

DOCUMENTAȚIA STANDARD
pentru realizarea achizițiilor publice de bunuri și servicii

INSTRUCȚIUNI PENTRU AUTORITĂȚI CONTRACTANTE ȘI OFERTANȚI

Secțiunea 1

Dispoziții generale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) exclude ofertantul din procedura respectivă de achiziție și înaintează solicitarea către Agenția Achiziții Publice privind includerea lui în Lista de interdicție, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 1420/2016 pentru aprobarea Regulamentului privind evidența Listei operatorilor economici calificați; sau

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

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

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

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

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

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

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

Secțiunea a 2-a

Calificarea candidaților/ofertanților

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

27. În cazul în care în țara de origine sau în țara în care este stabilit ofertantul/candidatul nu se emit documente de natura celor prevăzute la pct. 22 sau respectivele documente nu vizează toate situațiile referitoare de la pct. 23, autoritatea contractantă are obligația de a accepta o

declarație pe propria răspundere sau, dacă în țara respectivă nu există prevederi legale referitoare la declarația pe propria răspundere, o declarație autentică dată în fața unui notar, a unei autorități administrative sau judiciare sau a unei asociații profesionale care are competențe în acest sens.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1) la Sistemul Comunitar de Management de Mediu și Audit (EMAS), sau;
- 2) la standarde de gestiune ecologică bazate pe seriile de standarde europene sau internaționale în domeniu, certificate de organisme conforme cu legislația comunitară ori cu standardele europene sau internaționale privind certificarea.

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

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

- 1) Etichetele cu criterii multiple: eticheta europeană (floarea), eticheta scandinavă (lebăda nordică) și etichetele naționale (precum îngerul albastru german);
- 2) Achiziționarea alimentelor organice și cu un aport nutrițional echilibrat pentru școli/gradințe;
- 3) Posibilitățile de reciclare/reutilizare a produsului după scoaterea din uz a acestuia;
- 4) Folosirea de recipiente sau ambalaje reutilizabile pentru transportarea produselor;

- 5) Furnizarea de hârtie ecologică și reciclată (fără clor și fibră);
- 6) Restricțiile de utilizare a anumitor substanțe periculoase în compoziția produsului;
- 7) Sisteme eficiente de tratare a deșeurilor în aer și în apă în fabricarea produselor;
- 8) Utilizarea sistemelor și schemelor de management de mediu (de exemplu EMAS, ISO 14001);
- 9) Reducere ale emisiilor de CO₂ și a altor gaze prin scăderea frecvenței livrării și opțiuni noi de ambalare;
- 10) Reciclarea sau reutilizarea ambalajelor care însoțesc produsele;
- 11) Introducerea specificațiilor pentru vehicule cu cel mai mic nivel posibil de emisii de CO₂ pentru categoria și dimensiunile respective, standarde EURO privind emisiile de particule și de Nox;
- 12) Încurajarea utilizării vehiculelor cu combustibili alternativi și a variantelor electrice sau hibride;
- 13) Achiziționarea vehiculelor cu sisteme de aer condiționat cu agenți de răcire cu nivel scăzut de GWP (potențial de încălzire globală);
- 14) Achiziționarea echipamentelor/utilajelor din clasa de eficiență energetică cea mai ridicată;
- 15) Achiziționarea corpurilor de iluminat cu un conținut scăzut de mercur;
- 16) Reducerea poluării aerului în orașe (prin achiziția de autobuze și automobile cu nivel scăzut al emisiilor de pulberi în suspensie și oxizi de azot);
- 17) Achiziționarea de alimente organice și nemijlocit susținerea agriculturii durabile;
- 18) Economisirea resurselor naturale (prin achiziția de produse obținute din materiale reciclate, reducerea consumului de hârtie prin achiziționarea, promovarea utilizării dispozitivelor multifuncționale);
- 19) Achiziționarea de materiale de construcție și aprovizionare durabilă;
- 20) Încurajarea utilizării de materiale reciclate în construcție;
- 21) Aprovizionarea cu produse certificate ca fiind durabile (Patru etichete ecologice ale UE pentru componente);
- 22) Achiziționarea și utilizarea de materiale de construcție cu impact redus asupra mediului;
- 23) Serviciile pentru depozitarea deșeurilor reciclabile și sistemul de gestionare a deșeurilor;
- 24) Gestionarea deșeurilor din demolări;
- 25) Achiziționarea serviciilor de curățenie ecologică folosind produse care întrunesc cerințele etichetelor ecologice;
- 26) Achiziționarea serviciilor de catering cu alimente ecologice (bio), indicând procentul de alimente ecologice;
- 27) Utilizarea unui sistem de management de mediu (EMS) pentru servicii de catering;
- 28) Utilizarea de metode non-chimice, care respectă mediul;
- 29) Achiziționarea de energie electrică ecologică;
- 30) Impunerea unor durate de viață prelungite ale produselor și a unei garanții pentru piesele de schimb;
- 31) și altele.

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

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

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

42. Capacitatea economică și financiară, cât și capacitatea tehnică și/sau profesională a ofertantului/candidatului poate fi susținută, pentru îndeplinirea unui contract, și de o altă

persoană, indiferent de natura relațiilor juridice existente între ofertant/candidat și persoana respectivă.

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

Secțiunea a 3-a

Pregătirea/Elaborarea ofertelor

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

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

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

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

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

e) a produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor conform listei complete privind rețeaua de distribuție la nivelul țării din care să rezulte ca ofertantul deține stații de alimentare în localitățile indicate în documentația de atribuire. Carburantul se livrează la stația de

alimentare în baza cardurilor emise de către Furnizor. Ofertantul oferă autorității contractante posibilitatea de a achiziționa carburant (fără plată în numerar) prin intermediul cardurilor valorice la stațiile de alimentare ale furnizorului la nivelul fiecăreia dintre localitățile menționate în documentația de atribuire. În cazul în care locul destinației finale îl constituie mai multe localități/regiuni, atribuirea contractelor de achiziție se realizează pe loturi pentru fiecare localitate/regiune în parte. Livrarea cardurilor se face pe baza unei cereri de emiteră de card din partea autorității contractante. Termenul solicitat pentru livrarea cardurilor la sediul autorității contractante este de 5 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a contractului și, respectiv, de la data transmiterii cererii de emiteră de carduri suplimentare.

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

a) produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor

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

b) de furnizare a energiei electrice

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

deteriorării echipamentului de măsurare sau dacă se constată încălcarea de către Beneficiar a prevederilor Legii cu privire la energia electrică, care a dus la consum de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, contravaloarea energiei electrice consumate se calculează în conformitate cu prevederile Regulamentului pentru furnizarea energiei electrice. Contravaloarea pierderilor de energie electrică în transformatoarele de forță și în liniile electrice ce aparțin Beneficiarului, se calculează în baza Instrucțiunii privind calcularea pierderilor de energie electrică activă și reactivă în elementele de rețea aflate la balanța consumatorului, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 246/2007.

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

a) a produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor

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

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

Calcularea prețului unitar se efectuează conform formulei:

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

Unde,

P_u – reprezintă prețul unitar oferat;

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

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

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

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

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

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

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

b) a energiei electrice

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

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

48. Oferta cuprinde următoarele formulare:

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

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

3) DUAE;

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

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

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

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

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

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

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

55. Ofertantul are obligația de a comunica autorității contractante dacă este sau nu este de acord cu prelungirea perioadei de valabilitate a ofertei. Ofertantul care nu este de acord cu prelungirea perioadei de valabilitate a ofertei se consideră că și-a retras oferta, fără ca acest fapt să atragă pierderea garanției pentru ofertă.

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

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

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

Secțiunea a 4-a

Depunerea și deschiderea ofertelor

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Secțiunea a 5-a

Evaluarea și compararea ofertelor

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

precizări pe care le consideră relevante cu privire la ofertă, precum, și de a verifica răspunsurile care justifică prețul respectiv.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Secțiunea a 6-a

Atribuirea contractului

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

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

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

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

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

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

- 1) rețineri succesive din plata cuvenită pentru facturile fiscale înaintate, cu efectuarea transferului sumei respective pe un cont special deschis de către operatorul economic, pus la dispoziția autorității contractante, la o bancă licențiată, agreată de ambele părți;
- 2) rețineri succesive directe din plata cuvenită pentru facturile fiscale înaintate;
- 3) transfer pe contul autorității contractante;
- 4) formă de garanție bancară de la o instituție licențiată, (anexa nr.10).

93. Refuzul ofertantului câștigător de a depune garanția de bună execuție sau de a semna contractul constituie motiv pentru anularea atribuirii contractului și reținerii garanției pentru ofertă. În acest caz, autoritatea contractantă poate atribui contractul următorului ofertant cu oferta cea mai bine clasată, a cărui ofertă este conformă cerințelor și care este apreciată de către autoritatea contractantă a fi calificată în executarea contractului. Totodată, autoritatea contractantă este în drept să respingă toate celelalte oferte.

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

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

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

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

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

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

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

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

102. Orice operator economic care consideră că, în cadrul procedurilor de achiziție, autoritatea contractantă, prin decizia emisă sau prin procedura de achiziție aplicată cu încălcarea legii, a lezat un drept al său recunoscut de lege, în urma cărui fapt el a suportat sau poate suporta prejudicii, are dreptul să conteste decizia sau procedura aplicată de autoritatea contractantă, în modul stabilit de Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

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

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

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

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

ANUNȚ DE PARTICIPARE

*privind achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport
a Sistemului Informațional Automatizat “Asistența Medicală Primară” (SIA AMP)*

prin procedura de achiziție Licitație deschisă

1. Denumirea autorității contractante: Compania Națională de Asigurări în Medicină
2. IDNO: 1007601007778
3. Adresa: mun. Chișinău, str. Vlaicu Pârcălab 46
4. Numărul de telefon/fax: 022 780-263/264
5. Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante: achizitii@cnam.gov.md
6. Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP
7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): Instituție publică / asigurare obligatorie de asistență medicală
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea/executarea următoarelor bunuri /servicii/lucrări:

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor/ lucrărilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată fără TVA (se va indica pentru fiecare lot în parte)
1.	72200000-7	Servicii de mentenanță preventivă și suport a SIA AMP – în bază de abonament	Luni	12	Conform Caietului de sarcini	1 260 000,00 lei
1.1	72200000-7	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a SIA AMP – în bază de trouble ticket/ticketing	Om/Ore	3000	Conform Caietului de sarcini	570 000,00 lei
Valoarea estimată totală (fără TVA)						1 830 000, 00 lei

9. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi, un operator economic poate depune oferta (se va selecta): **Pentru un singur lot**
10. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: nu se admite
(indicați se admite sau nu se admite)
11. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare solicitați: **01.01.2025-31.12.2025**
12. Termenul de valabilitate a contractului: **31.12.2025**
13. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): **NU**
(indicați da sau nu)
14. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor acte cu putere de lege sau al unor acte administrative (după caz): **NU**
(se menționează respectivele acte cu putere de lege și acte administrative)
15. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):

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

		supusă garanției contractuale a ofertantului în baza cerințelor minime și obligatorii ale Caietului de Sarcini.	
5.	Va fi exclus din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care are cunoștință că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE/la evaluare la solicitarea AC	Obligativ <i>Lipsa condamnării pe parcursul a ultimilor 5 ani.</i>
6.	Va fi exclus orice operator economic care se află în proces de insolabilitate ca urmare a hotărârii judecătorești.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE	Obligativ <i>Nu se află în proces de insolabilitate</i>
7.	Garanția pentru ofertă în valoare de 1%	Garanția pentru ofertă emisă de către o bancă comercială sau prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare: Beneficiarul plății: Compania Națională de Asigurări în Medicină Denumirea Băncii: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat Codul fiscal: 1006601000037 IBAN: MD30TRGAAC14513001300000 cu nota “Pentru garanția pentru ofertă la licitația publică nr. _____ din _____” Dispoziția de plată va fi atașată în modul scanat *(se va prezenta la depunerea ofertei de către toți ofertanții)	Obligativ
8.	Garanția de bună execuție a Contractului în valoare de 5% din valoarea Contractului	Contractul va fi însoțit de o Garanție de bună execuție (emisă de către o bancă comercială) sau Garanția de bună execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare: Beneficiarul plății: Compania Națională de Asigurări în Medicină Denumirea Băncii: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat Codul fiscal: 1006601000037 IBAN: MD30TRGAAC14513001300000 cu nota “Pentru garanția de buna execuție a contractului nr. _____ din _____” * (Se va prezenta doar de către ofertantul declarat câștigător odată cu semnarea Contractului)	Obligativ <i>pentru operatorul economic declarat câștigător</i>
9.	DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau	Declarație în conformitate cu Anexa nr. 2 din documentul (Caiet de sarcini_mentenanța 2025-AMP) autentificată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului – depunere obligatorie după desemnare în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat	Da – depunere obligatorie după desemnare în calitate de

	grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani	câștigător ;	<i>câștigător</i>
--	---	--------------	-------------------

Anexa nr.1

CAIET DE SARCINI

privind achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport
pentru Sistemul Informațional Automatizat
“Asistența Medicală Primară”
(SIA AMP)

Generalități

Sistemul Informațional Automatizat „Asistența Medicală Primară” (SIA AMP) este destinat informatizării fluxurilor principale ale personalului medical din cadrul prestatorilor de servicii medicale din Republica Moldova.

Totodată, SIA AMP asigură evidența, controlul și coordonarea automatizată a activității diviziunilor de bază ale prestatorilor, precum și acumularea informațiilor necesare pentru menținerea evidenței datelor despre beneficiari, generarea și extragerea rapoartelor, completarea, generarea și eliberarea formularelor electronice, programarea consultațiilor, etc.

Referințe

Activitățile de mentenanță se desfășoară în conformitate cu baza normativă ce include legislația națională în vigoare și standardele naționale și internaționale la care Republica Moldova este parte.

1. Legea nr.411-XII din 28.03.1995 ocrotirii sănătății;
2. Legea nr.1585-XIII din 27.02.1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență Medicală;
3. Legea nr.982 din 11.05.2000 privind accesul la informație;
4. Legea nr.1069 din 22.06.2000 cu privire la informatică;
5. Legea nr.467 din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
6. Legea nr. 71 din 22.03.2007 cu privire la registre;
7. Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
8. Legea nr.93 din 26.05.2017 cu privire la statistica oficială;
9. Hotărârea Guvernului nr.1387 din 10.12.2007 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală;
10. Hotărârea Guvernului 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;
11. Hotărârea Guvernului nr. 1090 din 31.12.2013 privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass);
12. Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign);
13. Hotărârea Guvernului nr.708/2014 privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog);
14. Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud). Hotărârea Guvernului Nr. 586 din 24.07.2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical;
15. Hotărârea Guvernului nr. 414/2018 cu privire la măsurile de consolidare a centrelor de date în sectorul public și de raționalizare a administrării sistemelor informaționale de stat;
16. Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect);

17. Hotărîrea Guvernului nr. 376/2020 pentru aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) și a Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify);
18. Hotărârea Guvernului nr.201 din 28.03.2017 privind aprobarea Cerințelor minime obligatorii de securitate cibernetică;
19. Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr.78/2006 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);
20. Ordinul MS nr. 695 din 13.10.2010 Cu privire la Asistența Medicală primară din Republica Moldova;
21. Ordinul MS nr. 404 din 30.10.2007 Cu privire la delimitarea juridică a asistenței medicale primare la nivel raional;
22. Ordinul nr. 1086 din 30.12.2016 cu privire la aprobarea Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale prestatorilor de servicii de sănătate;
23. Ordinul MS și CNAM nr. 709/163-A din 20.07.2022 cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară și dărilor de seamă în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală;
24. Ordinul MS și CNAM nr.874 și nr.243-A din 24.09.2020 Cu privire la eficientizarea utilizării Sistemului Informațional Automatizat SIA AMP în cadrul prestatorilor de servicii medicale de asistență medicală primară, precum și asistența medicală specializată de ambulatoriu;
25. Ordinul CNAM nr. 204/2020 cu privire la aprobarea Politicii de securitate informațională în cadrul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină;
26. Ordinul CNAM nr. 54-A din 23.03.2022 cu privire la acordarea și suspendarea accesului la SIA AMP;
27. Ordinul MS și CNAM nr.709/163-A din 20 iulie 2022 cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară a dărilor de seamă în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală.

Obiectul achiziției

Denumire	Descriere
<p>Tipul serviciilor achiziționate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mentenanță preventivă și suport – în bază de abonament; • mentenanță adaptivă și de corecție – în bază de trouble ticket/ticketing. 	<p><i>Serviciile vor fi achiziționate pentru 12 luni de la data semnării contractului.</i></p> <p><i>Serviciile se referă la toate modulele și componentele SIA AMP aflate în gestiunea CNAM, inclusiv servicii de conexiune web aferente.</i></p> <p><i>Serviciile de mentenanță includ și acordarea suportului continu și instruire la necesitate.</i></p> <p><i>Ofertantul acordă garanție pentru o perioadă de cel puțin 12 luni de la data încheierii contractului, pentru toate modulele sistemului, pentru serviciile de conexiune web aferente și pentru toate modificările efectuate în perioada de mentenanță.</i></p>

Conceptul mentenanței

În prezentul caiet de sarcini, SIA AMP este obiectul achiziției serviciilor de mentenanță preventivă, adaptivă și corectivă (denumite în continuare – mentenanță).

