul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină”.
Obiectul achiziției	Obiectul ofertei

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante		RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință	
Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță și suport. În mod concret, prezentul proiect are următoarele componente:		Sistemul descris în continuare face obiectul serviciilor de mentenanță și suport oferate. În mod concret, prezentul proiect are următoarele componente:	
OBIECTUL ACHIZIȚIEI	Descriere	OBIECTUL ACHIZIȚIEI	Descriere

<p>Servicii de mentenanță (preventivă, corectivă, adaptivă) și suport pentru Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP</p>	<p><i>Servicii asigurate timp de 12 luni de la data semnării contractului.</i></p> <p><i>Serviciile se referă la SI, serviciile web aferente acestuia, inclusiv la artefactele modificate sau elaborate pe parcursul perioadei de mentenanță</i></p>	<p>Servicii de mentenanță (preventivă, corectivă, adaptivă) și suport pentru Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP</p>
--	--	--

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>În prezența documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul va avea acces la sistemul informațional și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra SIP pentru o perioadă de minim 12 luni după semnarea actului de predare primire pentru eventualele modificări software (cod sursă) realizate pe perioada contractului.</p>	<p>Am luat la cunostinta ca in prezența documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. In calitate de Prestator, vom avea acces la sistemul informațional și asumam riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra SIP pentru o perioadă de minim 12 luni după semnarea actului de predare primire pentru eventualele modificări software (cod sursă) realizate pe perioada contractului.</p>
<p>De asemenea prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului împreună cu codul sursă SIP, 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.</p>	<p>Asumam ca vom documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le vom prezenta Beneficiarului împreună cu codul sursă SIP, 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.</p>
<p>În capitolele inițiale „Descriere generală a SIP” și „Specificatii tehnice SIP” sunt prezentate în toate detaliile necesare potențialilor ofertanți pentru a evalua corect efortul, cunoștințele necesare și răspunderea pe care o asuma în prezența procedura de achiziție.</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea detaliilor puse la dispozitie de catre Autoritatea Contractanta.</p>
<p>Descriere generală a SIP</p> <p>SIP este destinat evidenței și raportării serviciilor medicale de înaltă performanța și urmărește automatizarea proceselor care au loc în activitatea prestatorilor de servicii medicale care se contractează după metoda "per serviciu", privind estimarea necesității de servicii medicale de înaltă performanță, posibilitatea de programare a persoanelor în IMS care prestează servicii medicale și evidența personificată a serviciilor medicale prestate. SIP oferă transparență în procesul de prestare a serviciilor medicale de înaltă performanta, astfel ca pacientul are dreptul de a alege</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea detaliilor puse la dispozitie de catre Autoritatea Contractanta privind descrierea generală a SIP</p> <p>SIP este destinat evidenței și raportării serviciilor medicale de înaltă performanța și urmărește automatizarea proceselor care au loc în activitatea prestatorilor de servicii medicale care se contractează după metoda "per serviciu", privind estimarea necesității de servicii medicale de înaltă performanță, posibilitatea de programare a persoanelor în IMS care prestează servicii medicale și evidența personificată a serviciilor medicale prestate. SIP oferă transparență în procesul de prestare a serviciilor</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>la care prestator vrea să meargă pentru servicii medicale, iar modul în care sunt alocate aceste servicii este conform procedurilor CNAM.</p>	<p>medicale de înaltă performanță, astfel ca pacientul are dreptul de a alege la care prestator vrea să meargă pentru servicii medicale, iar modul în care sunt alocate aceste servicii este conform procedurilor CNAM.</p>
<p>Setul de date folosit în funcționalitatea sistemului cuprinde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IDNP al pacientului; • IDNP al medicului; • IDNO prestatorului de servicii medicale în care activează medicul; • Denumirea prestatorului de servicii medicale în care activează medicul; • IDNO al prestatorului de servicii de înaltă performanță; • Denumirea prestatorului de servicii de înaltă performanță; • Data și ora trimiterii la serviciile medicale; • Codul serviciilor medicale prescrise; • Codul serviciilor medicale prestate; • Denumirea deplină a serviciilor de înaltă performanță; • Data și ora prestării serviciilor medicale; • Diagnosticul la trimitere (prin selectare din Lista Diagnosticelor); • Numele și Prenumele Pacientului; • Data nașterii; • Adresa la domiciliu. 	<p>Am luat la cunoștință și asumăm înțelegerea setului de date folosit în funcționalitatea sistemului, care cuprinde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IDNP al pacientului; • IDNP al medicului; • IDNO prestatorului de servicii medicale în care activează medicul; • Denumirea prestatorului de servicii medicale în care activează medicul; • IDNO al prestatorului de servicii de înaltă performanță; • Denumirea prestatorului de servicii de înaltă performanță; • Data și ora trimiterii la serviciile medicale; • Codul serviciilor medicale prescrise; • Codul serviciilor medicale prestate; • Denumirea deplină a serviciilor de înaltă performanță; • Data și ora prestării serviciilor medicale; • Diagnosticul la trimitere (prin selectare din Lista Diagnosticelor); • Numele și Prenumele Pacientului; • Data nașterii; • Adresa la domiciliu.
<p>Beneficiarii direcți ai SIP sunt CNAM, pacientul asigurat, medic prescriptor (medic de familie sau medic specialist), prestator servicii medicale, care deține contract cu CNAM.</p>	<p>Am luat la cunoștință ca beneficiarii direcți ai SIP sunt CNAM, pacientul asigurat, medic prescriptor (medic de familie sau medic specialist), prestator servicii medicale, care deține contract cu CNAM.</p>
<p>Definiții și abrevieri</p>	<p>Asumăm și folosim același sistem de definiții și abrevieri, respectiv:</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante		RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință	
Abreviere/Acronim	Descriere	Abreviere/Acronim	Descriere
CNAM	Compania Națională de Asigurări în Medicină	CNAM	Compania Națională de Asigurări în Medicină
SIP	Sistemul Informațional de Raportare și evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP	SIP	Sistemul Informațional de Raportare și evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP
Slot	Interval definit de timp în care un anumit serviciu este disponibil	Slot	Interval definit de timp în care un anumit serviciu este disponibil
TIC	Tehnologie Informatică și de Comunicație	TIC	Tehnologie Informatică și de Comunicație
Dezvoltare	Crearea și implementarea unor noi module funcționale și/sau modificarea modulelor existente ale unui sistem informațional, precum și reingineria sistemului informațional.	Dezvoltare	Crearea și implementarea unor noi module funcționale și/sau modificarea modulelor existente ale unui sistem informațional, precum și reingineria sistemului informațional.
Mentenanță	Reprezintă un ansamblu de activități care includ: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; întreținerea sistemului informațional și resursei informaționale; restabilirea funcționalităților sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.	Mentenanță	Reprezintă un ansamblu de activități care includ: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; întreținerea sistemului informațional și resursei informaționale; restabilirea funcționalităților sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.
Mentenanță corectivă	Modificarea SI pentru soluționarea problemelor detectate și corectarea necorespunderilor	Mentenanță corectivă	Modificarea SI pentru soluționarea problemelor detectate și corectarea necorespunderilor

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante		RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință	
	configurărilor de sistem, erorilor, disfuncționalităților, etc.		configurărilor de sistem, erorilor, disfuncționalităților, etc.
Mentenanță preventivă	Modificări ale SI în scopul detectării și corectării erorilor pentru a manifesta evidența acestora la exploatarea produsului dat.	Mentenanță preventivă	Modificări ale SI în scopul detectării și corectării erorilor pentru a manifesta evidența acestora la exploatarea produsului dat.
Mentenanță adaptivă	Modificări ale SI care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică.	Mentenanță adaptivă	Modificări ale SI care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică.
MLog	Serviciul electronic guvernamental de jurnalizare	MLog	Serviciul electronic guvernamental de jurnalizare
MNotify	Serviciul guvernamental de notificare electronică a utilizatorilor	MNotify	Serviciul guvernamental de notificare electronică a utilizatorilor
MPass	Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului	MPass	Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului
IDNP	(Număr de Identificare Personal) – numărul de identificare a unei persoane, utilizat în practica internațională sub forma de prescurtare.	IDNP	(Număr de Identificare Personal) – numărul de identificare a unei persoane, utilizat în practica internațională sub forma de prescurtare.
MCloud	Cloud-ul guvernamental al Republicii Moldova	MCloud	Cloud-ul guvernamental al Republicii Moldova
Proces	Secvența fixă de evenimente realizate de către un grup de activități conectate la nivel logic ce utilizează resursele organizaționale pentru obținerea celor mai bune rezultate spre îndeplinirea obiectivelor organizaționale.	Proces	Secvența fixă de evenimente realizate de către un grup de activități conectate la nivel logic ce utilizează resursele organizaționale pentru obținerea celor mai bune rezultate spre îndeplinirea obiectivelor organizaționale.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante		RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință	
Rol	Comportamentul si obligațiile specifice ale unei persoane sau ale unor persoane care lucrează în echipa (grup de lucru).	Rol	Comportamentul si obligațiile specifice ale unei persoane sau ale unor persoane care lucrează în echipa (grup de lucru).
Arhitectură	Toate soluțiile esențiale legate de organizarea sistemului software precum si setul de elemente si interfețe structurale, împreună cu cooperarea descrisă în termenii acestor elemente.	Arhitectură	Toate soluțiile esențiale legate de organizarea sistemului software precum si setul de elemente si interfețe structurale, împreună cu cooperarea descrisă în termenii acestor elemente.
PU	Programul unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.	PU	Programul unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.
Bază de date	Toate datele combinate organizate în conformitate cu anumite reguli, care oferă principiile generale de descriere, stocare și procesare a datelor.	Bază de date	Toate datele combinate organizate în conformitate cu anumite reguli, care oferă principiile generale de descriere, stocare și procesare a datelor.
SSL	Protocol criptografic care asigură comunicarea sigură între 2 noduri ale rețelei de calculatoare pentru acțiuni cum ar fi vizitarea paginilor Web, e-mail, internet-fax, schimb de mesaje instantanee și alte transferuri de date.	SSL	Protocol criptografic care asigură comunicarea sigură între 2 noduri ale rețelei de calculatoare pentru acțiuni cum ar fi vizitarea paginilor Web, e-mail, internet-fax, schimb de mesaje instantanee și alte transferuri de date.
Specificații tehnice SIP Caracteristici generale de funcționare		Am luat la cunostinta si asumam intelegerea specificațiilor tehnice SIP Caracteristici generale de funcționare	
SIP are o arhitectură 3-layer, arhitectura care permite funcționarea pe platforma guvernamentală comună MCloud. SIP funcționează centralizat pe infrastructura hardware concepută pentru disponibilitate 99.9% și are următoarele caracteristici generale:		Asumam intelegerea arhitecturii: SIP are o arhitectură 3-layer, arhitectura care permite funcționarea pe platforma guvernamentală comună MCloud. SIP funcționează centralizat pe infrastructura hardware concepută pentru disponibilitate 99.9% și are următoarele caracteristici generale:	