Având în vedere activitățile de mentenanță desfășurate în anul 2024, conceptul de mentenanță pentru anul 2025 este orientat spre îmbunătățirea continuă a întregului sistem, adoptând o abordare proactivă și reactivă.

Mentanța se referă nu doar la întreținerea sistemului, ci și optimizarea sa pe termen lung, modernizarea tehnologică, implementarea soluțiilor eficiente și actualizarea componentelor de sistem.

Perioada de mentenanță reprezintă ansamblul de activități destinate să asigure performanța optimă, securitatea și fiabilitatea sistemului, prin îmbunătățirea proceselor de prelucrare și stocare a datelor, precum și prin menținerea interoperabilității cu alte sisteme și platforme.

Perioada de mentenanță include și activitățile planificate menite să asigure integritatea, disponibilitatea și confidențialitatea componentelor sistemului și a datelor prelucrate în sistem, precum și revizuirea riscurilor, implementarea soluțiilor de securitate și conformarea cu cerințele recomandate și cu cele stabilite prin legislația națională în vigoare.

Activitățile de mentenanță vor începe cu analiza sistemului informațional de către ofertant, inclusiv analizate arhitectură, infrastructură software, tehnologii utilizate, versiunea produselor software și componentelor sistemului, etc.

După analiza realizată, ofertantul va prezenta beneficiarului soluții recomandate pentru menținerea și optimizarea sistemului, în conformitate cu cerințele specificate caietul de sarcini. Începând cu etapa de analiză și continuând pe parcursul perioadei de mentenanță, ofertantul va identifica neajunsurile și vulnerabilitățile sistemului, va propune soluții pentru problemele deja cunoscute, cum ar fi: performanța rapoartelor, probleme de scalabilitate legate de suprasarcina resurselor, blocaje și timpi mari de răspuns, încetinirea proceselor, apariția incidentelor și erorilor de sistem, etc.

Ulterior, pe parcursul proceselor de mentenanță, ofertantul va ține cont de natura dinamică a cerințelor și a problemelor care pot apărea în etapa actuală a ciclului de viață al sistemului și va adopta metodologii Agile pentru stabilirea rolurilor în echipa de specialiști, prioritizarea sarcinilor, colaborarea continuă cu beneficiarul și utilizatorii desemnați, livrarea și implementarea rapidă a soluțiilor conform cerințelor din prezentul caiet de sarcini, ținând cont de tipologia lucrărilor planificate și cele neplanificate ale mentenanței.

Destinatarii, obiectivele și principiile SIA AMP

Destinatari

Destinatarii datelor prelucrate în SIA AMP sunt: Ministerul Sănătății, Agenția Națională pentru Sănătate Publică, Compania Națională de Asigurări în Medicină, prestatorii de servicii medicale și subdiviziunile de sănătate ale autorităților administrației publice locale.

Obiectivele de bază a SIA AMP

Obiectivele de bază ale SIA AMP sunt:

- 1) formarea bazei de date unice la nivel național cu informații ce permit crearea și completarea fișei medicale a beneficiarilor;
- 2) sporirea cantitativă și calitativă a asistenței medicale primare și asistență medicală de ambulatoriu acordate pacienților;
- 3) constituirea resurselor informaționale de stat privind sănătatea populației;
- 4) sporirea eficienței dirijării și circulației documentației medicale;
- 5) obținerea operativă a informațiilor actualizate;
- 6) asigurarea schimbului de date și a interoperabilității cu alte sisteme informaționale.

Principiile de bază ale SIA AMP

Principiile de bază ale SIA AMP sunt:

- 1) *principiul legitimității*, potrivit căruia funcțiile și operațiile efectuate de utilizatori sunt legale și conforme cu drepturile omului și legislația națională în vigoare;
- 2) *principiul autenticității datelor*, care presupune că informațiile păstrate pe dispozitive de stocare a datelor sau pe suport de hârtie corespund stării reale a obiectelor din SIA AMP;
- 3) *principiul identificării*, conform căruia pachetelor informaționale li se atribuie un cod de clasificare la nivel de sistem, prin care este posibilă identificarea univocă și raportarea la acestea;
- 4) *principiul temeiniciei datelor*, care prevede că introducerea datelor în SIA AMP se efectuează doar în baza înscrierilor din documentele acceptate ca surse de informații;
- 5) *principiul auditului sistemului*, care presupune înregistrarea informației despre schimbările care au loc, pentru a face posibilă reconstituirea istoriei unui document sau starea lui la o etapă anterioară;
- 6) *principiul independenței de platforma software*, conform căruia SIA AMP poate fi construit pe baza modulelor elaborate la comandă sau a produselor software existente. Conceptul nu limitează în nici un fel abordarea dezvoltării sistemului atât timp cât sunt satisfăcute nevoile identificate și se oferă cea mai mare valoare pentru prețul oferit.
- 7) *principiul accesibilității și integrabilității*, care presupune că SIA AMP, chiar dacă oferă funcționalități multiple, este construit ca un element integral și folosit de utilizatori prin intermediul unei interfețe unice. Mai mult decât atât, acest principiu prevede că expansiunea și dezvoltarea sistemului se vor face prin protocoale și puncte de conexiune proiectate din start.
- 8) *principiul confidențialității informației*, care prevede răspunderea personală, în conformitate cu legislația în vigoare, a colaboratorilor responsabili de prelucrarea informației în sistem pentru utilizarea și difuzarea neautorizată a informației;

- 9) *principiul compatibilității*, conform căruia SIA AMP trebuie să fie compatibil cu sistemele existente în țară;
- 10) *principiul orientării spre utilizator*, potrivit căruia structura, conținutul, mijloacele de acces și navigarea sunt focalizate spre utilizatori;
- 11) *principiul dezvoltării progresive*, potrivit căruia elaborarea sistemului și modificarea permanentă a componentelor sale se efectuează în conformitate cu tehnologiile informaționale avansate;
- 12) *principiul consecutivității*, care presupune elaborarea și implementarea proiectului pe etape;
- 13) *principiul eficienței funcționării*, care presupune optimizarea raportului dintre calitate și cost;
- 14) *principiul securității informaționale*, care presupune asigurarea nivelului dorit de integritate, exclusivitate, accesibilitate și eficiență a protecției datelor împotriva pierderii, denaturării, distrugerii și utilizării neautorizate. Securitatea sistemului presupune rezistența la atacuri și protecția caracterului secret, a integrității și pregătirii pentru lucru atât a SIA AMP, cât și a datelor acestuia.

Arhitectura SIA AMP

Platforma MCloud

SIA AMP este găzduit pe platforma MCloud, o infrastructură informațională guvernamentală comună, bazată pe tehnologii de tip „cloud computing”.

Tehnologia „cloud computing” reprezintă un model de furnizare a serviciilor TI, care permite accesul, la cerere și prin rețea, la o gamă complet configurabilă de resurse virtualizabile: rețele, servere, echipamente de stocare, aplicații și servicii.

Astfel, platforma MCloud asigură servere protejate și redundante pentru găzduirea bazelor de date, a software-ului de sistem și a aplicațiilor, precum și echipamente pentru formarea rețelilor LAN, NAT și organizarea WAN.

Pe servere rulează sisteme de operare Microsoft Windows și Linux.

Infrastructura software, tehnologii backend și frontend

Tehnologiile și componentele sistemului pentru back-end front-endsunt:Glassfish 4.1, Glassfish Jersey 2.13, Glassfish Metro 3.0.3, Eclipse Link (JPA), Open JDK 8, Java SDK 1.7.0_25, Java WS RS 2.0.1 , Java2ee 7.0, OSGI 3.1, JSF 2.2, Primefaces 4.0, EJB, JDBC, JPA 2.0, Apache CXF 2.6.11, Apache Axis 1.4, Apache Commons 3.2, Apache POI 3.9, Soap 1.2, wsdl4j 1.6.2, , SLF4J 1.7.21, , itextpdf 5.4.1, JasperReports 5.6.0, NGINX 1.10.3, Microsoft SQL Server 15, Microsoft Analysis Server 15, OLAP, Microsoft Office 12, Office Visual Basic for Applications, JBoss Arquillian 1.1.2, .NET 2.0:, ASP Classic, .NET 4.5:, WCF Soap, WinForms, Win API RS232, Ethernet, GitLab CI/CD, Angular bootstrap, Docker, Spring boot, Spring security, Spring JPA, RabbitMQ, BigData(ClickHouse), MSSQL, S3 bucket(Minio), Cache(Redis), Load balancing software (Nginx 1.10.3 și HAProxy 2.4.24), precum și alte tehnologii și componente înrudite, conexe sau asemănătoare, care necesită a fi

analizate, înțelese, studiate, precum și întreținute, actualizate, optimizate de către specialiștii din cadrul echipei de mentenanță.

Nivele de securitate

SIA AMP asigură accesul autorizat la modulele sistemului.

La nivelul aplicației, autentificarea se realizează prin serviciul guvernamental MPass.

În plus, transmiterea datelor între stații și server se efectuează prin protocolul HTTPS, utilizând un certificat SSL pentru criptare.

În procesele de gestionare a accesului, sunt definite două grupuri de utilizatori:

1. **Utilizatori operatori** – pot accesa aplicația și pot efectua acțiuni de creare, înregistrare, vizualizare, modificare și extragere a datelor;
2. **Utilizatori administratori** – au acces extins la funcționalitățile aplicației, atât la nivel global, cât și la nivel local și pot efectua acțiuni de configurare a setărilor de sistem sau activități de monitorizare.

La nivelul bazelor de date, sunt implementate măsurile recomandate pentru:

- 1) Controlul accesului (roluri și privilegii);
- 2) Autentificare (parole complexe și autentificare integrată);
- 3) Criptarea datelor (SSL/TLS);
- 4) Audit și monitorizare (jurnalizare și logging);
- 5) Configurarea firewall-ului și protecția împotriva interogărilor vulnerabile.

La nivelul mașinilor virtuale, sunt implementate reguli de securitate privind controlul accesului, actualizările, segregarea VLAN/firewall și alte măsuri de securitate asigurate de posesorul platformei MCloud.

Mecanisme pentru retenția datelor

SIA AMP dispune de următoarele mecanisme pentru retenția datelor:

1. **Retenția datelor** – Sistemul permite stocarea informațiilor medicale (de exemplu: consultații, fișe medicale, module etc.) în conformitate cu reglementările legale din domeniul sănătății și cu legislația în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal.
2. **Securitate** – Sistemul previne accesul neautorizat la date, asigură controlul accesului și împiedică modificările neautorizate ale acestora.
3. **Autorizare** – Utilizatorii sistemului sunt autorizați să acceseze funcționalitățile în funcție de identitate, rolurile atribuite și permisiunile asociate.

4. **Nerepudierea** – Sistemul permite identificarea evenimentelor înregistrate și asociate sesiunilor de lucru ale utilizatorilor, asigurând unicitatea acestora (ID utilizator) și auditarea operațiunilor (ID sesiune).
5. **Audit** – Auditul poate fi efectuat pe baza operațiunilor înregistrate, pentru investigarea incidentelor.

Module SIA AMP

SIA AMP include mai multe module (Resurse umane, Recepție, Triaaj, Fișa medicală, Laborator, Statistică, Gestiune stoc, Module de administrare, Imunizări, Programare online) care acoperă diverse funcționalități și au acces restricționat în funcție de rolurile și drepturile de acces ale utilizatorilor.

Modul Resurse Umane este destinat gestionării resurselor umane implicate în medicina primară și ambulatoriul specializat, într-un mod unitar. Prin acest modul se gestionează datele personale (de identificare, domiciliu etc.), datele de contact ale utilizatorilor SIA AMP și informațiile contractuale (funcția, perioada contractelor de muncă).

Modul Recepție este destinat înregistrării programărilor pacienților care solicită consultații medicale sau servicii de investigații. Prin acest modul se gestionează data programării, medicul, instituția și alte informații necesare pentru programarea pacientului la consultație.

Modul Triaaj este destinat introducerii datelor referitoare la funcționalitățile specifice biroului de triaj din centrele de medicină primară, inclusiv examinările medicale profilactice și alte proceduri relevante.

Modul Fișa medicală este destinat gestionării centralizate a datelor pacienților, incluzând introducerea și vizualizarea informațiilor referitoare la vizitele pacienților (consultații, tratamente, vaccinări etc.). Modulul păstrează istoricul vizitelor pacientului la medicii de familie, specialiști și alte servicii medicale.

Modul Laborator este destinat gestionării investigațiilor medicale, inclusiv procesarea cererilor și stocarea rezultatelor analizelor medicale ale pacienților.

Modul Statistică este destinat generării rapoartelor operaționale și statistice, inclusiv rapoartelor ad-hoc. Fiecare raport dispune de criterii de filtrare specifice tipului de raport. Acest modul colectează informații din toate modulele sistemului (personal medical, pacienți, cabinete etc.) și generează centralizatoare, statistici detaliate și rapoarte personalizate.

Modul Gestiune Stocuri este destinat gestionării stocurilor din cadrul instituției medicale, distribuției consumabilelor către secții și medici, precum și evidenței consumului efectuat. Acest modul gestionează facturile, înregistrările de intrare și ieșire ale produselor din depozitul unității medicale și permite introducerea datelor referitoare la cantitatea de

marfă, prețul unitar, data producerii, data expirării și alte informații relevante. De asemenea, modulul permite utilizatorilor să obțină date în timp real despre stocurile existente.

Modulele de Administrare sunt destinate efectuării operațiunilor necesare pentru funcționarea normală a întregului sistem. Aceste module includ funcționalități esențiale, precum gestionarea accesului, monitorizarea și auditul activităților, precum și configurarea parametrilor sistemului.

Administrarea sistemului este împărțită în două nivele:

- 1) Administrarea aplicației la nivel general;
- 2) Administrarea modulelor în cadrul unei instituții juridice.

Modul Imunizări este destinat gestionării activităților referitoare la crearea și menținerea istoricului de vaccinare al populației. Acesta oferă lucrătorilor medicali informațiile necesare pentru a stabili vaccinările în funcție de istoricul individual al pacientului.

Modulul include funcționalități ce permit:

- 1) Furnizarea datelor agregate despre vaccinările efectuate în cadrul sistemului național de supraveghere și al programului național de imunizări;
- 2) Sprijinirea acțiunilor de sănătate publică prin analiza datelor pentru îmbunătățirea ratelor de vaccinare și reducerea bolilor prevenibile prin vaccinare;
- 3) Generarea listelor și rapoartelor cu privire la persoanele vaccinate, în funcție de intervalul de timp, sex, teritoriu administrativ și tip de vaccin;
- 4) Managementul stocurilor de vaccinuri la nivelul instituțiilor medicale, al Agenției Naționale pentru Sănătate Publică (ANSP) și al Centrelor de Sănătate Publică (CSP).

Modulul de Programare online la medic este destinat gestionării solicitărilor pentru programarea la medic. Administrarea acestui modul se face de către personalul din cadrul instituțiilor medicale. Aplicația permite identificarea pacientului și vizualizarea zilelor și orelor disponibile pentru programare, atât la medicul de familie, cât și la medicii de specialitate.

Cerințe minime pentru asigurarea exploatării conforme

Cerințele minime obligatorii pentru asigurarea exploatării conforme reprezintă o sarcină de bază, asumată integral de către Ofertant.

Utilizarea modulelor SIA AMP (ex: căutarea, selectarea, înregistrarea, editarea, salvarea datelor, generarea rapoartelor, extragerea datelor de către un utilizator sau un grup de utilizatori, etc.) trebuie să se realizeze fără a afecta performanța sistemului, indiferent de conținutul și volumul datelor procesate.

În cazul în care utilizatorii efectuează solicitări (requests) în aplicație și răspunsul este returnat incorect sau fără rezultat, sistemul nu trebuie să solicite autentificarea repetată pentru inițierea unei noi sesiuni de lucru sau să impună alte acțiuni neconforme cu instrucțiunile de exploatare corectă a sistemului. De asemenea, aplicația nu trebuie să fie blocată în astfel de situații.

În cazul prelucrării masive a datelor (ex: liste, rapoarte, totalizatoare, nomenclatoare, clasificatoare, centralizatoare, etc.), sistemul nu trebuie să ducă la creșterea excesivă a timpului de răspuns sau să depășească timpul limită (timeout) sau la apariția erorilor.

Sistemul va afișa clar mesaje de eroare sau mesaje de informare, astfel încât utilizatorul să poată înțelege ușor măsurile ce trebuie să le ia în cazul apariției unor erori tehnice.

Sistemul poate fi accesat doar prin MPass (cu excepția aplicațiilor de test) de către toți utilizatorii care au drept de acces.

Optimizarea continuă a structurii bazelor de date este esențială pentru buna funcționare a întregului sistem pe termen scurt, mediu și lung, precum și pentru implementarea corecțiilor și îmbunătățirilor care se dovedesc a fi utile pe parcursul exploatării conforme a sistemului.

Totuși, structura bazelor de date poate fi modificată doar după informarea prealabilă a Beneficiarului, fără a afecta consistența sau semnificația datelor existente.

Indiferent de operațiunile efectuate, bazele de date trebuie să își mențină structura de bază, fără a solicita sau consuma excesiv resursele alocate. Sistemul va răspunde corect atât cerințelor permanente, cât și celor care se schimbă în funcție de criteriile selectate de utilizatori.

În acest sens, orice sesiune de căutare, înregistrare, editare, transfer, selecție, generare sau extragere a datelor de către utilizatori nu trebuie să ducă la creșterea timpului de afișare și extragere a datelor, nici la creșterea timpului de răspuns în situațiile în care utilizatorii accesează simultan aceleași funcționalități sau instrumente ale aplicației.

Orice acțiune de modificare sau corectare a sistemului nu trebuie să afecteze funcționalitățile existente sau cele aflate în proces de dezvoltare (în cazul unor proiecte de dezvoltare derulate simultan).

Serviciile automatizate de verificare și transfer al persoanelor pe lista de evidență a medicilor de familie trebuie să funcționeze într-un mod stabil, fără excepții.

Serviciile de conexiune web și API-urile trebuie să funcționeze instantaneu și să mențină integritatea setului de date procesate, în timp real, conform proceselor automatizate prestabilite.

Sistemul trebuie să își păstreze structura, arhitectura și designul prevăzut, să funcționeze stabil și să ofere un timp de răspuns de cel mult 3 secunde. Un timp de răspuns mai mare de 3 secunde poate afecta negativ experiența utilizatorilor..

Timpul optim de răspuns al sistemului trebuie să fie cuprins între 30 și 150 ms.

Pentru menținerea timpului optim de răspuns și al timpului maxim de răspuns, se vor efectua măsurători și analize la nivelul rețelei, serverelor, gazdelor (host), procesării aplicațiilor și accesului la bazele de date.

Aplicațiile server utilizate pe platformă (inclusiv cele cu sursă deschisă) vor fi analizate de către specialiști calificați și, dacă este necesar, vor fi înlocuite cu pachete și biblioteci actualizate, pentru a asigura compatibilitatea cu tehnologiile implementate.

Indisponibilitatea sistemului de producție nu poate depăși 4 ore pe lună și 15 minute pe zi lucrătoare în intervalul 08:00-19:00, de luni până sâmbătă. Pentru calcularea timpului de indisponibilitate se vor lua în considerare mesajele comunicate de către beneficiar, precum și apelurile efectuate, mesajele sau demersurile înaintate de registratori și destinatarii SIA AMP.

Durata indisponibilității va fi calculată de la momentul comunicării mesajului de indisponibilitate până la momentul în care Ofertantul informează despre finalizarea restabilirii serviciilor sau despre implementarea soluțiilor de tip work-around.

Soluțiile de tip „work-around” nu vor fi considerate soluții finale și nu vor înlocui măsurile de remediere permanente, deoarece acestea sunt soluții temporare, menite să ofere o rezolvare rapidă a unei probleme, dar care nu abordează cauza de bază sau nu oferă o soluționare completă și durabilă. Scopul soluțiilor „work-around” este de a minimaliza impactul problemelor într-un timp scurt, până la identificarea și aplicarea unei soluții finale și complete.

A. Cerințe față de mentenanța preventivă

Mentenanța preventivă și suport prevede totalitatea acțiunilor obligatorii planificate și întreprinse permanent de către echipa Ofertantului în următoarele scopuri:

- menținerea funcționării stabile și neîntrerupte a SIA AMP, precum și optimizarea continuă a sistemului;
- menținerea funcționării stabile și neîntrerupte a serviciilor de interconexiune și schimb de date;
- menținerea și optimizarea continuă a fluxurilor logice, asigurând procesarea calitativă a datelor înregistrate, prelucrate și extrase de către utilizatori;
- menținerea nivelului avansat de securitate;
- actualizarea componentelor sistemului (migrarea spre tehnologii actuale și actualizarea versiunilor);
- asigurarea disponibilității continue și menținerea sistemului după principiul HA (disponibilitate înaltă).

Ofertantul va prelua și va analiza incidentele cu referire la erori și defecțiuni comunicate de către beneficiar sau utilizatorii sistemului, va analiza scenariile de producere, va stabili cu acceptul beneficiarului legătura cu reprezentanții sau angajaților instituțiilor. La fel, ofertantul va prelua de la beneficiar și cereri de configurare și actualizare, solicitări de suport (prin apeluri sau mesaje).

În acest sens, echipa ofertantului trebuie să înțeleagă semnificația datelor prelucrate și să întreprindă în mod corect măsuri de analiză, control, soluționare, testare și verificare a tuturor neregularităților.

Acțiuni minime obligatorii pentru mentenanța preventivă

Echipa de specialiști a ofertantului trebuie să întreprindă cel puțin următoarele acțiuni minime obligatorii pentru mentenanța preventivă și suport:

1. Planificare și analiză sistematică

- Planificarea activităților preventive pentru fiecare lună, cu scopul de a preveni și a minimiza întreruperile în funcționarea sistemului.
- Analiza arhitecturii sistemului și a versiunilor componentelor sale, pentru a asigura actualizarea în timp util și alinierea cu cele mai bune practici tehnologice.
- Revizuirea periodică a codului sursă (code review) pentru identificarea secvențelor de cod vulnerabile, învechite sau ineficiente, precum și a riscurilor de securitate.
- Revizuirea periodică a scripturilor SQL (proceduri stocate, funcții, trigger, tranzații, vizualizări, scripturi de migrare), precum și identificarea indexilor ineficienți și a posibilelor erori de performanță.
- Analiza bazelor de date pentru a identifica potențiale îmbunătățiri în ceea ce privește performanța și consistența datelor.
- Verificarea periodică: a auditului de permisiuni, identificarea privilegiilor excesive, configurarea serverelor (dezactivare porturi și servicii neutilizate, activarea protocoalelor SSL/TLS, HTTPS, verificarea autentificărilor, etc.).

2. Actualizare și îmbunătățire continuă

- Asigurarea actualizării continue a infrastructurii software și a tehnologiilor back-end și front-end, inclusiv sisteme de operare, aplicații server, middleware, biblioteci, framework-uri, baze de date, configurări API, certificate SSL și chei publice PKI, fișiere de sistem și altele. Aceasta se realizează inclusiv prin actualizarea versiunilor, migrarea tehnologică, acțiuni de upgrade, reconfigurare și instalarea patch-urilor de securitate, pentru a proteja sistemul împotriva vulnerabilităților și

atacului. **Instalarea/actualizarea certificatelor de securitate** (de ex. SSL) și cheii publice PKI pentru a asigura criptarea datelor și protecția informațiilor sensibile.

- **Rescrierea (refactoring) codului sursă inefficient la nivel front-end și back-end**, pentru îmbunătățirea lizibilității, reducerea complexității și alinierea la standardele actuale de codare.
- Restaurarea rapidă și sigură a versiunii anterioare a sistemului pentru toate componentele de sistem (aplicații, baze de date, framework-uri, biblioteci, fișiere, configurări, etc.), în cazul deficiențelor apărute ca urmare a instalărilor unor actualizări nepotrivite, aplicarea în mod necorespunzător a unor configurări noi sau acțiuni eșuate de migrare.
- **Optimizarea procedurilor de back-up și actualizarea periodică a acestora** pentru a asigura recuperarea rapidă în caz de dezastru sau la necesitate.
- Actualizarea și corectarea conținutului de date la cererea beneficiarului.
- **Actualizarea ghidurilor pentru utilizatori și documentația tehnică** pentru a reflecta modificările și îmbunătățirile efectuate.

3. Monitorizare și optimizare

- **Monitorizarea resurselor** (ex: procesor, memorie, mediu de stocare, rețea) pentru a asigura alocarea optimă a resurselor în mediul MCloud.
- **Utilizarea tehnicilor avansate în depistarea erorilor (debugging) și diagnosticare (troubleshooting)** pentru a identifica și a soluționa rapid erorile.
- **Utilizarea instrumentelor de scanare a vulnerabilităților** pentru identificarea și remedierea problemelor de securitate (inclusiv SQLi și alte tipuri specifice).
- Efectuarea testelor de penetrare și simulări de atacuri cibernetice (pentesting).
- **Optimizarea permanentă a performanței bazelor de date** prin actualizarea, reconstruirea și reorganizarea sau rescrierea indexurilor, normalizarea datelor, rescrierea scripturilor SQL, ajustarea restricțiilor, revizuirea și optimizarea structurii tabelor, fragmentare, etc.
- Monitorizarea și efectuarea testelor periodice de performanță a bazelor de date.
- Configurarea procedurilor pentru curățare automată a datelor istorice.
- Implementarea soluțiilor pentru reducerea încărcării bazelor de date..
- Menținerea algoritmilor de load balancing, testarea echilibrului de trafic și ajustarea parametrilor de performanță. Verificarea disponibilității serverelor, rebalansarea serverelor și planificarea instanțelor de restartare automatizată a serverelor în cazuri specifice și necesare.

- Menținerea și implementarea controalelor de securitate pe load balancing, auditul logurilor, activare funcții de rate limiting și firewall pentru prevenirea atacurilor DDoS, SQLi, XSS, XMLi, etc.
- Analiza și optimizarea continuă a performanței prin analize periodice și evaluarea serverelor și aplicațiilor. Adăugare de noi servere în pool-ul de load balancing, ajustarea resurselor serverelor existente pentru a face față cerințelor suplimentară (în caz că crește numărul de utilizatori, numărul de sesiuni, etc.), segmentarea traficului, etc.
- **Testarea de performanță a sistemului** prin teste de stres, profilare și analize de scalabilitate pentru a evalua impactul modificărilor asupra sistemului.

4. Soluționarea defecțiunilor și erorilor

- **Soluționarea erorilor/ defecțiunilor de orice tip identificate de specialiști sau raportate de utilizatori**, inclusiv cele care cauzează blocaje (ex: blocaje de tip deadlock, starvation, concurrency, resource contention, system lockup, memory leaks și alte tipuri de blocaje) sau cele care duc la încetinirea proceselor, consum excesiv de resurse, timp mare de răspuns la cererile utilizatorilor, returnarea răspunsului fără date sau date incomplete/eronate, depășirea timpului de răspuns, etc.).
- **Remediarea defecțiunilor de orice tip raportate de utilizatori** în timpul proceselor de autentificare, vizualizare, căutare, înregistrare, prelucrare, editare, salvare și generare a datelor (ex: erori în calculele din rapoarte, extragerea incompletă a datelor, erori de server, time-out, timp de răspuns mare la accesare/căutare date, etc.).
- **Soluționarea problemelor de orice tip privind accesibilitatea și funcționarea** modulelor, a paginilor, meniurilor, formularelor, filtrelor de selecție, butoane, roluri, pop-up, alte compartimente extinse prin dezvoltări și reinginerie, etc.
- Identificarea și preluarea incidentelor identificate de către utilizatori, analiza, reproducerea, testarea și remediarea acestora;

5. Backup și recuperare

- **Menținerea procedurilor de backup** și implementarea unui plan de recuperare specific în caz de dezastru. Backup-urile vor fi stocate pe mediile fizice puse la dispoziție de beneficiar.
- Monitorizarea efectuării copiilor de rezervă și efectuarea testărilor riguroase (pentru baze de date, aplicații, fișiere de sistem, etc.).

- **Efectuarea periodică a testelor de recuperare** în caz de dezastru pentru a evalua capacitatea de restaurare rapidă și completă a sistemului (aplicații, baze de date, fișiere adiționale, configurări, etc.).
6. **Administrare și suport tehnic**
- **Elaborarea, actualizarea și transmiterea către beneficiar a instrucțiunilor de mentinere și administrare a sistemului**, inclusiv proceduri, comenzi și scripturi pentru remedierea celor mai frecvente deficiențe identificate în timpul exploatării.
 - **Gestionarea sistemului de versionare Git CI/CD** și asigurarea unui control riguros al modificărilor și actualizărilor codului sursă și documentație.
 - **Documentarea și transmiterea către beneficiar a rapoartelor de analize și testare.**
 - **Gestionarea sistemului de ticketing** ce aparține ofertantului și urmărirea incidentelor raportate pentru a asigura o rezolvare rapidă și transparentă a problemelor.
 - Oferirea accesului beneficiarului la sistemul de ticketing gestionat de către ofertant.
7. **Soluționarea blocajelor și îmbunătățirea performanței**
- **Identificarea și soluționarea blocajelor de sistem**, optimizarea timpurilor de răspuns prin ajustarea configurațiilor de scalabilitate, optimizarea bazei de date și a aplicațiilor, configurări la nivel de server și mașini virtuale.
 - **Analiza și îmbunătățirea proceselor de scalabilitate**, pentru a reduce timpii de răspuns și pentru a preveni încetinirea sistemului în condiții de încărcare mare (număr de accesări, număr de utilizatori sau număr de sesiuni crescut).
 - **Verificarea și optimizarea configurațiilor serverelor și ale aplicațiilor** pentru a preveni erorile și pentru a asigura performanțe constante.

În mentenanța preventivă și suport se vor documenta toate activitățile și se vor oferi de către ofertant, la solicitarea beneficiarului sau în termene stabilite, următoarele documente: Raport de analiză a arhitecturii de sistem; Raport privind revizuirea codului (code review); Raport privind scanările/identificările vulnerabilităților în componentele sistemului; Raportul testelor de performanță; Raportul testelor de penetrare și raportul testelor de recuperare în caz de dezastru (simulări). Plan de mentenanță (va conține toate activitățile planificate cu excepția incidentelor); Raport de soluționare a incidentelor, a erorilor de sistem, a cererilor de configurare și actualizare; Facturi fiscale și act predare-primire a serviciilor prestate; Alte documente tehnice sau instrucțiuni relevante.

B. Cerințe față de mentenanța adaptivă și de corecție

Activitățile mentenanței adaptivă și de corecție sunt modificări esențiale efectuate asupra SIA AMP la cererea beneficiarului, având la bază propunerile ofertantului, necesitățile beneficiarului, modificările legislației, etc.

În baza unei analize complete a cererilor de modificare, ofertantul va identifica și va propune beneficiarului cele mai eficiente și actuale soluții.

Activitățile aferente mentenanței adaptivă și de corecție au la bază scopul de asigurare a capacității de funcționare a sistemului în condiții modificate sau care se modifică pe perioada exploatării, adăugarea unor funcționalități și componente SIA AMP, etc.

Acțiunile aferente mentenanței adaptivă și de corecție nu includ activitățile care sunt necesare de a fi întreprinse conform acțiunilor minime obligatorii prevăzute pentru mentenanța preventivă și suport.

Pentru mentenanța adaptivă și de corecție, beneficiarul a stabilit următoarele cerințe minime:

- Îmbunătățirea modulelor de sistem (ex: recepție, recepție on-line, fișa medicală, statistică, administrare, laborator, gestiune stoc, etc).
- Implementarea soluțiilor de eficientizare ale mecanismelor de generare și export a datelor aferente rapoartelor de volum mare, în scopul reducerii timpului de generare și export, minimizarea consumului de resurse, creșterea scalabilității (scaling up, scaling out), îmbunătățirea experienței utilizatorilor.
- Implementarea soluțiilor de arhivare (ex. grafice de lucru setate învechite, conturi inactive, angajări inactive, etc.) pentru stocarea datelor neactuale, dar ascunse la nivelul interfeței utilizatorului (ex: tehnici de tip „soft delete”).
- Asigurarea interconectării SIA AMP și SIA AOAM pentru schimbul de date privind evidența beneficiarului pe lista medicilor de familie, precum și actualizarea zilnică a datelor aferente statutului de asigurare;
- Implementarea soluțiilor de schimb de date între SIA AMP și alte sisteme informaționale;
- Interconectare SIA AMP cu MLog, MConnect și MNotify;
- Implementarea sistemelor automatizate pentru monitorizarea instanțelor și alertă (ex: Zabbix, Nagios, etc.) disponibile și pentru beneficiar;
- Implementarea mecanismelor de autodectare/ autoremediere (ex: metode Self-Healing SI) pentru îmbunătățirea capacității sistemului de a detecta și remedia problemele în mod autonom;
- Implementarea soluțiilor de scalare automatizată (ex. tip HPA);
- Implementarea soluțiilor de containizare pentru asigurarea portabilității și scalabilității sistemului, precum și în scopul eficientizării resurselor MCloud alocate (ex: Kubernetes);

- Alte modificări la cererea beneficiarului;

În acest sens, ofertantul va oferi recomandări beneficiarului, va prelua de la beneficiar solicitări și cereri/mesaje de modificare. Împreună cu beneficiarul, se va stabili nivelul de complexitate, planul de realizare și efortul de soluționare conform timpului de intervenție prestabilit.

În mentenanța adaptivă și de corecție se vor documenta toate activitățile și se vor oferi de către ofertant, la solicitarea beneficiarului sau în termene stabilite, următoarele documente: Plan de mentenanță (va conține toate activitățile planificate cu excepția incidentelor); Raport de implementare a modificărilor, teste și UAT; Ghiduri de utilizare și instrucțiuni (dacă necesită modificări); Document de arhitectura a sistemului (dacă necesită modificări); Facturi fiscale și act de predare-primire a serviciilor prestate; Alte documente relevante.