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<ul style="list-style-type: none"> ➤ acoperă tot ce este necesar de automatizat; ➤ are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora; ➤ respecta standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale; ➤ asigura flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după implementare; ➤ utilizează o arhitectură orientată pe servicii pentru a acomoda cu ușurință noi modificări cu intervenții exclusiv asupra componentei de updatat, minimizând costurile și timpul necesar realizării modificărilor; ➤ are o arhitectură modernă cu un grad înalt de performanță, structurată pe 3 niveluri (nivelul pentru baze de date, nivelul pentru aplicație și nivelul acces/utilizator). Fiecare nivel are în componența toate echipamentele necesare bunei funcționări. ➤ SIP este orientat către deservirea unui număr sporit de accesări din partea utilizatorilor, inclusiv simultan și în intervale reduse de timp; ➤ poate fi utilizat împreună cu echipamente ce permit creșterea vitezei de înregistrare a datelor de identificare ale pacienților (nume, prenume, IDNP etc.) ➤ este scalabil pentru a acomoda modificările viitoare ale numărului de utilizatori ai soluției; ➤ recunoaște corect sursele informaționale, le acceptă și le integrează în sistem; ➤ întreține în limba de stat interfața utilizator, conținutul registrelor, bazelor de date și documentelor generate; ➤ permite ca utilizatorul să se autentifice o singură dată pentru a accesa toate modulele aplicației; ➤ asigura o siguranță sporită în exploatare. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ acoperă tot ce este necesar de automatizat; ➤ are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora; ➤ respecta standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale; ➤ asigura flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după implementare; ➤ utilizează o arhitectură orientată pe servicii pentru a acomoda cu ușurință noi modificări cu intervenții exclusiv asupra componentei de updatat, minimizând costurile și timpul necesar realizării modificărilor; ➤ are o arhitectură modernă cu un grad înalt de performanță, structurată pe 3 niveluri (nivelul pentru baze de date, nivelul pentru aplicație și nivelul acces/utilizator). Fiecare nivel are în componența toate echipamentele necesare bunei funcționări. ➤ SIP este orientat către deservirea unui număr sporit de accesări din partea utilizatorilor, inclusiv simultan și în intervale reduse de timp; ➤ poate fi utilizat împreună cu echipamente ce permit creșterea vitezei de înregistrare a datelor de identificare ale pacienților (nume, prenume, IDNP etc.) ➤ este scalabil pentru a acomoda modificările viitoare ale numărului de utilizatori ai soluției; ➤ recunoaște corect sursele informaționale, le acceptă și le integrează în sistem; ➤ întreține în limba de stat interfața utilizator, conținutul registrelor, bazelor de date și documentelor generate; ➤ permite ca utilizatorul să se autentifice o singură dată pentru a accesa toate modulele aplicației; ➤ asigura o siguranță sporită în exploatare.
<p>Interfața Utilizator Acesta interfața este accesibilă pentru toți utilizatorii autorizați în SIP:</p>	<p>Intelegem și modul de operare a interfeței Utilizator. Aceasta interfața este accesibilă pentru toți utilizatorii autorizați în SIP:</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<ul style="list-style-type: none"> ✓ SIP dispune de o interfață inteligentă, intuitivă și prietenoasă cu utilizatorul; ✓ interfața de lucru este integral în browser-ul web și nu necesită instalarea de componente software suplimentare; ✓ interfața utilizatorului este în limba de stat; ✓ interfața permite moduri alternative de introducere a datelor medicale, atât prin utilizarea tastaturii, cât și a mouse-ului ✓ mesajele de informare / avertizare sunt simple și nu necesită cunoștințe tehnice avansate. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SIP dispune de o interfață inteligentă, intuitivă și prietenoasă cu utilizatorul; ✓ interfața de lucru este integral în browser-ul web și nu necesită instalarea de componente software suplimentare; ✓ interfața utilizatorului este în limba de stat; ✓ interfața permite moduri alternative de introducere a datelor medicale, atât prin utilizarea tastaturii, cât și a mouse-ului ✓ mesajele de informare / avertizare sunt simple și nu necesită cunoștințe tehnice avansate.
<p>Hardware și canale de comunicație Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Platforma hardware, formată din Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat în sistemul MCloud: 	<p>Intelegem si asumam modul de operare al infrastructurii hardware și canale de comunicație. Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Platforma hardware, formată din Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat în sistemul MCloud:
<ul style="list-style-type: none"> ○ Servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem și softului funcțional (aplicații și subsisteme); ○ Echipamente de comunicații pentru formarea rețelelor locale LAN și organizarea comunicațiilor teritoriale WAN; ○ Serverele puse la dispoziție au procesoare din familia Intel x86/x64 ○ Platforma hardware pusă la dispoziție de către beneficiar este dimensionată corespunzător pentru a permite funcționarea în bune condiții a sistemului. ○ Performanța optimă, în limita normelor obiective de uzură, pentru realizarea structurii funcționale și asigurarea extinderii ulterioare a sistemului; 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem și softului funcțional (aplicații și subsisteme); ○ Echipamente de comunicații pentru formarea rețelelor locale LAN și organizarea comunicațiilor teritoriale WAN; ○ Serverele puse la dispoziție au procesoare din familia Intel x86/x64 ○ Platforma hardware pusă la dispoziție de către beneficiar este dimensionată corespunzător pentru a permite funcționarea în bune condiții a sistemului. ○ Performanța optimă, în limita normelor obiective de uzură, pentru realizarea structurii funcționale și asigurarea extinderii ulterioare a sistemului;

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<ul style="list-style-type: none"> ○ este flexibilă în utilizarea mijloacelor disponibile destinate recepționării informației din surse externe (alte instituții publice); ○ asigura un nivel înalt de securitate în privința aplicațiilor și transportului de date; ○ asigură normele de funcționare ale platformelor informatice guvernamentale. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ este flexibilă în utilizarea mijloacelor disponibile destinate recepționării informației din surse externe (alte instituții publice); ○ asigura un nivel înalt de securitate în privința aplicațiilor și transportului de date; ○ asigură normele de funcționare ale platformelor informatice guvernamentale.
<ul style="list-style-type: none"> ● Platforma software. Din considerente de costuri, suport tehnic și omogenitate, infrastructura software are următoarele caracteristici: 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asumam intelegerea platformei software. Din considerente de costuri, suport tehnic și omogenitate, infrastructura software are următoarele caracteristici:
<ul style="list-style-type: none"> ○ Sistemele de operare ale serverelor sunt Microsoft Windows/Linux, din gama Enterprise; ○ Sistemul de gestiune al bazelor de date este marca aceluiși producător ca și sistemul de operare, respectiv Microsoft SQL Server. ○ Pe stațiile utilizatorilor exista în mod implicit .NET Framework 3.5 SP1 sau mai nou, și navigator web implicit al producătorului sistemului de operare, respectiv browsere modern 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sistemele de operare ale serverelor sunt Microsoft Windows/Linux, din gama Enterprise; ○ Sistemul de gestiune al bazelor de date este marca aceluiși producător ca și sistemul de operare, respectiv Microsoft SQL Server. ○ Pe stațiile utilizatorilor exista în mod implicit .NET Framework 3.5 SP1 sau mai nou, și navigator web implicit al producătorului sistemului de operare, respectiv browsere moderne.
<p>Integritatea informației și fiabilitatea sistemului <u>Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor</u></p>	<p>Asumam intelegerea integritatii informației și fiabilitatii sistemului <u>Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor</u></p>
<p>Asigurarea tehnica a sistemului se constituie din calculatoare personale, servere, mijloacele de imprimare, cititoare, rețele electronice locale (LAN – local area network) și de scară largă (WAN – wide area network). Pentru operare se folosesc stațiile de lucru ale beneficiarului, singură specificație impusă utilizatorilor fiind cea de a dispune de un browser conectat la internet, fiind recomandate și utilizate soluțiile Microsoft.</p>	<p>Asumam intelegerea detaliilor puse la dispozitie: asigurarea tehnica a sistemului se constituie din calculatoare personale, servere, mijloacele de imprimare, cititoare, rețele electronice locale (LAN – local area network) și de scară largă (WAN – wide area network). Pentru operare se folosesc stațiile de lucru ale beneficiarului, singură specificație impusă utilizatorilor fiind cea de a dispune de un browser conectat la internet, fiind recomandate și utilizate soluțiile Microsoft.</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>Sistemul de securitate SIP funcționează în conformitate cu standardele de securitate în vigoare în ceea ce privește confidențialitatea informațiilor.</p>	<p>Asumam intelegerea sistemului de securitate: SIP funcționează în conformitate cu standardele de securitate în vigoare în ceea ce privește confidențialitatea informațiilor.</p>
<p>Caracteristici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asigura accesul controlat al utilizatorilor la baza de date cu diversificarea procedurilor de prelucrare si consultare a datelor în funcție de atribuțiile și obligațiunile fiecărui utilizator; • este receptiv la eventualele modificări în lista utilizatorilor și/sau drepturilor acordate lor referitor la executarea procedurilor de prelucrare a datelor (înscriere, redactare, ștergere, consultare etc.); • este receptiv la eventualele modificări ale drepturilor utilizatorilor referitoare la elementele de structura ale bazei de date accesibile lor; • toate conturile de utilizator sunt create de administratorul de sistem. • include mijloace de protecție a datelor în cazuri de dereglări de sistem, acces neautorizat, accidente tehnice; • include mijloace de securitate a datelor la transportarea acestora prin intermediul rețelelor. 	<p>Asumam intelegerea caracteristicilor SIP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asigura accesul controlat al utilizatorilor la baza de date cu diversificarea procedurilor de prelucrare si consultare a datelor în funcție de atribuțiile și obligațiunile fiecărui utilizator; • este receptiv la eventualele modificări în lista utilizatorilor și/sau drepturilor acordate lor referitor la executarea procedurilor de prelucrare a datelor (înscriere, redactare, ștergere, consultare etc.); • este receptiv la eventualele modificări ale drepturilor utilizatorilor referitoare la elementele de structura ale bazei de date accesibile lor; • toate conturile de utilizator sunt create de administratorul de sistem. • include mijloace de protecție a datelor în cazuri de dereglări de sistem, acces neautorizat, accidente tehnice; • include mijloace de securitate a datelor la transportarea acestora prin intermediul rețelelor.
<p>Având în vedere natura specială a informațiilor gestionate în cadrul SIP, acesta are implementat un mecanism de securitate care permite numai accesul autorizat asupra componentelor sale.</p>	<p>Intelegem si asumam natura specială a informațiilor gestionate în cadrul SIP. Intelegem mecanismul de securitate care permite numai accesul autorizat asupra componentelor sale.</p>
<p>Sistemul are următoarele nivele de securitate care asigura confidențialitatea datelor:</p>	<p>Asumam intelegerea nivelelor de securitate care asigura confidențialitatea datelor:</p>