Ofertantul trebuie să fie mereu pregătit să propună beneficiarului soluții actuale și eficiente pentru îmbunătățirea SIA AMP. Este esențial să răspundă prompt solicitărilor de modificare, să le analizeze cu atenție și să ofere cele mai bune recomandări și soluții de implementare.

Cantitatea de servicii de mentenanță adaptivă și corecție prestate lunar va fi determinată în funcție de volumul de efort planificat pentru fiecare lună.

Performanța serviciilor de mentenanță

În scopul evaluării obiective a performanței serviciilor de mentenanță și a stării de funcționare a SIA AMP, se vor aplica indicatori cheie KPI pentru stabilirea criteriilor de performanță, inclusiv metrici și indicatori.

La solicitarea beneficiarului, ofertantul va oferi toate informațiile necesare aferente cerințelor stabilite în caietul de sarcini, sau alte informații relevante, necesare pentru înțelegerea aspectului tehnic a problemelor abordate.

Indicatori și criterii de performanță

Indicator	Rezultat așteptat
Timp de răspuns (response time) SIA AMP până la 1 secundă (cereri de date simple) și până la 3 secunde (cereri complexe).	Nu mai puțin de 99% disponibilitate (calculat pentru o lună)
Timpul de recuperare în caz de dezastru (Disaster Recovery Time)	În cazul unui dezastru tehnologic se aplică un timp de remediere recomandat până la 3 ore.
Timp de răspuns pe fiecare sesiune – aplicație și MPass	Logare Mpass – 3-7 secunde pe procese cumulative (cu excepția cazurilor unor deficiențe ce nu țin de SIA AMP)
Timp de răspuns în sesiunea de lucru a	Timp de răspuns cel mult 3 secunde pentru

<p>utilizatorului (aplicație+bazele de date), activități operaționale</p>	<p>cereri, cum ar fi: Adăugare manuală a datelor în aplicație; Selectarea datelor din sursa SIA AMP; Salvarea datelor; Interogări aferente unor liste și rapoarte; Accesare compartimentelor aplicației (meniuri, submeniuri, formulare) cu conținut mare de informații; Extragere date prin servicii web;</p> <p>Timp de răspuns cel mult 1 secundă pentru accesarea elementelor aplicației după logare (pagină, meniu, submeniu, compartimente, taburi, butoane, module, formulare, rapoarte, etc.) cu conținut redus de informații – cel mult 1 secundă;</p>
<p>Timp de răspuns sesiune de lucru (aplicație+bazele de date), rapoarte</p>	<p>Pentru rapoarte cumulative de volum mare (rapoarte legate de programări, tichete statistice, vizite, consultații, examinări, servicii, rezultate investigații,etc.), în dependență de raport, pentru extragerea (export) datelor aferente rapoartelor statistice (format XLS sau CSV) sunt stabiliți următorii timpi de răspuns:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cel mult 5 secunde pentru extragerea datelor (export XLS) aferente rapoartelor pentru o perioada de o lună; - Cel mult 15 secunde pentru extragerea datelor (export XLS) aferente rapoartelor pentru o perioada de 3 luni; - Cel mult 30 secunde pentru extragerea datelor (export XLS) aferente rapoartelor pentru o perioada de 6 luni; - Cel mult 60 secunde pentru extragerea datelor aferente rapoartelor pentru o perioadă de 12 luni. <p>Pentru alte rapoarte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cel mult 5 secunde pentru extragerea datelor (export XLS) aferente rapoartelor ce conțin până la 2000 rânduri de înregistrări. Respectiv,

	50 secunde pentru 20 000 rânduri, 100 secunde pentru 40 000 rânduri, etc.
Interoperabilitate AMP cu: AMS, Lista Medici CNAM, RSP, Mconnect, Mpass, Mnotify	99% disponibilitate
Efectuarea regulată a copiilor de rezervă	100% copii efectuate și transferate către Beneficiar
Timpi de intervenție, soluționarea incidentelor și estimarea efortului	99% disponibilitate
Conlucrare, participarea la ședințele de progres și ședințele tehnice	99% disponibilitate

Metrici și indicatori

Metrici	Metode de calcul	Aplicare
MTTI (Mean Time To Incident)	$MTTI = (T1 + T2 + \dots + Tn) / n$ MTTI - Timpul mediu între incidente; T1, T2, ..., Tn – durata individuală a fiecărui incident; n - număr total de incidente în anumit interval de timp.	Se aplică în procesele de monitorizare și detectare a incidentelor sau a vulnerabilităților.
MTTR (Mean Time To Repair)	$MTTR = (T1 + T2 + \dots + Tn) / n$ T1, T2, ..., Tn – timpul necesar pentru remediere (soluționare); n - număr total de incidente	Se aplică în procesele de remediere a incidentelor sau vulnerabilităților.
RR (Rapid Response)	$RR = (nr/n) * 100\%$ RR - Rata de remediere a vulnerabilităților identificate; Nv - numărul vulnerabilităților remediate rapid; n - numărul total de vulnerabilități identificate.	Se aplică în procesele de remediere a vulnerabilităților sau incidente de securitate.
IRR (Incident Resolution Rate)	$IRR = (nr/n) * 100\%$ IRR - rata de rezolvare a incidentelor; nr - numărul incidentelor remediate; n - numărul total de incidente raportate/identificate.	Se aplică în procesele de remediere a incidentelor comunicate/identificate.
CRR (Change Request Rate)	$CRR = (nc/n) * 100\%$ CRR – Rata cererilor de modificare; nc - număr cereri recepționate/soluționate; n - număr total de cereri.	Se aplică în procesele de implementare a soluțiilor în baza cererilor de modificare înaintate de către beneficiar.
ART (Average Response Time)	$AVR = (T1 + T2 + \dots + Tn) / n$ T1, T2, ..., Tn – durata individuală a fiecărui răspuns; n - număr total de solicitări.	Se aplică în procesele de comunicare ale perioadei de mentenanță pentru a determina timpul mediu de răspuns a ofertantului la solicitările beneficiarului (comunicate prin mesaje, apeluri, etc)
Feedback	Feedbackul (de tip pozitiv,	Se transmite de către

	constructiv, negativ) se transmite de către echipa beneficiarului.	beneficiar (sau utilizatori desemnați de beneficiar).
--	--	---

Cerințe privind elaborarea documentației

Denumire	Periodicitate
Document de analiză a arhitecturii de sistem.	În primele 15 zile de la data semnării contractului. Ulterior-la solicitarea beneficiarului.
Raport privind revizuirea codului (code review); Raport privind scanările/identificările vulnerabilități în componentele sistemului; Raportul testelor de penetrare; Raportul testelor de performanță; Raportul testelor de recuperare în caz de dezastru.	În primele 30 zile de la data semnării contractului; În cazul unor modificări esențiale aplicate asupra sistemului; În cazul incidentelor de securitate și atacuri cibernetice; La solicitarea beneficiarului, dar nu mai puțin decât o dată la 6 luni;
Plan de mentenanță (va conține toate activitățile planificate cu excepția incidentelor);	Până la data de 5 a fiecărei luni;
Raport de soluționare a incidentelor;	Până la data ultimei zile lucrătoare din fiecare lună;
Raport de soluționare a erorilor de sistem, cereri de configurare și actualizare;	Până la data ultimei zile lucrătoare din fiecare lună;
Raport de implementare a modificărilor, teste și UAT;	Până la data ultimei zile lucrătoare din fiecare lună;
Ghiduri de utilizare, instrucțiuni;	Odată cu modificarea sistemului;
Instrucțiuni și descrieri tehnice;	La solicitarea beneficiarului;
Document de arhitectură pentru sistemul modificat;	Odată cu modificările arhitecturii, dar nu mai târziu de data 01.10.2025;
Document de concept al mentenanței;	La solicitarea beneficiarului, dar nu mai târziu de data 01.10.2025;
Facturi fiscale și act predare-primire a serviciilor prestate;	Până la data ultimei zile lucrătoare din fiecare lună;
Alte documente relevante;	La solicitarea ofertantului sau a beneficiarului.

Cerințe privind periodicitatea ședințelor organizate

Tip	Periodicitatea
Ședințe de progres	Săptămânal
Ședințe de lucru (inclusiv pentru suport și consultanță)	La solicitarea beneficiarului sau la solicitarea ofertantului

**La necesitate, ofertantul va asigura disponibilitatea tuturor specialiștilor cheie din cadrul echipei de mentenanță pentru participarea la ședințele de progres și la ședințele de lucru în vederea colaborării directe cu beneficiarul.*

Cerințe privind timpi de răspuns la solicitare

Prioritatea incidentului	Timp de recepționare	Timp maxim pentru examinare și răspuns
Solicitare prin mesaj	0-15 minute	0-6 ore

electronic		
Solicitare prin apel telefonic	0-30 minute	0-6 ore

**Se referă la solicitările privind obținerea informațiilor aferente activităților de mentenanță, cele de planificare, etc. Nu se referă la incidente, erori de sistem, cereri de modificare, cereri de configurare și actualizare..*

Cerințe privind soluționarea incidentelor

Prioritatea incidentului	Timp de recepționare și intervenție	Timp maxim pentru soluționare/remediere	Timp maxim de analiză și măsuri preventive
Critic	imediat	15 minute	10 ore
Înaltă	imediat	1 oră	10 ore
Medie	1 oră	5 ore	3 zile
Joasă	5 ore	3 zile	10 zile

**Incidentele se referă la defecțiuni, erori software, probleme de performanță, probleme de conectivitate, breșe de securitate, etc. ce afectează calitatea, siguranța și disponibilitatea SIA AMP, duc la depășirea timpilor maximi de răspuns prevăzuți și pot afecta activitățile profesionale desfășurate de către posesor, deținător, registratori și destinatarii datelor prelucrate în sistem.*

Cerințe privind soluționarea erorilor de sistem, cereri de configurare și actualizare

Nivele de complexitate	Timp maxim pentru recepționare	Termen maxim pentru analiză	Termen maxim de soluționare
Remediere cu nivel redus	0-60 minute	0-1 zi	0-1 zile
Remediere cu nivel mediu	1-3 ore	1-3 zile	1-3 zile
Remediere cu nivel avansat		3-5 zile	3-5 zile
Remedieri cu nivel foarte mare		5-20 zile	5-20 zile

**Se referă la unele neajunsuri software și hardware, acțiuni ce necesită intervenții minime preventive, acțiuni de configurare sau de actualizare, probleme la nivel de aplicație, erori, date eronate la nivel de rapoarte, precum și alte deficiențe identificate și comunicate de către utilizatori. De regulă, aceste acțiuni au termen de soluționare mai mare, deoarece nu devin parte a unui incident, nu sunt depistate imediat, nu duc la depășirea timpilor maximi de răspuns prevăzuți, nu afectează activitățile profesionale desfășurate de către posesor, deținător, registratori și destinatarii datelor prelucrate în sistem . În alte cazuri, erorile ce devin parte a unor incidente, se vor soluționa conform timpului prevăzut în cerințele de soluționare a incidentelor.*

Cerințe privind soluționarea cererilor de modificare (mentenanță adaptivă și de corecție)

Nivele de complexitate	Termen de recepționare	Termen maxim de analiză și estimare	Termen maxim de soluționare și testare
Modificare cu nivel redus	1 zi	1 zi	0-5 zile

Modificare cu nivel mediu	1 zi	3 zile	5-10 zile
Modificare cu nivel avansat	1 zi	5 zile	10-20 zile
Modificare cu nivel foarte mare	1 zi	7 zile	20-45 zile

**Pentru activitățile planificate în realizarea obiectivelor din mentenanța adaptivă și de corecție, ca urmare a efectuării unei analize și înaintarea soluțiilor de către ofertant, durata de timp și efortul estimat se stabilesc doar de comun acord cu beneficiarul.*

Condiții de confidențialitate, securitate și protecția datelor

Condițiile de confidențialitate, securitate și protecție a datelor vor fi asigurate și respectate în conformitate cu prevederile legale în rigoare și vor fi obligatorii pentru toate persoanele din echipa Ofertantului.

Toate rezultatele obținute și toate modificările efectuate în perioada prestării serviciilor de mentenanță vor aparține beneficiarului fără restricții sau limitare de timp.

Condițiile de confidențialitate vor fi asumate de ambele părți în baza unui acord de confidențialitate.

Recuperare în caz de dezastru

Ofertantul va asigura recuperarea datelor și recuperarea întregului sistem în caz de dezastru (Disaster Recovery) pentru situațiile produse din următoarele cauze:

- dezastru naturale (ex: cutremure, incendii, inundații, etc.);
- atacuri cibernetice (ex: ransomware, DDos, MitM, phishing, intruziuni, furt sau scurgeri de date, etc);
- defecțiuni tehnice hardware (ex: defecțiunile componentelor hard la nivel de server, echipamente de rețea, defecțiuni electrice, etc);
- erori umane (ex: ștergeri date, criptare date, configurări greșite, actualizări defectuoase, migrări tehnologice eșuate, etc);
- probleme de infrastructură (ex: probleme la nivelul centrelor de date, probleme de alimentare cu energie, alte cazuri de duc la indisponibilitatea sistemului).

În acest sens, ofertantul va include în echipa sa specialiști calificați în domeniul securității cibernetice, care vor implementa măsurile de securitate necesare, conform cerințelor din caietul de sarcini, legislației naționale și standardelor aplicabile. De asemenea, aceștia vor efectua teste de recuperare prin simulări, pentru a identifica vulnerabilitățile, timpul necesar pentru recuperare, metodele de restaurare și alte informații esențiale și necesare beneficiarului în procesul de elaborare și menținere a unui plan de recuperare în caz de dezastru pentru SIA AMP.

Mod de conlucrare și organizare

Ofertantul va desemna persoane cheie responsabile de conlucrare cu beneficiarul, va informa prin scrisoare oficială beneficiarul despre echipa desemnată și va oferi date de contact în termenul prevăzut conform contractului.

Ținând cont de complexitatea sistemului informațional, este importantă promovarea colaborării între specialiștii din echipa beneficiarului și specialiștii din echipa ofertantului fiind implicați specialiști din diverse departamente (ex: suport, dezvoltare, securitate, management, consultanta, etc) pentru rezolvarea eficientă și calitativă a problemelor apărute.

Doar la solicitarea beneficiarului, ofertantul va asigura participarea tuturor specialiștilor cheie din echipa de mentenanță la ședințele de progres sau la ședințele de lucru, inclusiv în scopul conlucrării cu alți specialiști din alte instituții (ex: STISC, EGOV, ASP, ANSP, MS, AMED, etc) sau cu specialiștii din cadrul altor echipe ale companiilor contractante

În acest sens, ofertantul va implica specialiștii potriviți pentru analiza, soluționarea, implementarea și testarea calitativă a solicitărilor înaintate de Beneficiar (incidente, cereri de modificare, teste, etc.) pentru finalizarea acestora în termeni prevăzuți conform efortului stabilit.

Atât în perioada mentenanței, cât și în perioada garanției de 12 luni, ofertantul va oferi beneficiarului toate informațiile tehnice/operationale necesare, dacă se constată că în lipsa acestora nu sunt posibile realizarea proiectelor de dezvoltare, reinginerie sau achiziționarea serviciilor de mentenanță ce se vor desfășura ulterior, sau dacă se constată că în lipsa acestor informații sunt sau pot fi afectate activitățile beneficiarului.

Cerințe minime pentru activitățile de suport

Ofertantul va asigura un nivel corespunzător de conlucrare cu beneficiarul, fiind îndeplinite următoarele cerințe minime:

Accesibilitatea.

Disponibilitatea liniei de suport din partea ofertantului 24 ore/7 zile;

Oferirea datelor de contact (telefon, email, remote-acces, etc) a personalului de suport din partea ofertantului.

Disponibilitatea.

Ofertantul va asigura participarea specialiștilor cheie la ședințele de progres, ședințele tehnice de lucru, întruniri on-line, alte tipuri de conlucrări, etc.

Calitatea.

Recepționarea celor comunicate de către beneficiar;

Înțelegerea nevoilor beneficiarului și implicarea personalului calificat și instruit pentru a gestiona incidentele, cereri, modificări, etc; Comunicarea eficientă și oferirea răspunsului rapid pentru toate adresările beneficiarului;

Solicitarea și recepționarea de feedback de la beneficiar pentru servicii acordate;

Managementul incidentelor

Aplicarea metodologiilor Agile în organizarea și realizarea lucrărilor de mentenanță;

Preluarea și atribuirea automată a ticketelor către specialiști cheie calificați;

Gestionarea incidentelor, cereri, solicitări în sistem de gestiune dedicat (sistem de ticketing sau de planificare a sarcinilor) ce se află în proprietatea ofertantului sau deține drepturi de utilizare;

Gestionarea de către ofertant a propriului sistem de ticketing, oferind beneficiarului acces de utilizare pentru înregistrarea ticketelor, cererilor, precum și pentru preluarea rapoartelor automatizate;

Cerințe față de livrabile

Ofertantul va menține în stare actuală documentația tehnică aferentă softului. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft/administratori terți din cadrul companiilor contractante să poată oferi beneficiarului serviciile de mentenanță.

Ofertantul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și despre modificările importante a aplicate asupra documentației tehnice aferentă sistemului.

Ofertantul va asigura controlul versiunilor codului sursă prin aplicațiile GIT și va oferi beneficiarului codul sursă compilabil pe suport DVD-R, instrucțiuni de instalare, ghidul administratorului până la data finalizării contractului de mentenanță.

La fel, ofertantul trebuie să asigure predarea concepției de mentenanță și planul de mentenanță până la data finalizării contractului de mentenanță.

În acest context, pentru eficientizarea proceselor de mentenanță și stabilirea obiectivelor/cerințelor pe termen lung, este esențial să fie elaborată de către ofertant concepția de mentenanță bine structurată. Concepția de mentenanță urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective:

- a) Asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional;
- b) Optimizarea performanței și eficienței sistemului;
- c) Protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem;
- d) Identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor;
- e) Asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.

Cerințe minime față de echipa de mentenanță

Ofertantul va desemna membrii echipei de mentenanță conform CV-urilor transmise în setul documentelor de licitație. Totodată, ofertantul va include în componența echipei doar

membri ce dețin experiența și pregătirea necesară pentru realizarea cerințelor stabilite în prezentul caiet de sarcini.

Ofertantul va include în echipa de mentenanță specialiști cheie disponibili pentru conlucrarea cu beneficiarul.

În cazul concediilor (de odihnă, medicale, deplasări etc.) sau altor situații care duc la încetarea temporară a atribuțiilor de muncă ale specialiștilor din cadrul echipei, sau în situațiile în care specialistul nu poate fi disponibil pentru îndeplinirea activităților aferente mentenanței, ofertantul va asigura înlocuirea membrilor echipei cu alți membri calificați, ținând cont de cerințele prezentului caiet de sarcini și doar cu acordul beneficiarului.

Ofertantul este obligat să informeze în prealabil beneficiarul despre necesitatea modificării echipei de mentenanță, va transmite CV-ul persoanei care înlocuiește o altă persoană și va confirma recepționarea răspunsului (de acceptare sau refuz) expediat de către Beneficiar.

Beneficiarul își rezervă dreptul de a refuza modificarea componenței minime a echipei în cazul în care pregătirea profesională și experiența noilor membri nu corespunde cerințelor stabilite în prezentul caiet de sarcini sau solicitarea privind modificarea echipei nu este relevantă.

CNAM a identificat următoarele cerințe minime privind numărul de specialiști, tipul de specialiști, studii și certificări, specializarea și experiența pe care trebuie să o dețină fiecare membru din echipa de mentenanță a ofertantului (specialiști cheie)*:

Manager de proiect (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Cunoaște limba de stat;
- Deține un Certificat de calificare privind 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;
- Experiență profesională generală de minim 3 ani în proiecte aferente domeniului TIC;
- Experiență specifică de Manager de Proiect în cel puțin 3 proiecte de complexitate similară, pe toată durata proiectului, realizate cu succes

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist infrastructura sistem (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Cunoaște limba de stat;

- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
 - Experiență profesională generală în domeniul de specialitate de minim 3 ani;
 - Experiență în administrarea și menținerea unui nivel avansat de securitate pentru sisteme Linux, Windows Server, VMware, aplicații server, protocoale de comunicație, precum și în implementarea soluțiilor de containerizare (ex: Kubernetes), etc..
 - Cunoaște tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP descrise în prezentul caiet de sarcini;
 - Are experiență în analiza și îmbunătățirea arhitecturii SI;
 - Are experiență în elaborarea calitativă a documentației tehnice de arhitectură SI;
 - Are 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, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).*

Specialist programator front-end (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
 - Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
 - Cunoaște limba de stat;
 - Are experiență de minim 3 ani în domeniul de programare;
 - Cunoaște și are experiență în tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP descrise în prezentul caiet de sarcini;
 - Cunoaște bunele practice și are experiență în activități de modernizare tehnologică ale sistemelor informaționale;
 - Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist front-end în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară
- (se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).*

Specialist programator back-end (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Cunoaște limba de stat;
- Are experiență de minim 3 ani în domeniul de programare;
- Cunoaște și are experiență în tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP descrise în prezentul caiet de sarcini și alte tehnologii înrudite;

- Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist back-end în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist proiectare și menținerea bazelor de date (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Cunoaște limba de stat;
- Are experiență de minim 3 ani în domeniul de proiectare și întreținere a bazelor de date;
- Cunoaște și are experiență în tehnologiile și componentele front-end ale SIA AMP descrise în prezentul caiet de sarcini;
- Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist frontend în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist în testare (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Cunoaște limba de stat;
- Are experiență de minim 3 ani în domeniul de testare sau programare;
- Cunoaște și este familiarizat cu tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP, precum și altele înrudite;
- Cunoaște și are experiență în QA. Are experiență în diverse metode de testare și în documentarea acestor activități, inclusiv testări de securitate;
- Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist în testare cel puțin 3 proiecte de /testare implementare a unui sistem informațional de complexitate similară

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist în securitatea informațională (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;

- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Cunoaște limba de stat;
- Cunoaște și are experiență în tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP, precum și cele înrudite;
- Cunoaște și are experiență în metode de analiză și identificare a vulnerabilităților unui sistem informațional la diferite nivele;
- Are experiență și poate efectua teste de penetrare, teste și simulări de recuperare în caz de dezastru;
- Are experiență în utilizarea metodelor actuale de scanare/identificare a vulnerabilităților;
- Poate oferi beneficiarului recomandări pentru sporirea nivelului de securitate al sistemului informațional;
- Este familiarizat cu bunele practici de identificare a vulnerabilităților comune (ex: SQLi, XSS, CSRF, IDOR, RCE, expunerea datelor, configurarea necorespunzătoare a sistemelor de operare, etc.);
- Este familiarizat cu reglementările și standardele de securitate;
- Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist în securitate informațională/cibernetică în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

**Cerințele minime stabilite nu limitează ofertantul în posibilitatea includerii în echipă și a altor specialiști non-cheie pentru activitățile de mentenanță necesare.*

**Echipa CNAM va conlucra direct doar cu specialiștii cheie.*

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

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

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

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

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

21. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:

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

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

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

23. Termenul de valabilitate a ofertelor: 40 zile

24. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP "MTender"

Ofertele întârziate vor fi respinse.

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

Denumirea instrumentului electronic	Se va utiliza/accepta sau nu
depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare	DA
sistemul de comenzi electronice	NU
facturarea electronică	DA
plățile electronice	DA

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

Președintele grupului de lucru: _____

Ion DODON
L.Ș.

CERERE DE PARTICIPARE

Către _____
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Stimați domni,

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

Data completării Cu stimă,

Ofertant/candidat

.....

(semnătura autorizată)

**DECLARAȚIE
privind valabilitatea ofertei**

Către _____
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Stimați domni,

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

Data completării Cu stimă,

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

BANCA

(denumirea)

SCRISOARE DE GARANȚIE BANCARĂ
pentru participare cu ofertă la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică

Către _____
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

cu privire la procedura de atribuire a contractului

(denumirea contractului de achiziție publică),

subsemnații _____,
(denumirea băncii)

Înregistrat la _____,
(adresa băncii)

ne obligăm față de _____ să
(denumirea autorității contractante)

plătim suma de _____, la prima sa cerere scrisă și
(suma în litere și în cifre)

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

1. Ofertantul _____
(denumirea ofertantului)

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

2. Oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul _____
(denumirea ofertantului)

nu a constituit garanția de bună execuție;

3. Oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul _____
(denumirea ofertantului)

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

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

Prezenta garanție este valabilă până la data de _____

Parafată de Banca _____ în ziua _____ luna _____ anul _____

(semnătura autorizată)

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

Data: “ _____ ” _____ 20__

Procedura de achiziție Nr.: _____

Oficiul Băncii: _____
[introduceți numele complet al garantului]

Beneficiar: _____
[introduceți numele complet al autorității contractante]

GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE

Nr. _____

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

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

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

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

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

INFORMAȚII PRIVIND ASOCIEREA

1. Părți contractante (agenți economici)

- a) _____
- b) _____
- c) _____

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

- a) _____
- b) _____
- c) _____

3. Informații privind modul de asociere:

- a) Data încheierii contractului de asociere _____
- b) Locul și data înregistrării asociației _____
- c) Activități economice ce se vor realiza în comun

- d) Contribuția fiecărei părți la realizarea activităților economice comune convenite

- e) Valoarea și cota procentuală a bunurilor livrate/serviciilor prestate de fiecare asociat

- f) Condiții de administrare a asociației _____
- g) Modalitatea de împărțire a rezultatelor activității economice comune desfășurate

- h) Cauze de încetare a asociației și modul de împărțire a rezultatelor lichidării

- i) Repartizarea fizică, valorică și procentuală între fiecare asociat pentru executarea obiectivului supus licitației _____
- j) Alte cauze _____

Data completării _____

Semnat Liderul Asociației: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

Semnat Asociatul secund: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

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

Nr d/o	Obiectul contract ului	Denumirea/ numele beneficiarului/Adresa	Calitatea Furnizorului/Pre statorului*)	Prețul contractului/ valoarea bunurilor/servi ciilor livrate/prestate	Perioada de livrare/prest are (luni)
1					
2					
...					

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

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

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

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

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

DECLARAȚIE
privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului

Nr. d/o	Funcția	Studii de specialitate	Vechimea în munca de specialitate (ani)	Numărul și denumirea bunurilor/serviciilor similare livrate/prestate în calitate de conducător	Numărul certificatului de atestare și data eliberării
1	2	3	4	5	6

Semnat: _____
Nume: _____
Funcția în cadrul firmei: _____
Denumirea firmei: _____

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

Nr. d/o	Numele și adresa subantreprenorilor	Activități din contract	Valoarea aproximativă	% din valoarea contractului
1.				
2.				
3.				
4.				

Semnat: _____

Nume: _____

Funcția în cadrul firmei: _____

Denumirea firmei: _____

ANGAJAMENT TERȚ SUSȚINĂTOR FINANCIAR

Terț susținător financiar

.....(denumirea)

ANGAJAMENT

privind susținerea financiară a ofertantului/candidatului

Către,

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Cu privire la procedura pentru atribuirea contractului

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

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

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

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

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

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

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

Data completării,

.....

Terț susținător,

.....

(semnătură autorizată)

DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR FINANCIAR

Terț susținător financiar

.....
(denumirea)

Declarație

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

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

Data completării,
(*semnătură autorizată*)

Terț susținător,

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

.....
(denumirea)

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

Către,

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

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

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

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

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

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

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

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

Data completării,
.....

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

DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR TEHNIC

Terț susținător tehnic

.....
(denumirea)

Declarație

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

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

LISTA

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

Nr. crt	Denumire utilaj/echipament/instalație	Cantitate U.M.	Forma de deținere	
			Proprietate	În chirie

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

Data completării,

Terț susținător,

(*semnătură autorizată*)

DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR PROFESIONAL

Terț susținător profesional

.....
(denumirea)

Declarație

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

LISTA

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

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

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

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

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

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

Data completării,

Terț susținător,

(*semnătură autorizată*)

CAIET DE SARCINI Servicii

Obiectul: servicii de mentenanță și suport a Sistemului Informațional Automatizat “Asistența Medicală Primară” (SIA AMP)

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

1. Descriere generală. Informații

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor/ lucrărilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată fără TVA (se va indica pentru fiecare lot în parte)
1.	72200000-7	Servicii de mentenanță preventivă și suport a SIA AMP – în bază de abonament	Luni	12	Conform Caietului de sarcini	1 260 000,00 lei
1.1	72200000-7	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a SIA AMP – în bază de trouble ticket/ticketing	Om/Ore	3000	Conform Caietului de sarcini	570 000,00 lei
Valoarea estimată totală (fără TVA)						1 830 000, 00 lei

CAIET DE SARCINI

privind achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport
pentru Sistemul Informațional Automatizat
“Asistența Medicală Primară”
(SIA AMP)

Generalități

Sistemul Informațional Automatizat „Asistența Medicală Primară” (SIA AMP) este destinat informatizării fluxurilor principale ale personalului medical din cadrul prestatorilor de servicii medicale din Republica Moldova.

Totodată, SIA AMP asigură evidența, controlul și coordonarea automatizată a activității diviziunilor de bază ale prestatorilor, precum și acumularea informațiilor necesare pentru menținerea evidenței datelor despre beneficiari, generarea și extragerea rapoartelor, completarea, generarea și eliberarea formularelor electronice, programarea consultațiilor, etc.

Referințe

Activitățile de mentenanță se desfășoară în conformitate cu baza normativă ce include legislația națională în vigoare și standardele naționale și internaționale la care Republica Moldova este parte.

1. Legea nr.411-XII din 28.03.1995 ocrotirii sănătății;
2. Legea nr.1585-XIII din 27.02.1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență Medicală;
3. Legea nr.982 din 11.05.2000 privind accesul la informație;
4. Legea nr.1069 din 22.06.2000 cu privire la informatică;
5. Legea nr.467 din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
6. Legea nr. 71 din 22.03.2007 cu privire la registre;
7. Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
8. Legea nr.93 din 26.05.2017 cu privire la statistica oficială;
9. Hotărârea Guvernului nr.1387 din 10.12.2007 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală;
10. Hotărârea Guvernului 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;
11. Hotărârea Guvernului nr. 1090 din 31.12.2013 privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass);
12. Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign);
13. Hotărârea Guvernului nr.708/2014 privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog);
14. Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud). Hotărârea Guvernului Nr. 586 din 24.07.2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical;
15. Hotărârea Guvernului nr. 414/2018 cu privire la măsurile de consolidare a centrelor de date în sectorul public și de raționalizare a administrării sistemelor informaționale de stat;
16. Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect);
17. Hotărârea Guvernului nr. 376/2020 pentru aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) și a Regulamentului privind modul

- de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify);
18. Hotărârea Guvernului nr.201 din 28.03.2017 privind aprobarea Cerințelor minime obligatorii de securitate cibernetică;
 19. Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr.78/2006 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);
 20. Ordinul MS nr. 695 din 13.10.2010 Cu privire la Asistența Medicală primară din Republica Moldova;
 21. Ordinul MS nr. 404 din 30.10.2007 Cu privire la delimitarea juridică a asistenței medicale primare la nivel raional;
 22. Ordinul nr. 1086 din 30.12.2016 cu privire la aprobarea Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale prestatorilor de servicii de sănătate;
 23. Ordinul MS și CNAM nr. 709/163-A din 20.07.2022 cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară și dărilor de seamă în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală;
 24. Ordinul MS și CNAM nr.874 și nr.243-A din 24.09.2020 Cu privire la eficientizarea utilizării Sistemului Informațional Automatizat SIA AMP în cadrul prestatorilor de servicii medicale de asistență medicală primară, precum și asistența medicală specializată de ambulatoriu;
 25. Ordinul CNAM nr. 204/2020 cu privire la aprobarea Politicii de securitate informațională în cadrul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină;
 26. Ordinul CNAM nr. 54-A din 23.03.2022 cu privire la acordarea și suspendarea accesului la SIA AMP;
 27. Ordinul MS și CNAM nr.709/163-A din 20 iulie 2022 cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară a dărilor de seamă în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală.

Obiectul achiziției

Denumire	Descriere
<p>Tipul serviciilor achiziționate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mentenanță preventivă și suport – în bază de abonament; • mentenanță adaptivă și de corecție – în bază de trouble ticket/ticketing. 	<p><i>Serviciile vor fi achiziționate pentru 12 luni de la data semnării contractului.</i></p> <p><i>Serviciile se referă la toate modulele și componentele SIA AMP aflate în gestiunea CNAM, inclusiv servicii de conexiune web aferente.</i></p> <p><i>Serviciile de mentenanță includ și acordarea suportului continu și instruire la necesitate.</i></p> <p><i>Ofertantul acordă garanție pentru o perioadă de cel puțin 12 luni de la data încheierii contractului, pentru toate modulele sistemului, pentru serviciile de conexiune web aferente și pentru toate modificările efectuate în perioada de mentenanță.</i></p>

Conceptul mentenanței

În prezentul caiet de sarcini, SIA AMP este obiectul achiziției serviciilor de mentenanță preventivă, adaptivă și corectivă (denumite în continuare – mentenanță).

Având în vedere activitățile de mentenanță desfășurate în anul 2024, conceptul de mentenanță pentru anul 2025 este orientat spre îmbunătățirea continuă a întregului sistem, adoptând o abordare proactivă și reactivă.

Mentenanța se referă nu doar la întreținerea sistemului, ci și optimizarea sa pe termen lung, modernizarea tehnologică, implementarea soluțiilor eficiente și actualizarea componentelor de sistem.

Perioada de mentenanță reprezintă ansamblul de activități destinate să asigure performanța optimă, securitatea și fiabilitatea sistemului, prin îmbunătățirea proceselor de prelucrare și stocare a datelor, precum și prin menținerea interoperabilității cu alte sisteme și platforme.

Perioada de mentenanță include și activitățile planificate menite să asigure integritatea, disponibilitatea și confidențialitatea componentelor sistemului și a datelor prelucrate în sistem, precum și revizuirea riscurilor, implementarea soluțiilor de securitate și conformarea cu cerințele recomandate și cu cele stabilite prin legislația națională în vigoare.