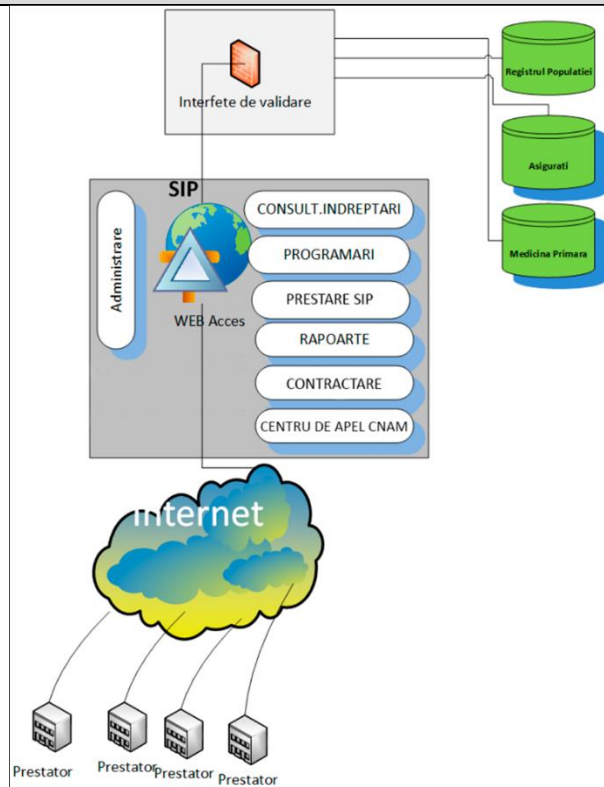
CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<ul style="list-style-type: none"> - <u>Nivelul de securitate la nivel de aplicație</u>: reprezentat prin protocolul de comunicație între stații și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL; - <u>Nivelul de securitate la nivel business</u>: reprezentat prin modulul de acces la sistem: autentificare unică cu user/parola și asigurarea în baza acestora a accesului corespunzător la nivelul de date. - <u>Nivelul de securitate al bazei de date</u>: baza de date MS SQL server are propriul mecanism de securitate; accesul la informații se face cu user/parola criptate în mod implicit pe canalul de comunicație. Integritatea bazei de date este asigurată automat, iar modificările de structură la nivelul acesteia se fac exclusiv în baza drepturilor corespunzătoare de administrator al bazei de date. În plus, baza de date deține propriul mecanism de backup care permite, în caz de dezastru, restaurarea unor versiuni anterioare recente (de ordinul zilelor). 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Nivelul de securitate la nivel de aplicație</u>: reprezentat prin protocolul de comunicație între stații și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL; - <u>Nivelul de securitate la nivel business</u>: reprezentat prin modulul de acces la sistem: autentificare unică cu user/parola și asigurarea în baza acestora a accesului corespunzător la nivelul de date. - <u>Nivelul de securitate al bazei de date</u>: baza de date MS SQL server are propriul mecanism de securitate; accesul la informații se face cu user/parola criptate în mod implicit pe canalul de comunicație. Integritatea bazei de date este asigurată automat, iar modificările de structură la nivelul acesteia se fac exclusiv în baza drepturilor corespunzătoare de administrator al bazei de date. În plus, baza de date deține propriul mecanism de backup care permite, în caz de dezastru, restaurarea unor versiuni anterioare recente (de ordinul zilelor).
<p>Sistemul asigură dirijarea și controlul nivelului de acces și a drepturilor de identificare și autentificare pentru totalitatea obiectelor. Pentru fiecare grupă de utilizatori sunt create module de acces și autentificare în sistem; sunt indicate volumul de informație și funcționalitatea pe care aceștia o accesează. Sistemul permite accesul la datele statistice pentru anumiți utilizatori și grupuri de utilizatori. Sistemul asigură verificarea automată a drepturilor în momentul intrării în sistem și în ulterioarele accesări a sistemului și creează un jurnal al accesărilor – jurnalul de audit.</p>	<p>Asumăm înțelegerea modului în care sistemul asigură dirijarea și controlul nivelului de acces și a drepturilor de identificare și autentificare pentru totalitatea obiectelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pentru fiecare grupă de utilizatori sunt create module de acces și autentificare în sistem; sunt indicate volumul de informație și funcționalitatea pe care aceștia o accesează. - Sistemul permite accesul la datele statistice pentru anumiți utilizatori și grupuri de utilizatori. - Sistemul asigură verificarea automată a drepturilor în momentul intrării în sistem și în ulterioarele accesări a sistemului și creează un jurnal al accesărilor – jurnalul de audit.
<p>În sistem există următoarele tipuri majore de utilizatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nivelul Prestator/Prescriptor: permite introducerea și modificarea datelor specifice activității sale; 	<p>Asumăm înțelegerea tipurilor majore de utilizatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nivelul Prestator/Prescriptor: permite introducerea și modificarea datelor specifice activității sale;

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<ul style="list-style-type: none"> - nivelul Administrator: permite înregistrarea și modificarea datelor specifice activității sale, verificarea datelor, elaborarea rapoartelor, asigurarea securității informaționale și alte configurări. 	<ul style="list-style-type: none"> - nivelul Administrator: permite înregistrarea și modificarea datelor specifice activității sale, verificarea datelor, elaborarea rapoartelor, asigurarea securității informaționale și alte configurări.
<p>La nivel aplicativ, sistemul generează o lista de utilizatori cu diferite drepturi de acces, care dețin un set combinat de drepturi.</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea.</p>
<p>Dirijarea cu drepturile de acces, instrumente de autentificare și autorizare Funcțiile principale de administrare realizate în sistem sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ posibilitatea înregistrării, adăugării și dezactivării utilizatorilor din sistem; ✓ posibilitatea distribuției drepturilor utilizatorilor folosind grupuri de acces; ✓ posibilitatea pentru fiecare utilizator de a avea cel puțin următoarele atribute de autentificare: identificarea, autentificarea. ✓ posibilitatea intrării în sistem a unui utilizator în orice moment; ✓ asigurarea de către administrator a regimurilor de funcționare, deconectare, conectare, modificării regimului de autentificare și identificare, dirijarea cu drepturi și auditul. 	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea detaliilor privind dirijarea cu drepturile de acces, instrumente de autentificare și autorizare. Funcțiile principale de administrare realizate în sistem sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ posibilitatea înregistrării, adăugării și dezactivării utilizatorilor din sistem; ✓ posibilitatea distribuției drepturilor utilizatorilor folosind grupuri de acces; ✓ posibilitatea pentru fiecare utilizator de a avea cel puțin următoarele atribute de autentificare: identificarea, autentificarea. ✓ posibilitatea intrării în sistem a unui utilizator în orice moment; ✓ asigurarea de către administrator a regimurilor de funcționare, deconectare, conectare, modificării regimului de autentificare și identificare, dirijarea cu drepturi și auditul.
<p>Retenția datelor, acces securizat</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam modalitatea in care se realizeaza retenția datelor, acces securizat</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Retenția datelor și controlul versiunilor. Sistemul permite stocarea informațiilor medicale în conformitate cu 	<ul style="list-style-type: none"> • Retenția datelor și controlul versiunilor. Sistemul permite stocarea informațiilor medicale în conformitate cu