Activitățile de mentenanță vor începe cu analiza sistemului informațional de către ofertant, inclusiv analizate arhitectură, infrastructură software, tehnologii utilizate, versiunea produselor software și componentelor sistemului, etc.

După analiza realizată, ofertantul va prezenta beneficiarului soluții recomandate pentru menținerea și optimizarea sistemului, în conformitate cu cerințele specificate caietul de sarcini. Începând cu etapa de analiză și continuând pe parcursul perioadei de mentenanță, ofertantul va identifica neajunsurile și vulnerabilitățile sistemului, va propune soluții pentru problemele deja cunoscute, cum ar fi: performanța rapoartelor, probleme de scalabilitate legate de suprasarcina resurselor, blocaje și timpî mari de răspuns, încetinirea proceselor, apariția incidentelor și erorilor de sistem, etc.

Ulterior, pe parcursul proceselor de mentenanță, ofertantul va ține cont de natura dinamică a cerințelor și a problemelor care pot apărea în etapa actuală a ciclului de viață al sistemului și va adopta metodologii Agile pentru stabilirea rolurilor în echipa de specialiști, prioritizarea sarcinilor, colaborarea continuă cu beneficiarul și utilizatorii desemnați, livrarea și implementarea rapidă a soluțiilor conform cerințelor din prezentul caiet de sarcini, ținând cont de tipologia lucrărilor planificate și cele neplanificate ale mentenanței.

Destinatarii, obiectivele și principiile SIA AMP

Destinatari

Destinatarii datelor prelucrate în SIA AMP sunt: Ministerul Sănătății, Agenția Națională pentru Sănătate Publică, Compania Națională de Asigurări în Medicină, prestatorii de servicii medicale și subdiviziunile de sănătate ale autorităților administrației publice locale.

Obiectivele de bază a SIA AMP

Obiectivele de bază ale SIA AMP sunt:

- 1) formarea bazei de date unice la nivel național cu informații ce permit crearea și completarea fișei medicale a beneficiarilor;
- 2) sporirea cantitativă și calitativă a asistenței medicale primare și asistență medicală de ambulatoriu acordate pacienților;
- 3) constituirea resurselor informaționale de stat privind sănătatea populației;
- 4) sporirea eficienței dirijării și circulației documentației medicale;
- 5) obținerea operativă a informațiilor actualizate;
- 6) asigurarea schimbului de date și a interoperabilității cu alte sisteme informaționale.

Principiile de bază ale SIA AMP

Principiile de bază ale SIA AMP sunt:

- 1) *principiul legitimității*, potrivit căruia funcțiile și operațiile efectuate de utilizatori sunt legale și conforme cu drepturile omului și legislația națională în vigoare;
- 2) *principiul autenticității datelor*, care presupune că informațiile păstrate pe dispozitive de stocare a datelor sau pe suport de hârtie corespund stării reale a obiectelor din SIA AMP;
- 3) *principiul identificării*, conform căruia pachetelor informaționale li se atribuie un cod de clasificare la nivel de sistem, prin care este posibilă identificarea univocă și raportarea la acestea;
- 4) *principiul temeiniciei datelor*, care prevede că introducerea datelor în SIA AMP se efectuează doar în baza înscrierilor din documentele acceptate ca surse de informații;
- 5) *principiul auditului sistemului*, care presupune înregistrarea informației despre schimbările care au loc, pentru a face posibilă reconstituirea istoriei unui document sau starea lui la o etapă anterioară;
- 6) *principiul independenței de platforma software*, conform căruia SIA AMP poate fi construit pe baza modulelor elaborate la comandă sau a produselor software existente. Conceptul nu limitează în nici un fel abordarea dezvoltării sistemului atât timp cât sunt satisfăcute nevoile identificate și se oferă cea mai mare valoare pentru prețul oferit.
- 7) *principiul accesibilității și integrabilității*, care presupune că SIA AMP, chiar dacă oferă funcționalități multiple, este construit ca un element integral și folosit de utilizatori prin intermediul unei interfețe unice. Mai mult decât atât, acest principiu prevede că expansiunea și dezvoltarea sistemului se vor face prin protocoale și puncte de conexiune proiectate din start.
- 8) *principiul confidențialității informației*, care prevede răspunderea personală, în conformitate cu legislația în vigoare, a colaboratorilor responsabili de prelucrarea informației în sistem pentru utilizarea și difuzarea neautorizată a informației;
- 9) *principiul compatibilității*, conform căruia SIA AMP trebuie să fie compatibil cu sistemele existente în țară;
- 10) *principiul orientării spre utilizator*, potrivit căruia structura, conținutul, mijloacele de acces și navigarea sunt focalizate spre utilizatori;

- 11) *principiul dezvoltării progresive*, potrivit căruia elaborarea sistemului și modificarea permanentă a componentelor sale se efectuează în conformitate cu tehnologiile informaționale avansate;
- 12) *principiul consecutivității*, care presupune elaborarea și implementarea proiectului pe etape;
- 13) *principiul eficienței funcționării*, care presupune optimizarea raportului dintre calitate și cost;
- 14) *principiul securității informaționale*, care presupune asigurarea nivelului dorit de integritate, exclusivitate, accesibilitate și eficiență a protecției datelor împotriva pierderii, denaturării, distrugerii și utilizării neautorizate. Securitatea sistemului presupune rezistența la atacuri și protecția caracterului secret, a integrității și pregătirii pentru lucru atât a SIA AMP, cât și a datelor acestuia.

Arhitectura SIA AMP

Platforma MCloud

SIA AMP este găzduit pe platforma MCloud, o infrastructură informațională guvernamentală comună, bazată pe tehnologii de tip „cloud computing”.

Tehnologia „cloud computing” reprezintă un model de furnizare a serviciilor TI, care permite accesul, la cerere și prin rețea, la o gamă complet configurabilă de resurse virtualizabile: rețele, servere, echipamente de stocare, aplicații și servicii.

Astfel, platforma MCloud asigură servere protejate și redundante pentru găzduirea bazelor de date, a software-ului de sistem și a aplicațiilor, precum și echipamente pentru formarea rețelelor LAN, NAT și organizarea WAN.

Pe servere rulează sisteme de operare Microsoft Windows și Linux.

Infrastructura software, tehnologii backend și frontend

Tehnologiile și componentele sistemului pentru back-end front-endsunt: Glassfish 4.1, Glassfish Jersey 2.13, Glassfish Metro 3.0.3, Eclipse Link (JPA), Open JDK 8, Java SDK 1.7.0_25, Java WS RS 2.0.1 , Java2ee 7.0, OSGI 3.1, JSF 2.2, Primefaces 4.0, EJB, JDBC, JPA 2.0, Apache CXF 2.6.11, Apache Axis 1.4, Apache Commons 3.2, Apache POI 3.9, Soap 1.2, wsdl4j 1.6.2, , , SLF4J 1.7.21, , itextpdf 5.4.1, JasperReports 5.6.0, NGINX 1.10.3, Microsoft SQL Server 15, Microsoft Analysis Server 15, OLAP, Microsoft Office 12, Office Visual Basic for Applications, JBoss Arquillian 1.1.2, .NET 2.0:, ASP Classic, .NET 4.5:., WCF Soap, WinForms, Win API RS232, Ethernet, GitLab CI/CD, Angular bootstrap, Docker, Spring boot, Spring security, Spring JPA, RabbitMQ, BigData(ClickHouse), MSSQL, S3 bucket(Minio), Cache(Redis), Load balancing software (Nginx 1.10.3 și HAProxy 2.4.24), precum și alte tehnologii și componente înrudite, conexe sau asemănătoare, care necesită a fi

analizate, înțelese, studiate, precum și întreținute, actualizate, optimizate de către specialiștii din cadrul echipei de mentenanță.

Nivele de securitate

SIA AMP asigură accesul autorizat la modulele sistemului.

La nivelul aplicației, autentificarea se realizează prin serviciul guvernamental MPass.

În plus, transmiterea datelor între stații și server se efectuează prin protocolul HTTPS, utilizând un certificat SSL pentru criptare.

În procesele de gestionare a accesului, sunt definite două grupuri de utilizatori:

1. **Utilizatori operatori** – pot accesa aplicația și pot efectua acțiuni de creare, înregistrare, vizualizare, modificare și extragere a datelor;
2. **Utilizatori administratori** – au acces extins la funcționalitățile aplicației, atât la nivel global, cât și la nivel local și pot efectua acțiuni de configurare a setărilor de sistem sau activități de monitorizare.

La nivelul bazelor de date, sunt implementate măsurile recomandate pentru:

- 1) Controlul accesului (roluri și privilegii);
- 2) Autentificare (parole complexe și autentificare integrată);
- 3) Criptarea datelor (SSL/TLS);
- 4) Audit și monitorizare (jurnalizare și logging);
- 5) Configurarea firewall-ului și protecția împotriva interogărilor vulnerabile.

La nivelul mașinilor virtuale, sunt implementate reguli de securitate privind controlul accesului, actualizările, segregarea VLAN/firewall și alte măsuri de securitate asigurate de posesorul platformei MCloud.

Mecanisme pentru retenția datelor

SIA AMP dispune de următoarele mecanisme pentru retenția datelor:

- 1) **Retenția datelor** – Sistemul permite stocarea informațiilor medicale (de exemplu: consultații, fișe medicale, module etc.) în conformitate cu reglementările legale din domeniul sănătății și cu legislația în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal.
- 2) **Securitate** – Sistemul previne accesul neautorizat la date, asigură controlul accesului și împiedică modificările neautorizate ale acestora.
- 3) **Autorizare** – Utilizatorii sistemului sunt autorizați să acceseze funcționalitățile în funcție de identitate, rolurile atribuite și permisiunile asociate.

- 4) **Nerepudierea** – Sistemul permite identificarea evenimentelor înregistrate și asociate sesiunilor de lucru ale utilizatorilor, asigurând unicitatea acestora (ID utilizator) și auditarea operațiunilor (ID sesiune).
- 5) **Audit** – Auditul poate fi efectuat pe baza operațiunilor înregistrate, pentru investigarea incidentelor.

Module SIA AMP

SIA AMP include mai multe module (Resurse umane, Recepție, Triaj, Fișa medicală, Laborator, Statistică, Gestiune stoc, Module de administrare, Imunizări, Programare online) care acoperă diverse funcționalități și au acces restricționat în funcție de rolurile și drepturile de acces ale utilizatorilor.

Modul Resurse Umane este destinat gestionării resurselor umane implicate în medicina primară și ambulatoriul specializat, într-un mod unitar. Prin acest modul se gestionează datele personale (de identificare, domiciliu etc.), datele de contact ale utilizatorilor SIA AMP și informațiile contractuale (funcția, perioada contractelor de muncă).

Modul Recepție este destinat înregistrării programărilor pacienților care solicită consultații medicale sau servicii de investigații. Prin acest modul se gestionează data programării, medicul, instituția și alte informații necesare pentru programarea pacientului la consultație.

Modul Triaj este destinat introducerii datelor referitoare la funcționalitățile specifice biroului de triaj din centrele de medicină primară, inclusiv examinările medicale profilactice și alte proceduri relevante.

Modul Fișa medicală este destinat gestionării centralizate a datelor pacienților, incluzând introducerea și vizualizarea informațiilor referitoare la vizitele pacienților (consultații, tratamente, vaccinări etc.). Modulul păstrează istoricul vizitelor pacientului la medicii de familie, specialiști și alte servicii medicale.

Modul Laborator este destinat gestionării investigațiilor medicale, inclusiv procesarea cererilor și stocarea rezultatelor analizelor medicale ale pacienților.

Modul Statistică este destinat generării rapoartelor operaționale și statistice, inclusiv rapoartelor ad-hoc. Fiecare raport dispune de criterii de filtrare specifice tipului de raport. Acest modul colectează informații din toate modulele sistemului (personal medical, pacienți, cabinete etc.) și generează centralizatoare, statistici detaliate și rapoarte personalizate.

Modul Gestiune Stocuri este destinat gestionării stocurilor din cadrul instituției medicale, distribuției consumabilelor către secții și medici, precum și evidenței consumului efectuat. Acest modul gestionează facturile, înregistrările de intrare și ieșire ale produselor din depozitul unității medicale și permite introducerea datelor referitoare la cantitatea de

marfă, prețul unitar, data producerii, data expirării și alte informații relevante. De asemenea, modulul permite utilizatorilor să obțină date în timp real despre stocurile existente.

Modulele de Administrare sunt destinate efectuării operațiunilor necesare pentru funcționarea normală a întregului sistem. Aceste module includ funcționalități esențiale, precum gestionarea accesului, monitorizarea și auditul activităților, precum și configurarea parametrilor sistemului.

Administrarea sistemului este împărțită în două nivele:

- 1) Administrarea aplicației la nivel general;
- 2) Administrarea modulelor în cadrul unei instituții juridice.

Modul Imunizări este destinat gestionării activităților referitoare la crearea și menținerea istoricului de vaccinare al populației. Acesta oferă lucrătorilor medicali informațiile necesare pentru a stabili vaccinările în funcție de istoricul individual al pacientului.

Modulul include funcționalități ce permit:

1. Furnizarea datelor agregate despre vaccinările efectuate în cadrul sistemului național de supraveghere și al programului național de imunizări;
2. Sprijinirea acțiunilor de sănătate publică prin analiza datelor pentru îmbunătățirea ratelor de vaccinare și reducerea bolilor prevenibile prin vaccinare;
3. Generarea listelor și rapoartelor cu privire la persoanele vaccinate, în funcție de intervalul de timp, sex, teritoriu administrativ și tip de vaccin;
4. Managementul stocurilor de vaccinuri la nivelul instituțiilor medicale, al Agenției Naționale pentru Sănătate Publică (ANSP) și al Centrelor de Sănătate Publică (CSP).

Modulul de Programare online la medic este destinat gestionării solicitărilor pentru programarea la medic. Administrarea acestui modul se face de către personalul din cadrul instituțiilor medicale. Aplicația permite identificarea pacientului și vizualizarea zilelor și orelor disponibile pentru programare, atât la medicul de familie, cât și la medicii de specialitate.

Cerințe minime pentru asigurarea exploatarei conforme

Cerințele minime obligatorii pentru asigurarea exploatarei conforme reprezintă o sarcină de bază, asumată integral de către Ofertant.

Utilizarea modulelor SIA AMP (ex: căutarea, selectarea, înregistrarea, editarea, salvarea datelor, generarea rapoartelor, extragerea datelor de către un utilizator sau un grup de utilizatori, etc.) trebuie să se realizeze fără a afecta performanța sistemului, indiferent de conținutul și volumul datelor procesate.

În cazul în care utilizatorii efectuează solicitări (requests) în aplicație și răspunsul este returnat incorect sau fără rezultat, sistemul nu trebuie să solicite autentificarea repetată pentru inițierea unei noi sesiuni de lucru sau să impună alte acțiuni neconforme cu instrucțiunile de exploatare corectă a sistemului. De asemenea, aplicația nu trebuie să fie blocată în astfel de situații.

În cazul prelucrării masive a datelor (ex: liste, rapoarte, totalizatoare, nomenclatoare, clasificatoare, centralizatoare, etc.), sistemul nu trebuie să ducă la creșterea excesivă a timpului de răspuns sau să depășească timpul limită (timeout) sau la apariția erorilor.

Sistemul va afișa clar mesaje de eroare sau mesaje de informare, astfel încât utilizatorul să poată înțelege ușor măsurile ce trebuie să le ia în cazul apariției unor erori tehnice.

Sistemul poate fi accesat doar prin MPass (cu excepția aplicațiilor de test) de către toți utilizatorii care au drept de acces.

Optimizarea continuă a structurii bazelor de date este esențială pentru buna funcționare a întregului sistem pe termen scurt, mediu și lung, precum și pentru implementarea corecțiilor și îmbunătățirilor care se dovedesc a fi utile pe parcursul exploatării conforme a sistemului.

Totuși, structura bazelor de date poate fi modificată doar după informarea prealabilă a Beneficiarului, fără a afecta consistența sau semnificația datelor existente.

Indiferent de operațiunile efectuate, bazele de date trebuie să își mențină structura de bază, fără a solicita sau consuma excesiv resursele alocate. Sistemul va răspunde corect atât cerințelor permanente, cât și celor care se schimbă în funcție de criteriile selectate de utilizatori.

În acest sens, orice sesiune de căutare, înregistrare, editare, transfer, selecție, generare sau extragere a datelor de către utilizatori nu trebuie să ducă la creșterea timpului de afișare și extragere a datelor, nici la creșterea timpului de răspuns în situațiile în care utilizatorii accesează simultan aceleași funcționalități sau instrumente ale aplicației.

Orice acțiune de modificare sau corectare a sistemului nu trebuie să afecteze funcționalitățile existente sau cele aflate în proces de dezvoltare (în cazul unor proiecte de dezvoltare derulate simultan).

Serviciile automatizate de verificare și transfer al persoanelor pe lista de evidență a medicilor de familie trebuie să funcționeze într-un mod stabil, fără excepții.

Serviciile de conexiune web și API-urile trebuie să funcționeze instantaneu și să mențină integritatea setului de date procesate, în timp real, conform proceselor automatizate prestabilite.

Sistemul trebuie să își păstreze structura, arhitectura și designul prevăzut, să funcționeze stabil și să ofere un timp de răspuns de cel mult 3 secunde. Un timp de răspuns mai mare de 3 secunde poate afecta negativ experiența utilizatorilor..