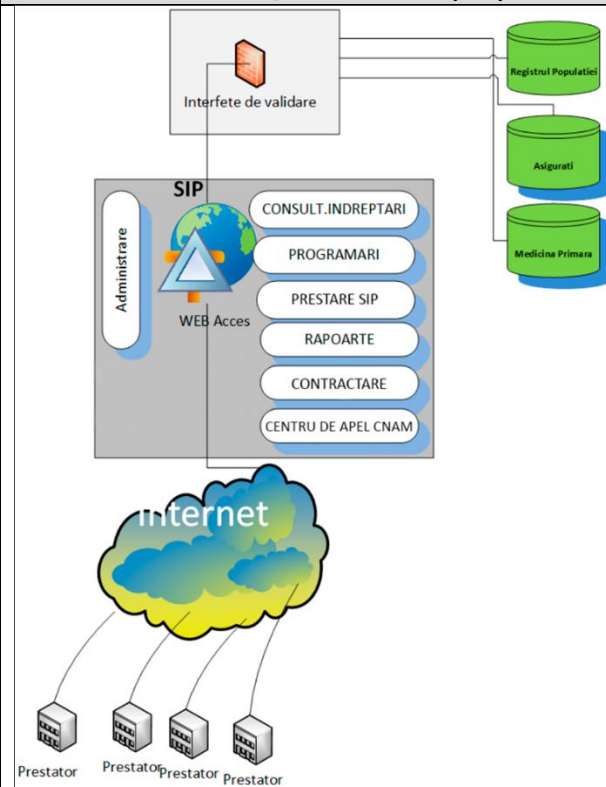
CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>cerințele legale cu toate versiunile acestora prin operații programabile de backup.</p>	<p>cerințele legale cu toate versiunile acestora prin operații programabile de backup.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Securitate. Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respecta regulile de control a accesului în vederea protejării vieții private. Masurile de securitate ajuta la prevenirea utilizării neautorizate a datelor și protejează împotriva pierderii, modificării neautorizate și distrugerii datelor din sistem. 	<ul style="list-style-type: none"> • Securitate. Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respecta regulile de control a accesului în vederea protejării vieții private. Masurile de securitate ajuta la prevenirea utilizării neautorizate a datelor și protejează împotriva pierderii, modificării neautorizate și distrugerii datelor din sistem.
<ul style="list-style-type: none"> • Autentificare. Toți utilizatorii care accesează sistemul sunt supuși procesului de autentificare. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autentificare. Toți utilizatorii care accesează sistemul sunt supuși procesului de autentificare.
<ul style="list-style-type: none"> • Autorizare la funcționalități. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați sa acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem si pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care fac parte utilizatorii. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizare la funcționalități. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați sa acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem si pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care fac parte utilizatorii.
<ul style="list-style-type: none"> • Autorizare la date. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați sa acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor din sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care face parte utilizatorul doar pe domeniul sau de competenta. Spre exemplu, un medic are acces doar la fisele electronice ale pacienților săi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizare la date. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați sa acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor din sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care face parte utilizatorul doar pe domeniul sau de competenta. Spre exemplu, un medic are acces doar la fisele electronice ale pacienților săi.
<ul style="list-style-type: none"> • Nerepudierea. Nerepudierea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatorul nu poate nega mai târziu ca a efectuat o operațiune. Nerepudierea este implementată prin următoarele mecanisme: <ul style="list-style-type: none"> ○ Unicitatea utilizatorilor în sistem; 	<ul style="list-style-type: none"> • Nerepudierea. Nerepudierea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatorul nu poate nega mai târziu ca a efectuat o operațiune. Nerepudierea este implementată prin următoarele mecanisme: <ul style="list-style-type: none"> ○ Unicitatea utilizatorilor în sistem;

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<ul style="list-style-type: none"> ○ Mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale.
<ul style="list-style-type: none"> ● Securizarea schimbului de date. Orice comunicare din cadrul sistemului cu exteriorul utilizează metode de criptografie atât la nivelul canalului de comunicație cât și la nivelul mesajelor (mesaje SOAP) transmise. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Securizarea schimbului de date. Orice comunicare din cadrul sistemului cu exteriorul utilizează metode de criptografie atât la nivelul canalului de comunicație cât și la nivelul mesajelor (mesaje SOAP) transmise.
<p>Arhitectura SIP</p>	<p>Asumam intelegerea arhitecturii SIP</p>
<p>Sistemul are o arhitectura client-server, bazată pe tehnologie web, folosind platforma Microsoft/Linux Sistemul este conceput modular, dezvoltarea acestora putând fi realizata în paralel. Orice client se poate conecta la serverul de aplicație și poate utiliza sistemul conform drepturilor pe care le are. Comunicația între client și server se realizează exclusiv prin protocoale securizate de tip HTTPS folosind certificat de securitate integrat la nivelul serverului de aplicație. Schema arhitecturală este în figura următoare:</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea ca Sistemul are o arhitectura client-server, bazată pe tehnologie web, folosind platforma Microsoft/Linux Sistemul este conceput modular, dezvoltarea acestora putând fi realizata în paralel. Orice client se poate conecta la serverul de aplicație și poate utiliza sistemul conform drepturilor pe care le are. Comunicația între client și server se realizează exclusiv prin protocoale securizate de tip HTTPS folosind certificat de securitate integrat la nivelul serverului de aplicație. Schema arhitecturală este în figura următoare:</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante



RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință



Componente operaționale ale SIP sunt operaționale în următoarea structură modulară:

- ✓ Modulul de administrare roluri;
- ✓ Modulul consult/îndreptări (prescriere a biletului de trimitere);
- ✓ Modulul programări;
- ✓ Modulul prestare a serviciilor de înalta performanță;
- ✓ Modulul rapoarte;
- ✓ Modulul contractare;
- ✓ Modulul destinat Centrului de apel CNAM;
- ✓ Interfețe.

Asumam intelegerea componentelor operaționale ale SIP, care sunt operaționale în următoarea structură modulară:

- ✓ Modulul de administrare roluri;
- ✓ Modulul consult/îndreptări (prescriere a biletului de trimitere);
- ✓ Modulul programări;
- ✓ Modulul prestare a serviciilor de înalta performanță;
- ✓ Modulul rapoarte;
- ✓ Modulul contractare;
- ✓ Modulul destinat Centrului de apel CNAM;
- ✓ Interfețe.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>Modulul de administrare roluri Actorii implicați în circuitul informațional privind evidența serviciilor medicale de înaltă performanță sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pacient asigurat; • Administrator CNAM (administrare SIRSM); • CNAM (responsabil CNAM); • Medic prescriptor (medic de familie sau medic specialist); • Prestator servicii medicale, care deține contract cu CNAM. 	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea functionarii pentru Modulul de administrare roluri Actorii implicați în circuitul informațional privind evidența serviciilor medicale de înaltă performanță sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pacient asigurat; • Administrator CNAM (administrare SIRSM); • CNAM (responsabil CNAM); • Medic prescriptor (medic de familie sau medic specialist); • Prestator servicii medicale, care deține contract cu CNAM.
<p>Administrarea sistemului informatic este realizată de către administratorul (reprezentantul) CNAM pentru partea de conținut a serviciilor medicale în colaborare cu Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (STISC) pentru partea de asistență și mijloacele tehnice necesare funcționării SIP extins în infrastructură hardware & software din cadrul MCloud.</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea modului in care se realizeaza administrarea sistemului informatic de către administratorul (reprezentantul) CNAM pentru partea de conținut a serviciilor medicale în colaborare cu Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (STISC) pentru partea de asistență și mijloacele tehnice necesare funcționării SIP extins în infrastructură hardware & software din cadrul MCloud.</p>
<p>Administratorul sistemului are acces deplin la toate funcționalitățile sistemului, fișiere și baze de date aferente sistemului, încăperile în care se află echipamentele pe care rulează aplicațiile software sau care asigură securitatea datelor.</p>	<p>Confirmam intelegerea ca Administratorul sistemului are acces deplin la toate funcționalitățile sistemului, fișiere și baze de date aferente sistemului, încăperile în care se află echipamentele pe care rulează aplicațiile software sau care asigură securitatea datelor.</p>
<p>Medicul prescriptor În interfața de utilizare a sistemului medicul prescriptor (medic de familie sau specialist) are acces la modulele operaționale în conformitate cu informațiile completate de către administratorul sistemului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datele de identificare ale medicului de familie sau specialist cu drepturi de prescriere a serviciilor medicale; • Adresa; 	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea functionarii pentru Medicul prescriptor În interfața de utilizare a sistemului medicul prescriptor (medic de familie sau specialist) are acces la modulele operaționale în conformitate cu informațiile completate de către administratorul sistemului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datele de identificare ale medicului de familie sau specialist cu drepturi de prescriere a serviciilor medicale;