Timpul optim de răspuns al sistemului trebuie să fie cuprins între 30 și 150 ms.

Pentru menținerea timpului optim de răspuns și al timpului maxim de răspuns, se vor efectua măsurători și analize la nivelul rețelei, serverelor, gazdelor (host), procesării aplicațiilor și accesului la bazele de date.

Aplicațiile server utilizate pe platformă (inclusiv cele cu sursă deschisă) vor fi analizate de către specialiști calificați și, dacă este necesar, vor fi înlocuite cu pachete și biblioteci actualizate, pentru a asigura compatibilitatea cu tehnologiile implementate.

Indisponibilitatea sistemului de producție nu poate depăși 4 ore pe lună și 15 minute pe zi lucrătoare în intervalul 08:00-19:00, de luni până sâmbătă. Pentru calcularea timpului de indisponibilitate se vor lua în considerare mesajele comunicate de către beneficiar, precum și apelurile efectuate, mesajele sau demersurile înaintate de registratori și destinatarii SIA AMP.

Durata indisponibilității va fi calculată de la momentul comunicării mesajului de indisponibilitate până la momentul în care Ofertantul informează despre finalizarea restabilirii serviciilor sau despre implementarea soluțiilor de tip work-around.

Soluțiile de tip „work-around” nu vor fi considerate soluții finale și nu vor înlocui măsurile de remediere permanente, deoarece acestea sunt soluții temporare, menite să ofere o rezolvare rapidă a unei probleme, dar care nu abordează cauza de bază sau nu oferă o soluționare completă și durabilă. Scopul soluțiilor „work-around” este de a minimaliza impactul problemelor într-un timp scurt, până la identificarea și aplicarea unei soluții finale și complete.

A. Cerințe față de mentenanța preventivă

Mentenanța preventivă și suport prevede totalitatea acțiunilor obligatorii planificate și întreprinse permanent de către echipa Ofertantului în următoarele scopuri:

- menținerea funcționării stabile și neîntrerupte a SIA AMP, precum și optimizarea continuă a sistemului;
- menținerea funcționării stabile și neîntrerupte a serviciilor de interconexiune și schimb de date;
- menținerea și optimizarea continuă a fluxurilor logice, asigurând procesarea calitativă a datelor înregistrate, prelucrate și extrase de către utilizatori;
- menținerea nivelului avansat de securitate;
- actualizarea componentelor sistemului (migrarea spre tehnologii actuale și actualizarea versiunilor);
- asigurarea disponibilității continue și menținerea sistemului după principiul HA (disponibilitate înaltă).

Ofertantul va prelua și va analiza incidentele cu referire la erori și defecțiuni comunicate de către beneficiar sau utilizatorii sistemului, va analiza scenariile de producere, va stabili cu acceptul beneficiarului legătura cu reprezentanții sau angajaților instituțiilor. La fel, ofertantul va prelua de la beneficiar și cereri de configurare și actualizare, solicitări de suport (prin apeluri sau mesaje).

În acest sens, echipa ofertantului trebuie să înțeleagă semnificația datelor prelucrate și să întreprindă în mod corect măsuri de analiză, control, soluționare, testare și verificare a tuturor neregularităților.

Acțiuni minime obligatorii pentru mentenanța preventivă

Echipa de specialiști a ofertantului trebuie să întreprindă cel puțin următoarele acțiuni minime obligatorii pentru mentenanța preventivă și suport:

1. Planificare și analiză sistematică

- Planificarea activităților preventive pentru fiecare lună, cu scopul de a preveni și a minimiza întreruperile în funcționarea sistemului.
- Analiza arhitecturii sistemului și a versiunilor componentelor sale, pentru a asigura actualizarea în timp util și alinierea cu cele mai bune practici tehnologice.
- Revizuirea periodică a codului sursă (code review) pentru identificarea secvențelor de cod vulnerabile, învechite sau ineficiente, precum și a riscurilor de securitate.
- Revizuirea periodică a scripturilor SQL (proceduri stocate, funcții, trigger, tranzații, vizualizări, scripturi de migrare), precum și identificarea indexilor ineficienți și a posibilelor erori de performanță.
- Analiza bazelor de date pentru a identifica potențiale îmbunătățiri în ceea ce privește performanța și consistența datelor.
- Verificarea periodică: a auditului de permisiuni, identificarea privilegiilor excesive, configurarea serverelor (dezactivare porturi și servicii neutilizate, activarea protocoalelor SSL/TLS, HTTPS, verificarea autentificărilor, etc.).

2. Actualizare și îmbunătățire continuă

- Asigurarea actualizării continue a infrastructurii software și a tehnologiilor back-end și front-end, inclusiv sisteme de operare, aplicații server, middleware, biblioteci, framework-uri, baze de date, configurări API, certificate SSL și chei publice PKI, fișiere de sistem și altele. Aceasta se realizează inclusiv prin actualizarea versiunilor, migrarea tehnologică, acțiuni de upgrade, reconfigurare și instalarea patch-urilor de securitate, pentru a proteja sistemul împotriva vulnerabilităților și

atacului. **Instalarea/actualizarea certificatelor de securitate** (de ex. SSL) și cheii publice PKI pentru a asigura criptarea datelor și protecția informațiilor sensibile.

- **Rescrierea (refactoring) codului sursă ineficient la nivel front-end și back-end**, pentru îmbunătățirea lizibilității, reducerea complexității și alinierea la standardele actuale de codare.
- Restaurarea rapidă și sigură a versiunii anterioare a sistemului pentru toate componentele de sistem (aplicații, baze de date, framework-uri, biblioteci, fișiere, configurări, etc.), în cazul deficiențelor apărute ca urmare a instalărilor unor actualizări nepotrivite, aplicarea în mod necorespunzător a unor configurări noi sau acțiuni eșuate de migrare.
- **Optimizarea procedurilor de back-up și actualizarea periodică a acestora** pentru a asigura recuperarea rapidă în caz de dezastru sau la necesitate.
- Actualizarea și corectarea conținutului de date la cererea beneficiarului.
- **Actualizarea ghidurilor pentru utilizatori și documentația tehnică** pentru a reflecta modificările și îmbunătățirile efectuate.

3. Monitorizare și optimizare

- **Monitorizarea resurselor** (ex: procesor, memorie, mediu de stocare, rețea) pentru a asigura alocarea optimă a resurselor în mediul MCloud.
- **Utilizarea tehnicilor avansate în depistarea erorilor (debugging) și diagnosticare (troubleshooting)** pentru a identifica și a soluționa rapid erorile.
- **Utilizarea instrumentelor de scanare a vulnerabilităților** pentru identificarea și remedierea problemelor de securitate (inclusiv SQLi și alte tipuri specifice).
- Efectuarea testelor de penetrare și simulări de atacuri cibernetice (pentesting).
- **Optimizarea permanentă a performanței bazelor de date** prin actualizarea, reconstruirea și reorganizarea sau rescrierea indexurilor, normalizarea datelor, rescrierea scripturilor SQL, ajustarea restricțiilor, revizuirea și optimizarea structurii tabelelor, fragmentare, etc.
- Monitorizarea și efectuarea testelor periodice de performanță a bazelor de date.
- Configurarea procedurilor pentru curățare automată a datelor istorice.
- Implementarea soluțiilor pentru reducerea încărcării bazelor de date..
- Menținerea algoritmilor de load balancing, testarea echilibrului de trafic și ajustarea parametrilor de performanță. Verificarea disponibilității serverelor, rebalansarea serverelor și planificarea instanțelor de restartare automatizată a serverelor în cazuri specifice și necesare.

- Menținerea și implementarea controalelor de securitate pe load balancing, auditul logurilor, activare funcții de rate limiting și firewall pentru prevenirea atacurilor DDoS, SQLi, XSS, XMLi, etc.
- Analiza și optimizarea continuă a performanței prin analize periodice și evaluarea serverelor și aplicațiilor. Adăugare de noi servere în pool-ul de load balancing, ajustarea resurselor serverelor existente pentru a face față cerințelor suplimentară (în caz că crește numărul de utilizatori, numărul de sesiuni, etc.), segmentarea traficului, etc.
- **Testarea de performanță a sistemului** prin teste de stres, profilare și analize de scalabilitate pentru a evalua impactul modificărilor asupra sistemului.

4. Soluționarea defecțiunilor și erorilor

- **Soluționarea erorilor/ defecțiunilor de orice tip identificate de specialiști sau raportate de utilizatori**, inclusiv cele care cauzează blocaje (ex: blocaje de tip deadlock, starvation, concurrency, resource contention, system lockup, memory leaks și alte tipuri de blocaje) sau cele care duc la încetinirea proceselor, consum excesiv de resurse, timp mare de răspuns la cererile utilizatorilor, returnarea răspunsului fără date sau date incomplete/eronate, depășirea timpului de răspuns, etc.).
- **Remediarea defecțiunilor de orice tip raportate de utilizatori** în timpul proceselor de autentificare, vizualizare, căutare, înregistrare, prelucrare, editare, salvare și generare a datelor (ex: erori în calculele din rapoarte, extragerea incompletă a datelor, erori de server, time-out, timp de răspuns mare la accesare/căutare date, etc.).
- **Soluționarea problemelor de orice tip privind accesibilitatea și funcționarea** modulelor, a paginilor, meniurilor, formularelor, filtrelor de selecție, butoane, roluri, pop-up, alte compartimente extinse prin dezvoltări și reinginerie, etc.
- Identificarea și preluarea incidentelor identificate de către utilizatori, analiza, reproducerea, testarea și remediarea acestora;

5. Backup și recuperare

- **Menținerea procedurilor de backup** și implementarea unui plan de recuperare specific în caz de dezastru. Backup-urile vor fi stocate pe mediile fizice puse la dispoziție de beneficiar.
- Monitorizarea efectuării copiilor de rezervă și efectuarea testărilor riguroase (pentru baze de date, aplicații, fișiere de sistem, etc.).

- **Efectuarea periodică a testelor de recuperare** în caz de dezastru pentru a evalua capacitatea de restaurare rapidă și completă a sistemului (aplicații, baze de date, fișiere adiționale, configurări, etc.).

6. Administrare și suport tehnic

- **Elaborarea, actualizarea și transmiterea către beneficiar a instrucțiunilor de menținere și administrare a sistemului**, inclusiv proceduri, comenzi și scripturi pentru remedierea celor mai frecvente deficiențe identificate în timpul exploatării.
- **Gestionarea sistemului de versionare Git CI/CD** și asigurarea unui control riguros al modificărilor și actualizărilor codului sursă și documentație.
- **Documentarea și transmiterea către beneficiar a rapoartelor de analize și testare.**
- **Gestionarea sistemului de ticketing** ce aparține ofertantului și urmărirea incidentelor raportate pentru a asigura o rezolvare rapidă și transparentă a problemelor.
- Oferirea accesului beneficiarului la sistemul de ticketing gestionat de către ofertant.

7. Soluționarea blocajelor și îmbunătățirea performanței

- **Identificarea și soluționarea blocajelor de sistem**, optimizarea timpurilor de răspuns prin ajustarea configurațiilor de scalabilitate, optimizarea bazei de date și a aplicațiilor, configurări la nivel de server și mașini virtuale.
- **Analiza și îmbunătățirea proceselor de scalabilitate**, pentru a reduce timpii de răspuns și pentru a preveni încetinirea sistemului în condiții de încărcare mare (număr de accesări, număr de utilizatori sau număr de sesiuni crescut).
- **Verificarea și optimizarea configurărilor serverelor și ale aplicațiilor** pentru a preveni erorile și pentru a asigura performanțe constante.

În mentenanța preventivă și suport se vor documenta toate activitățile și se vor oferi de către ofertant, la solicitarea beneficiarului sau în termene stabilite, următoarele documente: Raport de analiză a arhitecturii de sistem; Raport privind revizuirea codului (code review); Raport privind scanările/identificările vulnerabilităților în componentele sistemului; Raportul testelor de performanță; Raportul testelor de penetrare și raportul testelor de recuperare în caz de dezastru (simulări). Plan de mentenanță (va conține toate activitățile planificate cu excepția incidentelor); Raport de soluționare a incidentelor, a erorilor de sistem, a cererilor de configurare și actualizare; Facturi fiscale și act predare-primire a serviciilor prestate; Alte documente tehnice sau instrucțiuni relevante.

B. Cerințe față de mentenanța adaptivă și de corecție

Activitățile mentenanței adaptivă și de corecție sunt modificări esențiale efectuate asupra SIA AMP la cererea beneficiarului, având la bază propunerile ofertantului, necesitățile beneficiarului, modificările legislației, etc.

În baza unei analize complete a cererilor de modificare, ofertantul va identifica și va propune beneficiarului cele mai eficiente și actuale soluții.

Activitățile aferente mentenanței adaptivă și de corecție au la bază scopul de asigurare a capacității de funcționare a sistemului în condiții modificate sau care se modifică pe perioada exploatării, adăugarea unor funcționalități și componente SIA AMP, etc.

Acțiunile aferente mentenanței adaptivă și de corecție nu includ activitățile care sunt necesare de a fi întreprinse conform acțiunilor minime obligatorii prevăzute pentru mentenanța preventivă și suport.

Pentru mentenanța adaptivă și de corecție, beneficiarul a stabilit următoarele cerințe minime:

- Îmbunătățirea modulelor de sistem (ex: recepție, recepție on-line, fișa medicală, statistică, administrare, laborator, gestiune stoc, etc).
- Implementarea soluțiilor de eficientizare ale mecanismelor de generare și export a datelor aferente rapoartelor de volum mare, în scopul reducerii timpului de generare și export, minimizarea consumului de resurse, creșterea scalabilității (scaling up, scaling out), îmbunătățirea experienței utilizatorilor.
- Implementarea soluțiilor de arhivare (ex. grafice de lucru setate învechite, conturi inactive, angajări inactive, etc.) pentru stocarea datelor neactuale, dar ascunse la nivelul interfeței utilizatorului (ex: tehnici de tip „soft delete”).
- Asigurarea interconectării SIA AMP și SIA AOAM pentru schimbul de date privind evidența beneficiarului pe lista medicilor de familie, precum și actualizarea zilnică a datelor aferente statutului de asigurare;
- Implementarea soluțiilor de schimb de date între SIA AMP și alte sisteme informaționale;
- Interconectare SIA AMP cu MLog, MConnect și MNotify;
- Implementarea sistemelor automatizate pentru monitorizarea instanțelor și alertă (ex: Zabbix, Nagios, etc.) disponibile și pentru beneficiar;
- Implementarea mecanismelor de autodectare/ autoremediere (ex: metode Self-Healing SI) pentru îmbunătățirea capacității sistemului de a detecta și remedia problemele în mod autonom;
- Implementarea soluțiilor de scalare automatizată (ex. tip HPA);

- Implementarea soluțiilor de containizare pentru asigurarea portabilității și scalabilității sistemului, precum și în scopul eficientizării resurselor MCloud alocate (ex: Kubernetes);
- Alte modificări la cererea beneficiarului;

În acest sens, ofertantul va oferi recomandări beneficiarului, va prelua de la beneficiar solicitări și cereri/mesaje de modificare. Împreună cu beneficiarul, se va stabili nivelul de complexitate, planul de realizare și efortul de soluționare conform timpului de intervenție prestabilit.

În mentenanța adaptivă și de corecție se vor documenta toate activitățile și se vor oferi de către ofertant, la solicitarea beneficiarului sau în termene stabilite, următoarele documente: Plan de mentenanță (va conține toate activitățile planificate cu excepția incidentelor); Raport de implementare a modificărilor, teste și UAT; Ghiduri de utilizare și instrucțiuni (dacă necesită modificări); Document de arhitectura a sistemului (dacă necesită modificări); Facturi fiscale și act de predare-primire a serviciilor prestate; Alte documente relevante.

Ofertantul trebuie să fie mereu pregătit să propună beneficiarului soluții actuale și eficiente pentru îmbunătățirea SIA AMP. Este esențial să răspundă prompt solicitărilor de modificare, să le analizeze cu atenție și să ofere cele mai bune recomandări și soluții de implementare.

Cantitatea de servicii de mentenanță adaptivă și corecție prestate lunar va fi determinată în funcție de volumul de efort planificat pentru fiecare lună.

Performanța serviciilor de mentenanță

În scopul evaluării obiective a performanței serviciilor de mentenanță și a stării de funcționare a SIA AMP, se vor aplica indicatori cheie KPI pentru stabilirea criteriilor de performanță, inclusiv metrice și indicatori.

La solicitarea beneficiarului, ofertantul va oferi toate informațiile necesare aferente cerințelor stabilite în caietul de sarcini, sau alte informații relevante, necesare pentru înțelegerea aspectului tehnic a problemelor abordate.