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<ul style="list-style-type: none"> • IDNO al instituțiilor medicale în care medicul prestează servicii; • Denumirea instituțiilor medicale în care medicul prestează servicii; • Cod instituțiilor medicale în care medicul prestează servicii. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adresa; • IDNO al instituțiilor medicale în care medicul prestează servicii; • Denumirea instituțiilor medicale în care medicul prestează servicii; • Cod instituțiilor medicale în care medicul prestează servicii
<p>Pentru medicul de familie sau medicul specialist, interfața de utilizare a sistemului are o formă simplă care îi permite efectuarea rapida de prescriere, validare și programare servicii medicale a pacientului, după modelul descris în continuare.</p>	<p>Asumam intelegerea ca pentru medicul de familie sau medicul specialist, interfața de utilizare a sistemului are o formă simplă care îi permite efectuarea rapida de prescriere, validare și programare servicii medicale a pacientului, după modelul descris în continuare.</p>
<p>Prestatorul de servicii medicale În interfața de utilizare a sistemului, prestatorul de servicii medicale are acces la modulele operaționale în conformitate cu informațiile completate de către administratorul sistemului, în directa corespondență cu contractul CNAM, pe care nu le poate modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IDNO al instituției prestatoare de servicii medicale; • Adresa instituției; • Numărul contractului; • Lista de servicii medicale asumate, inclusiv sumele contractuale specificate pe grupuri de servicii și perioadele pe care sunt programate aceste sume. <p>Pe lângă acestea, administratorul local al prestatorului are în cadrul interfeței:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Câmpurile necesare definirii listei de servicii medicale ce pot fi executate; • Opțiunile de alocare a serviciilor disponibile în lista pe sloturi libere (secvențe de timp); • Posibilitatea de urmărire a atributelor la nivel de serviciu și slot. <p>Posibilitatea de urmărire a relației dintre serviciile medicale contractate și cele alocate în sloturi.</p>	<p>Asumam intelegerea rolului de Prestator de servicii medicale În interfața de utilizare a sistemului, prestatorul de servicii medicale are acces la modulele operaționale în conformitate cu informațiile completate de către administratorul sistemului, în directa corespondență cu contractul CNAM, pe care nu le poate modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IDNO al instituției prestatoare de servicii medicale; • Adresa instituției; • Numărul contractului; • Lista de servicii medicale asumate, inclusiv sumele contractuale specificate pe grupuri de servicii și perioadele pe care sunt programate aceste sume. <p>Intelegem ca administratorul local al prestatorului are în cadrul interfeței:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Câmpurile necesare definirii listei de servicii medicale ce pot fi executate; • Opțiunile de alocare a serviciilor disponibile în lista pe sloturi libere (secvențe de timp); • Posibilitatea de urmărire a atributelor la nivel de serviciu și slot. <p>Posibilitatea de urmărire a relației dintre serviciile medicale contractate și cele alocate în sloturi.</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>Modul consult/îndreptări Modulul consult urmărește traseul prescrierii serviciului medical și programării pacientului la serviciile medicale de înaltă performanță. Sistemul dispune de mecanismele de restricție și control prin care acest flux va fi urmărit permanent:</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea functionarii pentru Modul consult/îndreptări Modulul consult urmărește traseul prescrierii serviciului medical și programării pacientului la serviciile medicale de înaltă performanță. Sistemul dispune de mecanismele de restricție și control prin care acest flux va fi urmărit permanent:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Pacientul se prezintă la medicul de familie sau la medicul specialist, unde prezintă datele de identificare. Identificatorul unic al pacientului este IDNP-ul. • Medicul introduce în sistem IDNP-ul. • Prin intermediul web-serviciilor sistemul verifica automat statutul de asigurat al pacientului și validează alocarea pacientului la medicul de familie care efectuează operațiunea curentă. • Dacă asigurarea pacientului nu este validată de către sistem (pacientul nu are statut de asigurat), medicul nu poate prescrie biletul de trimitere. La fel, dacă sistemul nu confirmă că pacientul este alocat medicului de familie curent, atunci medicul nu poate îndrepta pacientul către servicii medicale. • Scenariul favorabil pentru prescrierea biletului de trimitere la serviciul medical este cel în care pacientul este validat de sistem cu statut de asigurat și ulterior înregistrat la medicul de familie curent sau, în situații excepționale (concediu, boala) de înlocuitorul acestuia. În acest caz, medicul stabilește în baza consultului necesitatea unei investigații din lista de servicii medicale conform Programului. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pacientul se prezintă la medicul de familie sau la medicul specialist, unde prezintă datele de identificare. Identificatorul unic al pacientului este IDNP-ul. • Medicul introduce în sistem IDNP-ul. • Prin intermediul web-serviciilor sistemul verifica automat statutul de asigurat al pacientului și validează alocarea pacientului la medicul de familie care efectuează operațiunea curentă. • Dacă asigurarea pacientului nu este validată de către sistem (pacientul nu are statut de asigurat), medicul nu poate prescrie biletul de trimitere. La fel, dacă sistemul nu confirmă că pacientul este alocat medicului de familie curent, atunci medicul nu poate îndrepta pacientul către servicii medicale. • Scenariul favorabil pentru prescrierea biletului de trimitere la serviciul medical este cel în care pacientul este validat de sistem cu statut de asigurat și ulterior înregistrat la medicul de familie curent sau, în situații excepționale (concediu, boala) de înlocuitorul acestuia. În acest caz, medicul stabilește în baza consultului necesitatea unei investigații din lista de servicii medicale conform Programului.
<p>Modul programări Programarea efectivă a pacientului constă în alocarea unui slot (interval definit de timp în care un anumit serviciu este disponibil).</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea functionarii pentru Programarea efectivă a pacientului constă în alocarea unui slot (interval definit de timp în care un anumit serviciu este disponibil).</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<ul style="list-style-type: none"> Programarea pacientului la serviciul medical se bazează pe dreptul pacientului la libera alegere a prestatorului. 	<ul style="list-style-type: none"> Programarea pacientului la serviciul medical se bazează pe dreptul pacientului la libera alegere a prestatorului.
<ul style="list-style-type: none"> Pacientul asigurat și înregistrat la medicul de familie care efectuează consultul are dreptul la servicii medicale plătite din fondul CNAM. Medicul de familie sau medicul specialist decid în baza consultului aceasta necesitate, iar sistemul emite un cod unic al biletului de trimitere a pacientului către servicii medicale CNAM. 	<ul style="list-style-type: none"> Pacientul asigurat și înregistrat la medicul de familie care efectuează consultul are dreptul la servicii medicale plătite din fondul CNAM. Medicul de familie sau medicul specialist decid în baza consultului aceasta necesitate, iar sistemul emite un cod unic al biletului de trimitere a pacientului către servicii medicale CNAM.
<ul style="list-style-type: none"> Codul unic al biletului de trimitere poate fi folosit în interesul pacientului în <u>următoarele</u> moduri: <ol style="list-style-type: none"> Medicul prescriptor se consultă cu pacientul în vederea programării în SIP a pacientului într-unul din sloturile libere declarate de către Prestatori, în funcție de distanța și disponibilitatea definite de Prescriptor. Pacientului îi este tipărit numărul de trimitere și detaliile consultului urmând să își facă singur programarea la serviciul de înaltă performanță prin intermediul SIP. Pacientului îi este tipărit numărul de trimitere și detaliile consultului urmând să-și facă programarea prin intermediul Centrului de apel al CNAM. 	<ul style="list-style-type: none"> Codul unic al biletului de trimitere poate fi folosit în interesul pacientului în <u>următoarele</u> moduri: <ol style="list-style-type: none"> Medicul prescriptor se consultă cu pacientul în vederea programării în SIP a pacientului într-unul din sloturile libere declarate de către Prestatori, în funcție de distanța și disponibilitatea definite de Prescriptor. Pacientului îi este tipărit numărul de trimitere și detaliile consultului urmând să își facă singur programarea la serviciul de înaltă performanță prin intermediul SIP. Pacientului îi este tipărit numărul de trimitere și detaliile consultului urmând să-și facă programarea prin intermediul Centrului de apel al CNAM.
<p>Modulul prestare a serviciilor de înaltă performanță Executarea efectivă a serviciilor de înaltă performanță este o operațiune a prestatorului care se încheie cu confirmarea prestării acestuia și completarea rezultatului. Prestarea se consideră încheiată doar în momentul în care pacientul are un rezultat în urma investigației.</p> <ul style="list-style-type: none"> În interfața sistemului prestatorul declară sloturile libere pe grupe de servicii de înaltă performanță, în corespondență cu contractul CNAM. Aceste sloturi sunt completate automat în baza programărilor efectuate. Prestatorul are acces la datele de corespondență ale pacientului. 	<p>Am luat la cunoștință și asumăm înțelegerea funcționării pentru Modulul prestare a serviciilor de înaltă performanță Executarea efectivă a serviciilor de înaltă performanță este o operațiune a prestatorului care se încheie cu confirmarea prestării acestuia și completarea rezultatului. Prestarea se consideră încheiată doar în momentul în care pacientul are un rezultat în urma investigației.</p> <ul style="list-style-type: none"> În interfața sistemului prestatorul declară sloturile libere pe grupe de servicii de înaltă performanță, în corespondență cu contractul CNAM. Aceste sloturi sunt completate automat în baza

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
	<p>programărilor efectuate. Prestatorul are acces la datele de corespondență ale pacientului.</p>
<ul style="list-style-type: none"> După prezentarea pacientului pentru efectuarea investigației, prestatorul completează în sistem rezultatul și închide programarea. 	<ul style="list-style-type: none"> După prezentarea pacientului pentru efectuarea investigației, prestatorul completează în sistem rezultatul și închide programarea.
<ul style="list-style-type: none"> Pacientul primește rezultatul investigației în mod fizic (tipărit) și continuă investigațiile sau tratamentul la îndrumarea medicului care i-a prescris serviciul medical. 	<ul style="list-style-type: none"> Pacientul primește rezultatul investigației în mod fizic (tipărit) și continuă investigațiile sau tratamentul la îndrumarea medicului care i-a prescris serviciul medical.
<ul style="list-style-type: none"> Sistemul înregistrează încheierea prestării și confirmă CNAM că serviciul medical contractat de către prestator a fost prestat și ca poate fi plătit. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemul înregistrează încheierea prestării și confirmă CNAM că serviciul medical contractat de către prestator a fost prestat și ca poate fi plătit.
<p>Modulul rapoarte În cadrul interfeței de lucru sunt disponibile în timp real următoarele valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Încărcarea prescriptorilor</u>: în sistem sunt disponibile valorile per medic prescriptor. De asemenea în sistem apar valori adiacente: date despre prescrieri, prescriptor, pacient, servicii medicale etc. Sistemul poate folosi aceste informații în scop de analiză pentru realizarea de rapoarte statistice. <u>Încărcarea prestatorilor</u>: în sistem sunt disponibile listele de servicii medicale contractate, alocarea pe sloturi, executarea serviciilor de înaltă performanță în timp real în directă corespondență cu contractul CNAM. <u>Efectuarea programărilor</u>. În sistem sunt disponibile în timp real toate informațiile despre programări, servicii medicale, prestatori, prescriptori și datele în corespondența cu contractul CNAM. În cadrul interfeței administratorul poate vedea efectuarea 	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea functionarii pentru Modulul rapoarte În cadrul interfeței de lucru sunt disponibile în timp real următoarele valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Încărcarea prescriptorilor</u>: în sistem sunt disponibile valorile per medic prescriptor. De asemenea în sistem apar valori adiacente: date despre prescrieri, prescriptor, pacient, servicii medicale etc. Sistemul poate folosi aceste informații în scop de analiză pentru realizarea de rapoarte statistice. <u>Încărcarea prestatorilor</u>: în sistem sunt disponibile listele de servicii medicale contractate, alocarea pe sloturi, executarea serviciilor de înaltă performanță în timp real în directă corespondență cu contractul CNAM. <u>Efectuarea programărilor</u>. În sistem sunt disponibile în timp real toate informațiile despre programări, servicii medicale, prestatori, prescriptori și datele în corespondența cu contractul CNAM. În cadrul interfeței administratorul poate vedea efectuarea

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>programărilor în timp real dar și pe intervale de timp definite ad-hoc.</p>	<p>programărilor în timp real dar și pe intervale de timp definite ad-hoc.</p>
<p>Modulul contractare În modulul contractare se înregistrează volumele contractuale în dependență de lista de servicii medicale, tarife, sumele contractate. În interfața acestui modul sunt disponibile următoarele funcționalități:</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea functionarii pentru Modulul contractare. În modulul contractare se înregistrează volumele contractuale în dependență de lista de servicii medicale, tarife, sumele contractate. În interfața acestui modul sunt disponibile următoarele funcționalități:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Modificarea/actualizarea nomenclatorului serviciilor medicale din Anexa nr. 5 al PU (nr.de ordine, denumire serviciu, cod serviciu tarif serviciu) în dependență de modificare Programului Unic; • Modificarea/actualizarea listei prestatorilor și prescriptorilor (denumire deplina și scurta a prestator/prescriptor, adresa/locația, IDNO, codul din 4 cifre); • Introducerea și înregistrarea contractelor cu prestatorii în dependență de: număr contract, perioada de timp, sumă, lista serviciilor de înaltă performanță: nr.de ordine, denumire, cod, tarif); • Modificarea contractelor prin Acord adițional în dependență de: număr acord adițional, perioada de timp, sumă, lista serviciilor de înaltă performanță: nr.de ordine, denumire, cod, tarif). 	<ul style="list-style-type: none"> • Modificarea/actualizarea nomenclatorului serviciilor medicale din Anexa nr. 5 al PU (nr.de ordine, denumire serviciu, cod serviciu tarif serviciu) în dependență de modificare Programului Unic; • Modificarea/actualizarea listei prestatorilor și prescriptorilor (denumire deplina și scurta a prestator/prescriptor, adresa/locația, IDNO, codul din 4 cifre); • Introducerea și înregistrarea contractelor cu prestatorii în dependență de: număr contract, perioada de timp, sumă, lista serviciilor de înaltă performanță: nr.de ordine, denumire, cod, tarif); • Modificarea contractelor prin Acord adițional în dependență de: număr acord adițional, perioada de timp, sumă, lista serviciilor de înaltă performanță: nr.de ordine, denumire, cod, tarif).
<p>Modalitatea de întocmire a ofertelor Sistemul supus serviciilor de mentenanță și suport a fost descris anterior. 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. Pentru toate cerințele ofertanții vor</p>	<p>Oferta a fost întocmită în conformitate cu cerințele specificate de către Autoritatea Contractantă în documentația publicată.</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>răspunde punct cu punct într-un tabel cu minim 2 coloane „Cerința” „Răspuns”.</p>	
<p>Cerințe de Mentenanță preventivă și Suport</p>	<p>Servicii oferite de Mentenanță preventivă și Suport</p>
<p>Mentenanța 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:</p>	<p>Mentenanța Confirmam ca 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 ofertam următoarele servicii:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosticarea, izolarea și remedierea problemelor semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile implementate (metode: remote, telefonic sau la sediul beneficiarului); 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosticarea, izolarea și remedierea problemelor semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile implementate (metode: remote, telefonic sau la sediul beneficiarului);
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asistența tehnică de tip Service Desk. Suport software pentru probleme critice semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile sistemului, care nu presupun dezvoltare; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asistența tehnică de tip Service Desk. Suport software pentru probleme critice semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile sistemului, care nu presupun dezvoltare;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asistență acordată beneficiarului pentru aplicarea corecțiilor ca urmare a remedierii defectelor semnalate; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asistență acordată beneficiarului pentru aplicarea corecțiilor ca urmare a remedierii defectelor semnalate;
<p>Suport aplicativ Suport Utilizatori CNAM Utilizatorii CNAM 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 utilizatorii CNAM:</p>	<p>Oferta servicii suport aplicativ Suport Utilizatori CNAM Utilizatorii CNAM sunt cei care interpretează datele colectate de sistem. Asumăm următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatorii CNAM:</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM; în situații de funcționare defectuoasă, deschid tichete de intervenție pentru remedierea defecțiunilor. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM; în situații de funcționare defectuoasă, deschid tichete de intervenție pentru remedierea defecțiunilor.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației: existente sau dezvoltate și implementate în timpul contractului; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației: existente sau dezvoltate și implementate în timpul contractului;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asistența tehnică pentru utilizatorii CNAM prin email, Service Desk. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asistența tehnică pentru utilizatorii CNAM prin email, Service Desk.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces [detaliile se vor preciza în mod explicit în oferta tehnică] 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces [detaliile se vor preciza în mod explicit în oferta tehnică]
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare, în regim best effort. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare, în regim best effort.
<p>Support Utilizatori Prin ofertă, 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:</p>	<p>Support Utilizatori Prin ofertă, asumăm următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatorii din cadrul prescriptorilor și prestatorilor de servicii de înaltă performanță:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatori. în situații de funcționare defectuoasă, deschid tichete de intervenție. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatori. în situații de funcționare defectuoasă, deschid tichete de intervenție.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației, existente sau modificate/dezvoltate în timpul contractului; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației, existente sau modificate/dezvoltate în timpul contractului;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suport tehnic pentru utilizatorii din cadrul prescriptorilor și prestatorilor de SIP prin email, telefon; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suport tehnic pentru utilizatorii din cadrul prescriptorilor și prestatorilor de SIP prin email, telefon;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces [detaliile se vor preciza în mod explicit în oferta tehnică]; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces. Datele de contact sunt email si telefon implicate sunt cele din oferta. La incheierea contractului se vor aloca adrese de mail dedicate
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suport on-site la solicitare la nivel national in caz de urgenta maxim 2h 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suport on-site la solicitare la nivel national in caz de urgenta maxim 2h

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Timp de intervenție la utilizator (examinare tichet și propunere soluții de remediere): 1 zi lucrătoare in regim best effort. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Timp de intervenție la utilizator (examinare tichet și propunere soluții de remediere): 1 zi lucrătoare in regim best effort.
<p>Suport platformă Servicii dedicate Sistemelor de Operare ale serverelor În aceasta categorie înțră următoarele servicii minime relative la sistemele de operare pe care rulează SIP care vor fi desfășurate de către Furnizor:</p>	<p>Oferta servicii suport platformă Servicii dedicate Sistemelor de Operare ale serverelor În aceasta categorie înțră următoarele servicii minime relative la sistemele de operare pe care rulează SIP care vor fi desfășurate de către noi, in calitate de furnizor:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare și a performanțelor sale; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare și a performanțelor sale;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificarea stării de funcționare a driverelor și a componentelor aferente; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificarea stării de funcționare a driverelor și a componentelor aferente;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ actualizare drivere în cazul apariției de noi versiuni; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ actualizare drivere în cazul apariției de noi versiuni;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ utilizarea spațiului pe disk și alocarea corectă a tipului de disk; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ utilizarea spațiului pe disk și alocarea corectă a tipului de disk;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ creare și întreținere conturi de acces locale; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ creare și întreținere conturi de acces locale;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ optimizarea configuratei sistemului de operare; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ optimizarea configuratei sistemului de operare;
<p>Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date În această categorie înțră următoarele servicii minime relative la Microsoft SQL Server ale SIP care vor fi desfășurate de către Furnizor:</p>	<p>Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date Asumam următoarele servicii relative la Microsoft SQL Server ale SIP:</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualizarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a tool-urilor sale conform licenței deținute de către Autoritatea Contractantă; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualizarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a tool-urilor sale conform licenței deținute de către Autoritatea Contractantă;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modificarea structurii bazei de date în funcție de cerințele aplicației; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modificarea structurii bazei de date în funcție de cerințele aplicației;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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”; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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”;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificarea continuă și asigurarea condițiilor impuse de tipul de licențiere; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificarea continuă și asigurarea condițiilor impuse de tipul de licențiere;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectuarea auditului securității SIP privind gestiunea datelor cu caracter personal; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectuarea auditului securității SIP privind gestiunea datelor cu caracter personal;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificarea backup-ului, generarea copii de rezervă ale SIP și mijloacelor software folosite pentru prelucrările automatizate ale 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificarea backup-ului, generarea copii de rezervă ale SIP și mijloacelor software folosite pentru prelucrările automatizate ale

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>datelor din registru (copiile vor fi stocate pe suport tehnic, păstrat în locuri protejate) precum și restaurarea acestora.</p>	<p>datelor din registru (copiile vor fi stocate pe suport tehnic, păstrat în locuri protejate) precum și restaurarea acestora.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orice alte activități care au drept scop proiectarea, indexarea, selectarea datelor, investigarea, corectarea datelor în bazele de date. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orice alte activități care au drept scop proiectarea, indexarea, selectarea datelor, investigarea, corectarea datelor în bazele de date.
<p>Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interconectare În această categorie intră următoarele servicii minime relative la codul SIP care vor fi desfășurate de către Furnizor:</p>	<p>Asumam următoarele servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interconectare, relative la codul SIP care vor fi desfășurate de către noi, în calitate de Furnizor:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verifica și optimizează secvențele de cod (în principal cod Java). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verifica și optimizează secvențele de cod (în principal cod Java).
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Soluționează incidentele apărute la nivelul codului. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Soluționează incidentele apărute la nivelul codului.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modifică rapoartele, șabloanele, funcționalitățile, serviciile aplicative. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modifică rapoartele, șabloanele, funcționalitățile, serviciile aplicative.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunică cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunică cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.
<p>CNAM precizează ofertanților că 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 ca eventualele incidente de securitate sau pierderi de date sunt inacceptabile pe perioada desfășurării contractului, iar situațiile de acest tip vor fi tratate pe linie tehnică cât și juridică, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.</p>	<p>Am luat la cunoștință ca toate operațiunile se vor desfășura în condițiile unei strânse comunicări cu specialiștii cloud-ului guvernamental și a menținerii calității și securității sistemului. Specialiștii noștri dețin 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. Intelegm ca Autoritatea Contractantă consideră ca eventualele incidente de securitate sau pierderi de date sunt inacceptabile pe perioada desfășurării contractului, iar situațiile de acest tip vor fi tratate pe linie tehnică cât și juridică, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>Operațiuni specifice SIP SIP este un sistem automatizat care operează în condițiile legislației în vigoare. Prin serviciile prestate, ofertantul va asigura operațiuni de întreținere, suport și recomandări tehnice asupra aplicației, inclusiv în situația modificărilor legislative care afectează componentele software existente în SIP. CNAM precizează că modificarea funcționalităților existente în aplicație în corelație cu modificările legislative presupun în mod concret modificări în codul sursa al aplicației.</p>	<p>Oferta pentru operațiuni specifice SIP Asumam intelegerea faptului ca SIP este un sistem automatizat care operează în condițiile legislației în vigoare. Prin serviciile prestate, vom asigura operațiuni de întreținere, suport și recomandări tehnice asupra aplicației, inclusiv în situația modificărilor legislative care afectează componentele software existente în SIP. Asumam ca modificarea funcționalităților existente în aplicație în corelație cu modificările legislative presupun în mod concret modificări în codul sursa al aplicației.</p>
<p>Orice modificare asupra codului sursă are ca efect o noua versiune operațională a aplicației, conform legislației. CNAM solicită ofertantului asumarea faptului că, deține cunoștințele necesare bunei desfășurări a acestor operațiuni și întreținerea noilor versiuni ale aplicației pe toata perioada desfășurării contractului.</p>	<p>Confirmam ca orice modificare asupra codului sursă are ca efect o noua versiune operațională a aplicației, conform legislației. Asumam ca deținem cunoștințele necesare bunei desfășurări a acestor operațiuni și întreținerea noilor versiuni ale aplicației pe toata perioada desfășurării contractului.</p>
<p>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:</p>	<p>Confirmam ca 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:</p>
<p>✓ Interfața SIP prin care prescriptorii și prestatorii de servicii de înaltă performanță introduc datele;</p>	<p>✓ Interfața SIP prin care prescriptorii și prestatorii de servicii de înaltă performanță introduc datele;</p>
<p>✓ Bazele de date ale sistemului – servicii de întreținere;</p>	<p>✓ Bazele de date ale sistemului – servicii de întreținere;</p>
<p>✓ Rapoarte CNAM;</p>	<p>✓ Rapoarte CNAM;</p>
<p>Cerințe de mentenanta adaptivă și corectivă suplimentare funcționalităților SIP</p>	<p>Oferta de mentenanta adaptivă și corectivă suplimentare funcționalităților SIP</p>
<p>Contextul în care Furnizorul va desfășura serviciile contractate este următorul:</p>	<p>Intelegem si asumam contextul în care vom desfășura serviciile contractate:</p> <ul style="list-style-type: none"> Beneficiarul deține dreptul de proprietate asupra codului aplicației. <p>Orice operațiune de adaptare și corecție a codului generează o nouă</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>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.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Asumarea serviciilor din acest proiect implică acordarea garanției asupra SIP pentru o perioada de minim 12 luni de la încetarea contractului. 	<ul style="list-style-type: none"> Confirmam ca asumarea serviciilor din acest proiect implică acordarea garanției asupra SIP pentru o perioada de minim 12 luni de la încetarea contractului.
<ul style="list-style-type: none"> Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului. 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<ul style="list-style-type: none"> Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar furnizorul executa operațiunile tehnice asupra acestora pana la finalizarea contractului si acorda garanție asupra lor, în forma în care au fost predate, de minim 12 luni de la 	<ul style="list-style-type: none"> Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar furnizorul executa operațiunile tehnice asupra acestora pana la finalizarea contractului si acorda garanție asupra lor, în forma în care au fost predate, de minim 12 luni de la

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
receptie. Cheltuielile generate de defecțiunile aplicației în perioada de garanție vor fi suportate de către Furnizor in condițiile legii.	receptie. Cheltuielile generate de defecțiunile aplicației în perioada de garanție vor fi suportate de către Furnizor in condițiile legii.
<ul style="list-style-type: none"> 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, in condițiile legii. 	<ul style="list-style-type: none"> 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, in condițiile legii.
<ul style="list-style-type: none"> Ofertanții trebuie sa demonstreze experiența acumulata si a performanțelor în dezvoltarea si prestarea ulterioara a serviciilor de suport și menținere SIA integrate de complexitate asemănătoare prin descrierea proiectelor de mentenanță SI complexe bazate pe tehnologiile similare. 	<ul style="list-style-type: none"> A se vedea documentele justificative.
În cadrul serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă a SIP au fost identificate următoarele lucrări, care se vor executa:	Asumam ca vom desfasura urmatoarele lucrari:
1.Dezvoltarea unor interfețe automatizate pentru schimbul de date cu alte sisteme informaționale prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect.	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).	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).	3.Integrarea SIP cu serviciul guvernamental de notificare electronică a destinatarilor (MNotify).
4.Integrarea SIP cu serviciul guvernamental de jurnalizare (MLog).	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”	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	6. Ajustarea sistemului în conformitate cu prevederile Hotărârii de Guvern nr. 1123/2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”.</p>	<p>securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”.</p>
<p>7. Alte ajustări necesare pentru buna funcționare a SIP identificate pe parcursul mentenanței.</p>	<p>7. Alte ajustări necesare pentru buna funcționare a SIP identificate pe parcursul mentenanței.</p>
<p>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.</p>	<p>A se vedea oferta financiara.</p>
<p>Cerințe privind calitatea serviciilor Mod de lucru. Modalități de intervenție</p>	<p>Oferta privind calitatea serviciilor Mod de lucru. Modalități de intervenție</p>
<p>Sistemul este găzduit în M-Cloud-ul guvernamental și operează în regim profesional. În timpul desfășurării operațiunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă între echipa Furnizorului și cea a beneficiarului. Experții beneficiarului trebuie să înțeleagă terminologia tehnică specifică sistemelor informatice, nu doar pe cea specifică aplicației. Experiențele anterioare ale beneficiarului au demonstrat ca unele situații pot fi tratate doar în condițiile implicării echipelor tehnice de la toate nivelurile sistemului în condițiile de menținere permanentă a calității și securității sistemului. 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.</p>	<p>Asumam intelegerea faptului ca sistemul este găzduit în M-Cloud-ul guvernamental și operează în regim profesional. Asumam ca in timpul desfășurării operațiunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă între echipa Furnizorului și cea a beneficiarului. Vom avea grija ca Experții beneficiarului să înțeleagă terminologia tehnică specifică sistemelor informatice, nu doar pe cea specifică aplicației. Intelegem ca experiențele anterioare ale beneficiarului au demonstrat ca unele situații pot fi tratate doar în condițiile implicării echipelor tehnice de la toate nivelurile sistemului în condițiile de menținere permanentă a calității și securității sistemului. Asumam cele mai bune intentii privind buna comunicare între echipele de suport si intelegm ca este esențială în procesul de întreținere al sistemului și al asigurării unei bune experiențe a utilizatorilor sistemului.</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
	<p>Confirmam ca toate operațiunile de acest fel se desfășoară în condiții maxime de securitate cibernetică, cu respectarea strictă a legislației în vigoare.</p>
<p>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 Furnizorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiuni normale de întreținere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • <input checked="" type="checkbox"/> Intervenții on-site la sediul central sau in teritoriu, în situațiile în care specialiștii apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației. 	<p>Confirmam ca operațiunile de întreținere la nivelul aplicativ și de platformă software se desfășoară în mod securizat prin accesul experților din afară centrului de date.</p> <p>Asumam ca situațiile mai simple – în special recomandări – pot fi tratate telefonic sau prin mail. Asumam ca 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 Furnizorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiuni normale de întreținere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p><input checked="" type="checkbox"/> Intervenții on-site la sediul central sau in teritoriu, în situațiile în care specialiștii apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației.</p>
<p>Serviciul de Suport Client “Hot-Line” Suportul operațional la utilizarea serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului de Suport Client “Hot-Line” (în continuare SSC). Beneficiarul va contacta SSC, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	<p>Serviciul de Suport Client “Hot-Line” Asumam suportul operațional la utilizarea serviciilor. Acesta este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului de Suport Client “Hot-Line” (în continuare SSC). Beneficiarul va contacta SSC, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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;

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>- pentru solicitarea analizei unei solicitări de modificare.</p> <p>Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:</p> <ul style="list-style-type: none"> - expedierea unui e-mail la adresa SSC; - efectuarea unui apel telefonic. <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>- pentru solicitarea analizei unei solicitări de modificare.</p> <p>Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:</p> <ul style="list-style-type: none"> - expedierea unui e-mail la adresa SSC; - efectuarea unui apel telefonic. <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor</p> <p>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.</p>	<p>Reguli asumate față de procesul de aplicare a modificărilor</p> <p>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.</p>
<p>Reguli privind prestare a serviciilor de suport</p> <p>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.</p>	<p>Reguli asumate privind prestare a serviciilor de suport</p> <p>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.</p>
<p>Clasificarea incidentelor</p> <p>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.</p>	<p>Clasificarea incidentelor</p> <p>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.</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință																																										
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>																																										
<p>Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">PRIORITATE</th> <th colspan="3">Impact</th> </tr> <tr> <th>Înalt</th> <th>Mediu</th> <th>Jos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Urgență</td> <td>Înalt</td> <td>Critic</td> <td>Înalt</td> <td>Mediu</td> </tr> <tr> <td>Mediu</td> <td>Înalt</td> <td>Mediu</td> <td>Jos</td> </tr> <tr> <td>Jos</td> <td>Mediu</td> <td>Jos</td> <td>Neglijabil</td> </tr> </tbody> </table>	PRIORITATE		Impact			Înalt	Mediu	Jos	Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu	Mediu	Înalt	Mediu	Jos	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil	<p>Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">PRIORITATE</th> <th colspan="3">Impact</th> </tr> <tr> <th>Înalt</th> <th>Mediu</th> <th>Jos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Urgență</td> <td>Înalt</td> <td>Critic</td> <td>Înalt</td> <td>Mediu</td> </tr> <tr> <td>Mediu</td> <td>Înalt</td> <td>Mediu</td> <td>Jos</td> </tr> <tr> <td>Jos</td> <td>Mediu</td> <td>Jos</td> <td>Neglijabil</td> </tr> </tbody> </table>	PRIORITATE		Impact			Înalt	Mediu	Jos	Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu	Mediu	Înalt	Mediu	Jos	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil
PRIORITATE			Impact																																								
		Înalt	Mediu	Jos																																							
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu																																							
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos																																							
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil																																							
PRIORITATE		Impact																																									
		Înalt	Mediu	Jos																																							
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu																																							
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos																																							
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil																																							
<p>Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>URGENȚĂ</th> <th>Descriere</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Înaltă</td> <td>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.</td> </tr> <tr> <td>Medie</td> <td>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; -există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; -reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.</td> </tr> <tr> <td>Joasă</td> <td>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.</td> </tr> </tbody> </table>	URGENȚĂ	Descriere	Înaltă	Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce 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; -există activități și operațiuni importante 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.	<p>Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>URGENȚĂ</th> <th>Descriere</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Înaltă</td> <td>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.</td> </tr> <tr> <td>Medie</td> <td>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; -există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; -reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.</td> </tr> <tr> <td>Joasă</td> <td>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.</td> </tr> </tbody> </table>	URGENȚĂ	Descriere	Înaltă	Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce 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; -există activități și operațiuni importante 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.																										
URGENȚĂ	Descriere																																										
Înaltă	Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce 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; -există activități și operațiuni importante 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.																																										
URGENȚĂ	Descriere																																										
Înaltă	Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce 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; -există activități și operațiuni importante 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.																																										

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante					RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință																																																																
<p>Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>IMPACT</th> <th>Descriere</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Înalt</td> <td>Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;</td> </tr> <tr> <td>Mediu</td> <td>Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</td> </tr> </tbody> </table>					IMPACT	Descriere	Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;	Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:	<p>Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>IMPACT</th> <th>Descriere</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Înalt</td> <td>Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;</td> </tr> <tr> <td>Mediu</td> <td>Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</td> </tr> </tbody> </table>					IMPACT	Descriere	Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;	Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:																																																
IMPACT	Descriere																																																																				
Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;																																																																				
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:																																																																				
IMPACT	Descriere																																																																				
Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;																																																																				
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:																																																																				
<table border="1"> <tbody> <tr> <td></td> <td>- 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;</td> </tr> <tr> <td>Jos</td> <td>Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.</td> </tr> </tbody> </table>						- 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 având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.	<table border="1"> <tbody> <tr> <td></td> <td>- 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;</td> </tr> <tr> <td>Jos</td> <td>Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.</td> </tr> </tbody> </table>						- 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 având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.																																																				
	- 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 având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.																																																																				
	- 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 având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.																																																																				
<p>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. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.</p>					<p><i>Raportarea și soluționarea incidentelor</i> Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.</p>																																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioritate incident</th> <th>Timpul de reacție</th> <th>Timpul de soluționare</th> <th>Timp maxim pentru corectare a cauzei*</th> <th>Raportare primară</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critică</td> <td>Timpul de reacție al Prestatorului – imediat</td> <td>pină la 3 ore</td> <td>8 ore</td> <td>SSC</td> </tr> <tr> <td>Înaltă</td> <td>Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute</td> <td>8 ore</td> <td>ora 12 a zilei următoare</td> <td>SSC</td> </tr> <tr> <td>Medie</td> <td>Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore</td> <td>24 ore</td> <td>5 zile</td> <td>SSC</td> </tr> <tr> <td>Joasă</td> <td>Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;</td> <td>3 zile</td> <td>10 zile</td> <td>SSC</td> </tr> <tr> <td>Neglijabilă</td> <td>Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;</td> <td>Cel mai bun efort</td> <td>-</td> <td>SSC</td> </tr> </tbody> </table>					Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară	Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	pină la 3 ore	8 ore	SSC	Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute	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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioritate incident</th> <th>Timpul de reacție</th> <th>Timpul de soluționare</th> <th>Timp maxim pentru corectare a cauzei*</th> <th>Raportare primară</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critică</td> <td>Timpul de reacție al Prestatorului – imediat</td> <td>pină la 3 ore</td> <td>8 ore</td> <td>SSC</td> </tr> <tr> <td>Înaltă</td> <td>Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute</td> <td>8 ore</td> <td>ora 12 a zilei următoare</td> <td>SSC</td> </tr> <tr> <td>Medie</td> <td>Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore</td> <td>24 ore</td> <td>5 zile</td> <td>SSC</td> </tr> <tr> <td>Joasă</td> <td>Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;</td> <td>3 zile</td> <td>10 zile</td> <td>SSC</td> </tr> <tr> <td>Neglijabilă</td> <td>Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;</td> <td>Cel mai bun efort</td> <td>-</td> <td>SSC</td> </tr> </tbody> </table>					Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară	Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	pină la 3 ore	8 ore	SSC	Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute	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
Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară																																																																	
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	pină la 3 ore	8 ore	SSC																																																																	
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute	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																																																																	
Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară																																																																	
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	pină la 3 ore	8 ore	SSC																																																																	
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute	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																																																																	
*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocire.					*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocire.																																																																
Reguli privind prestare a serviciilor de modificare					Reguli privind prestare a serviciilor de modificare																																																																

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>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, 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.</p>	<p><i>Solicitarea Serviciilor de modificare</i> Solicitarea serviciilor de modificare 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.</p>
<p>Prestarea Serviciilor de modificare Prestarea serviciilor de modificare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:</p> <p>a) Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.</p> <p>b) Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.</p> <p>c) 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.</p> <p>d) 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</p>	<p>Prestarea Serviciilor de modificare Prestarea serviciilor de modificare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:</p> <p>a) Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.</p> <p>b) Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.</p> <p>c) 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.</p> <p>d) 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</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.</p> <p>e) Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar.</p>	<p>cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.</p> <p>e) Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar.</p>
<p><i>Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor</i> <i>Soluționarea divergențelor</i></p> <p>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:</p> <p>a) 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.</p> <p>b) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.</p> <p>c) 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.</p> <p>d) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.</p>	<p><i>Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor</i> <i>Soluționarea divergențelor</i></p> <p>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:</p> <p>a) 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.</p> <p>b) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.</p> <p>c) 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.</p> <p>d) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.</p>
<p><i>Raportarea privind nivelul serviciilor</i></p> <p>Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor acordate.</p> <p>Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.</p>	<p><i>Raportarea privind nivelul serviciilor</i></p> <p>Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor acordate.</p> <p>Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante			RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință		
Tip raport	Conținut	Regularitatea	Tip raport	Conținut	Regularitatea
Raport cu lista incidentelor/erorilor remediate	Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării.	Lunar, pe suport de hârtie	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	Raport privind implementarea modificărilor	Descrierea modificării, perioada înaintării și statutul implementării.	În luna când a avut loc implementarea și acceptarea modificării
Securitatea informației			Securitatea informației		
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>a) Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;</p> <p>b) Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;</p> <p>c) Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;</p> <p>d) Menținerea formalizată a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).</p> <p>După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor</p>			<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>a) Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;</p> <p>b) Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;</p> <p>c) Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;</p> <p>d) Menținerea formalizată a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).</p>		

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>Întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.</p>	<p>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.</p>
<p>Livrabile Prestatorul 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. Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă softului aplicativ destinată Beneficiarului. La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile: a) Codul sursă compilabil pe suport DVD-R; b) Documentația tehnică; c) Ghidul utilizatorilor; d) Ghidul administratorului; e) Concepția de mentenanță; f) Planul de mentenanță.</p>	<p>Livrabile asumate Prestatorul 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. Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă softului aplicativ destinată Beneficiarului. La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile: a) Codul sursă compilabil pe suport DVD-R; b) Documentația tehnică; c) Ghidul utilizatorilor; d) Ghidul administratorului; e) Concepția de mentenanță; f) Planul de mentenanță.</p>
<p>În acest context, menționăm că pentru funcționarea eficientă este esențial să existe o Concepție de mentenanță bine structurată. Concepția de mentenanță urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective: <input checked="" type="checkbox"/> Asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; <input checked="" type="checkbox"/> Optimizarea performanței și eficienței sistemului; Protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; <input checked="" type="checkbox"/> Identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor; <input checked="" type="checkbox"/> Asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.</p>	<p>Pentru funcționarea eficientă Concepția de mentenanță urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective: <input checked="" type="checkbox"/> Asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; <input checked="" type="checkbox"/> Optimizarea performanței și eficienței sistemului; Protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; <input checked="" type="checkbox"/> Identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor; <input checked="" type="checkbox"/> Asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>În ceea ce privește Planul de mentenanță, acesta urmează să cuprindă: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare). Dezvoltarea unei concepții de mentenanță și a unui plan de mentenanță, adaptarea și ajustarea acestora în funcție de specificul și cerințele CNAM vor contribui la asigurarea unui sistem informațional robust și fiabil.</p>	<p>Planul de mentenanță, va cuprinde: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare). Dezvoltarea unei concepții de mentenanță și a unui plan de mentenanță, adaptarea și ajustarea acestora în funcție de specificul și cerințele CNAM vor contribui la asigurarea unui sistem informațional robust și fiabil.</p>
<p>Cerințe privind experiența personalului</p>	<p>Experiența personalului implicat in realizarea serviciilor</p>
<p>Autoritatea Contractantă a identificat următoarele <u>cerințe minime</u> privind experiența pe care trebuie să o aibă echipa furnizorului:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manager de proiect (minim 1 persoană) <input checked="" type="checkbox"/> Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe; <input checked="" type="checkbox"/> Cunoașterea limbii de stat; <input checked="" type="checkbox"/> Deține un Certificat de calificare manager de proiect emis de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor și/sau emis de o instituție publică sau privată competentă cu recunoaștere generală; <input checked="" type="checkbox"/> Experiență profesională generală de minim 5 ani în proiecte aferente domeniului TIC; <input checked="" type="checkbox"/> Experiență specifică de Manager de Proiect în cel puțin 3 proiecte de complexitate similară, pe toată durata proiectului, realizate cu succes (se 	<p>A se vedea documentele justificative.</p>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p>justifică prin documente, ex: scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a avut rol de manager de proiect).</p>	
<p>Specialist infrastructură sistem (minim 1 persoană)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe; <input type="checkbox"/> Cunoașterea limbii de stat; <input type="checkbox"/> Experiență profesională generală în domeniul de specialitate de minim 5 ani; <input type="checkbox"/> Experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte în activități IT complexe privind infrastructura software și hardware pe platforma cloud (se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost). 	
<p>Specialist programator (minim 1 persoană)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe; <input type="checkbox"/> Cunoașterea limbii de stat; <input type="checkbox"/> Experiență de minim 5 ani în programarea aplicațiilor web: Java, Javascript, HTML, CSS, etc; <input type="checkbox"/> Experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist IT în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară (se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost). 	
<p>Specialist baze de date (minim 1 persoană)</p>	

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<p> <input type="checkbox"/> Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe; <input type="checkbox"/> Cunoașterea limbii de stat; <input type="checkbox"/> Experiență de minim 5 ani în administrarea bazelor de date: MS SQL Server; <input type="checkbox"/> Experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist în baze de date în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informatic de complexitate similară (<i>se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost</i>). </p>	
<p>2. Documente obligatorii la depunerea ofertei</p>	<p>A se vedea documentele justificative</p>
<p>3. Documente obligatorii la evaluarea ofertelor</p>	<p>A se vedea documentele justificative.</p>