Indicatori și criterii de performanță

Indicator	Rezultat așteptat
Timpi de răspuns (response time) SIA AMP până la 1 secundă (cereri de date simple) și până ș 3 secunde (cereri complexe).	Nu mai puțin de 99% disponibilitate (calculat pentru o lună)
Timpul de recuperare în caz de dezastru (Disaster Recovery Time)	În cazul unui dezastru tehnologic se aplică un timp de remediere recomandat până la 3 ore.
Timp de răspuns pe fiecare sesiune – aplicație și	Logare Mpass – 3-7 secunde pe procese cumulative (cu excepția cazurilor unor

MPass	deficiențe ce nu țin de SIA AMP)
Timp de răspuns în sesiunea de lucru a utilizatorului (aplicație+bazele de date), activități operaționale	<p>Timp de răspuns cel mult 3 secunde pentru cereri, cum ar fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Adăugare manuală a datelor în aplicație; Selectarea datelor din sursa SIA AMP; Salvarea datelor; Interogări aferente unor liste și rapoarte; Accesare compartimentelor aplicației (meniuri, submeniuri, formulare) cu conținut mare de informații; Extragere date prin servicii web; <p>Timp de răspuns cel mult 1 secundă pentru accesarea elementelor aplicației după logare (pagină, meniu, submeniu, compartimente, taburi, butoane, module, formulare, rapoarte, etc.) cu conținut redus de informații – cel mult 1 secundă;</p>
Timp de răspuns sesiune de lucru (aplicație+bazele de date), rapoarte	<p>Pentru rapoarte cumulative de volum mare (rapoarte legate de programări, tichete statistice, vizite, consultații, examinări, servicii, rezultate investigații,etc.),</p> <p>în dependență de raport, pentru extragerea (export) datelor aferente rapoartelor statistice (format XLS sau CSV) sunt stabiliți următorii timpi de răspuns:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cel mult 5 secunde pentru extragerea datelor (export XLS) aferente rapoartelor pentru o perioada de o lună; - Cel mult 15 secunde pentru extragerea datelor (export XLS) aferente rapoartelor pentru o perioada de 3 luni; - Cel mult 30 secunde pentru extragerea datelor (export XLS) aferente rapoartelor pentru o perioada de 6 luni; - Cel mult 60 secunde pentru extragerea datelor aferente rapoartelor pentru o perioadă de 12 luni. <p>Pentru alte rapoarte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cel mult 5 secunde pentru extragerea datelor

	(export XLS) aferente rapoartelor ce conțin până la 2000 rânduri de înregistrări. Respectiv, 50 secunde pentru 20 000 rânduri, 100 secunde pentru 40 000 rânduri, etc.
Interoperabilitate AMP cu: AMS, Lista Medici CNAM, RSP, Mconnect, Mpass, Mnotify	99% disponibilitate
Efectuarea regulată a copiilor de rezervă	100% copii efectuate și transferate către Beneficiar
Timp de intervenție, soluționarea incidentelor și estimarea efortului	99% disponibilitate
Conlucrare, participarea la ședințele de progres și ședințele tehnice	99% disponibilitate

Metrici și indicatori

Metrici	Metode de calcul	Aplicare
MTTI (Mean Time To Incident)	$MTTI = (T1 + T2 + \dots + Tn) / n$ MTTI - Timpul mediu între incidente; $T1, T2, \dots, Tn$ – durata individuală a fiecărui incident; n - număr total de incidente în anumit interval de timp.	Se aplică în procesele de monitorizare și detectare a incidentelor sau a vulnerabilităților.
MTTR (Mean Time To Repair)	$MTTR = (T1 + T2 + \dots + Tn) / n$ $T1, T2, \dots, Tn$ – timpul necesar pentru remediere (soluționare); n - număr total de incidente	Se aplică în procesele de remediere a incidentelor sau vulnerabilităților.
RR (Rapid Response)	$RR = (nr/n) * 100\%$ RR-Rata de remediere a vulnerabilităților identificate; Nv - numărul vulnerabilităților remediate rapid; n - numărul total de vulnerabilități identificate.	Se aplică în procesele de remediere a vulnerabilităților sau incidente de securitate.
IRR (Incident Resolution Rate)	$IRR = (nr/n) * 100\%$ IRR-rata de rezolvare a incidentelor; nr - numărul incidentelor remediate; n - numărul total de incidente raportate/identificate.	Se aplică în procesele de remediere a incidentelor comunicate/identificate.
CRR (Change Request Rate)	$CRR = (nc/n) * 100\%$ CRR – Rata cererilor de modificare; nc - număr cereri recepționate/soluționate; n - număr total de cereri.	Se aplică în procesele de implementare a soluțiilor în baza cererilor de modificare înaintate de către beneficiar.
ART (Average Response Time)	$AVR = (T1 + T2 + \dots + Tn) / n$ $T1, T2, \dots, Tn$ – durata individuală a fiecărui răspuns; n - număr total de solicitări.	Se aplică în procesele de comunicare ale perioadei de mentenanță pentru a determina timpul mediu de răspuns a ofertantului la solicitările beneficiarului

		<i>(comunicate prin mesaje, apeluri, etc)</i>
Feedback	Feedbackul (de tip pozitiv, constructiv, negativ) se transmite de către echipa beneficiarului.	<i>Se transmite de către beneficiar (sau utilizatori desemnați de beneficiar).</i>

Cerințe privind elaborarea documentației

Denumire	Periodicitate
Document de analiză a arhitecturii de sistem.	În primele 15 zile de la data semnării contractului. Ulterior-la solicitarea beneficiarului.
Raport privind revizuirea codului (code review); Raport privind scanările/identificările vulnerabilități în componentele sistemului; Raportul testelor de penetrare; Raportul testelor de performanță; Raportul testelor de recuperare în caz de dezastru.	În primele 30 zile de la data semnării contractului; În cazul unor modificări esențiale aplicate asupra sistemului; În cazul incidentelor de securitate și atacuri cibernetice; La solicitarea beneficiarului, dar nu mai puțin decât o dată la 6 luni;
Plan de mentenanță (va conține toate activitățile planificate cu excepția incidentelor);	Până la data de 5 a fiecărei luni;
Raport de soluționare a incidentelor;	Până la data ultimei zile lucrătoare din fiecare lună;
Raport de soluționare a erorilor de sistem, cereri de configurare și actualizare;	Până la data ultimei zile lucrătoare din fiecare lună;
Raport de implementare a modificărilor, teste și UAT;	Până la data ultimei zile lucrătoare din fiecare lună;
Ghiduri de utilizare, instrucțiuni;	Odată cu modificarea sistemului;
Instrucțiuni și descrieri tehnice;	La solicitarea beneficiarului;
Document de arhitectură pentru sistemul modificat;	Odată cu modificările arhitecturii, dar nu mai târziu de data 01.10.2025;
Document de concept al mentenanței;	La solicitarea beneficiarului, dar nu mai târziu de data 01.10.2025;
Facturi fiscale și act predare-primire a serviciilor prestate;	Până la data ultimei zile lucrătoare din fiecare lună;
Alte documente relevante;	La solicitarea ofertantului sau a beneficiarului.

Cerințe privind periodicitatea ședințelor organizate

Tip	Periodicitatea
Ședințe de progres	Săptămânal
Ședințe de lucru (inclusiv pentru suport și consultanță)	La solicitarea beneficiarului sau la solicitarea ofertantului

**La necesitate, ofertantul va asigura disponibilitatea tuturor specialiștilor cheie din cadrul echipei de mentenanță pentru participarea la ședințele de progres și la ședințele de lucru în vederea colaborării directe cu beneficiarul.*

Cerințe privind timp de răspuns la solicitare

Prioritatea incidentului	Timp de recepționare	Timp maxim pentru examinare și răspuns

Solicitare prin mesaj electronic	0-15 minute	0-6 ore
Solicitare prin apel telefonic	0-30 minute	0-6 ore

**Se referă la solicitările privind obținerea informațiilor aferente activităților de mentenanță, cele de planificare, etc. Nu se referă la incidente, erori de sistem, cereri de modificare, cereri de configurare și actualizare..*

Cerințe privind soluționarea incidentelor

Prioritatea incidentului	Timp de recepționare și intervenție	Timp maxim pentru soluționare/remediere	Timp maxim de analiză și măsuri preventive
Critic	imediat	15 minute	10 ore
Înaltă	imediat	1 oră	10 ore
Medie	1 oră	5 ore	3 zile
Joasă	5 ore	3 zile	10 zile

**Incidentele se referă la defecțiuni, erori software, probleme de performanță, probleme de conectivitate, breșe de securitate, etc. ce afectează calitatea, siguranța și disponibilitatea SIA AMP, duc la depășirea timpilor maximi de răspuns prevăzuți și pot afecta activitățile profesionale desfășurate de către posesor, deținător, registratori și destinatarii datelor prelucrate în sistem.*

Cerințe privind soluționarea erorilor de sistem, cereri de configurare și actualizare

Nivele de complexitate	Timp maxim pentru recepționare	Termen maxim pentru analiză	Termen maxim de soluționare
Remediere cu nivel redus	0-60 minute	0-1 zi	0-1 zile
Remediere cu nivel mediu	1-3 ore	1-3 zile	1-3 zile
Remediere cu nivel avansat		3-5 zile	3-5 zile
Remedieri cu nivel foarte mare		5-20 zile	5-20 zile

**Se referă la unele neajunsuri software și hardware, acțiuni ce necesită intervenții minime preventive, acțiuni de configurare sau de actualizare, probleme la nivel de aplicație, erori, date eronate la nivel de rapoarte, precum și alte deficiențe identificate și comunicate de către utilizatori. De regulă, aceste acțiuni au termen de soluționare mai mare, deoarece nu devin parte a unui incident, nu sunt depistate imediat, nu duc la depășirea timpilor maximi de răspuns prevăzuți, nu afectează activitățile profesionale desfășurate de către posesor, deținător, registratori și destinatarii datelor prelucrate în sistem . În alte cazuri, erorile ce devin parte a unor incidente, se vor soluționa conform timpului prevăzut în cerințele de soluționare a incidentelor.*

Cerințe privind soluționarea cererilor de modificare (mentenanță adaptivă și de corecție)

Nivele de complexitate	Termen de recepționare	Termen maxim de analiză și estimare	Termen maxim de soluționare și testare
Modificare cu nivel redus	1 zi	1 zi	0-5 zile

Modificare cu nivel mediu	1 zi	3 zile	5-10 zile
Modificare cu nivel avansat	1 zi	5 zile	10-20 zile
Modificare cu nivel foarte mare	1 zi	7 zile	20-45 zile

**Pentru activitățile planificate în realizarea obiectivelor din mentenanța adaptivă și de corecție, ca urmare a efectuării unei analize și înaintarea soluțiilor de către ofertant, durata de timp și efortul estimat se stabilesc doar de comun acord cu beneficiarul.*

Condiții de confidențialitate, securitate și protecția datelor

Condițiile de confidențialitate, securitate și protecție a datelor vor fi asigurate și respectate în conformitate cu prevederile legale în rigoare și vor fi obligatorii pentru toate persoanele din echipa Ofertantului.

Toate rezultatele obținute și toate modificările efectuate în perioada prestării serviciilor de mentenanță vor aparține beneficiarului fără restricții sau limitare de timp.

Condițiile de confidențialitate vor fi asumate de ambele părți în baza unui acord de confidențialitate.

Recuperare în caz de dezastru

Ofertantul va asigura recuperarea datelor și recuperarea întregului sistem în caz de dezastru (Disaster Recovery) pentru situațiile produse din următoarele cauze:

- dezastre naturale (ex: cutremure, incendii, inundații, etc.);
- atacuri cibernetice (ex: ransomware, DDos, MitM, phishing, intruziuni, furt sau scurgeri de date, etc);
- defecțiuni tehnice hardware (ex: defecțiunile componentelor hard la nivel de server, echipamente de rețea, defecțiuni electrice, etc);
- erori umane (ex: ștergeri date, criptare date, configurări greșite, actualizări defectuoase, migrări tehnologice eșuate, etc);
- probleme de infrastructură (ex: probleme la nivelul centrelor de date, probleme de alimentare cu energie, alte cazuri de duc la indisponibilitatea sistemului).

În acest sens, ofertantul va include în echipa sa specialiști calificați în domeniul securității cibernetice, care vor implementa măsurile de securitate necesare, conform cerințelor din caietul de sarcini, legislației naționale și standardelor aplicabile. De asemenea, aceștia vor efectua teste de recuperare prin simulări, pentru a identifica vulnerabilitățile, timpul necesar pentru recuperare, metodele de restaurare și alte informații esențiale și necesare beneficiarului în procesul de elaborare și menținere a unui plan de recuperare în caz de dezastru pentru SIA AMP.

Mod de conlucrare și organizare

Ofertantul va desemna persoane cheie responsabile de conlucrare cu beneficiarul, va informa prin scrisoare oficială beneficiarul despre echipa desemnată și va oferi date de contact în termenul prevăzut conform contractului.

Ținând cont de complexitatea sistemului informațional, este importantă promovarea colaborării între specialiștii din echipa beneficiarului și specialiștii din echipa ofertantului fiind implicați specialiști din diverse departamente (ex: suport, dezvoltare, securitate, management, consultanta, etc) pentru rezolvarea eficientă și calitativă a problemelor apărute.

Doar la solicitarea beneficiarului, ofertantul va asigura participarea tuturor specialiștilor cheie din echipa de mentenanță la ședințele de progres sau la ședințele de lucru, inclusiv în scopul conlucrării cu alți specialiști din alte instituții (ex: STISC, EGOV, ASP, ANSP, MS, AMED, etc) sau cu specialiștii din cadrul altor echipe ale companiilor contractante

În acest sens, ofertantul va implica specialiștii potriviți pentru analiza, soluționarea, implementarea și testarea calitativă a solicitărilor înaintate de Beneficiar (incidente, cereri de modificare, teste, etc.) pentru finalizarea acestora în termeni prevăzuți conform efortului stabilit.

Atât în perioada mentenanței, cât și în perioada garanției de 12 luni, ofertantul va oferi beneficiarului toate informațiile tehnice/operaționale necesare, dacă se constată că în lipsa acestora nu sunt posibile realizarea proiectelor de dezvoltare, reinginerie sau achiziționarea serviciilor de mentenanță ce se vor desfășura ulterior, sau dacă se constată că în lipsa acestor informații sunt sau pot fi afectate activitățile beneficiarului.

Cerințe minime pentru activitățile de suport

Ofertantul va asigura un nivel corespunzător de conlucrare cu beneficiarul, fiind îndeplinite următoarele cerințe minime:

Accesibilitatea.

Disponibilitatea liniei de suport din partea ofertantului 24 ore/7 zile;

Oferirea datelor de contact (telefon, email, remote-acces, etc) a personalului de suport din partea ofertantului.

Disponibilitatea.

Ofertantul va asigura participarea specialiștilor cheie la ședințele de progres, ședințele tehnice de lucru, întruniri on-line, alte tipuri de conlucrări, etc.

Calitatea.

Recepționarea celor comunicate de către beneficiar;

Înțelegerea nevoilor beneficiarului și implicarea personalului calificat și instruit pentru a gestiona incidentele, cereri, modificări, etc; Comunicarea eficientă și oferirea răspunsului rapid pentru toate adresările beneficiarului;

Solicitarea și recepționarea de feedback de la beneficiar pentru servicii acordate;

Managementul incidentelor

Aplicarea metodologiilor Agile în organizarea și realizarea lucrărilor de mentenanță;

Preluarea și atribuirea automată a ticketelor către specialiști cheie calificați;

Gestionarea incidentelor, cereri, solicitări în sistem de gestiune dedicat (sistem de ticketing sau de planificare a sarcinilor) ce se află în proprietatea ofertantului sau deține drepturi de utilizare;

Gestionarea de către ofertant a propriului sistem de ticketing, oferind beneficiarului acces de utilizare pentru înregistrarea ticketelor, cererilor, precum și pentru preluarea rapoartelor automatizate;

Cerințe față de livrabile

Ofertantul va menține în stare actuală documentația tehnică aferentă softului. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft/administratori terți din cadrul companiilor contractante să poată oferi beneficiarului serviciile de mentenanță.

Ofertantul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și despre modificările importante a aplicate asupra documentației tehnice aferentă sistemului.

Ofertantul va asigura controlul versiunilor codului sursă prin aplicațiile GIT și va oferi beneficiarului codul sursă compilabil pe suport DVD-R, instrucțiuni de instalare, ghidul administratorului până la data finalizării contractului de mentenanță.

La fel, ofertantul trebuie să asigure predarea concepției de mentenanță și planul de mentenanță până la data finalizării contractului de mentenanță.

În acest context, pentru eficientizarea proceselor de mentenanță și stabilirea obiectivelor/cerințelor pe termen lung, este esențial să fie elaborată de către ofertant concepția de mentenanță bine structurată. Concepția de mentenanță urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective:

- a) Asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional;
- b) Optimizarea performanței și eficienței sistemului;
- c) Protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem;
- d) Identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor;
- e) Asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.

Cerințe minime față de echipa de mentenanță

Ofertantul va desemna membrii echipei de mentenanță conform CV-urilor transmise în setul documentelor de licitație. Totodată, ofertantul va include în componența echipei doar membri ce dețin experiența și pregătirea necesară pentru realizarea cerințelor stabilite în prezentul caiet de sarcini.

Ofertantul va include în echipa de mentenanță specialiști cheie disponibili pentru conlucrarea cu beneficiarul.

În cazul concediilor (de odihnă, medicale, deplasări etc.) sau altor situații care duc la încetarea temporară a atribuțiilor de muncă ale specialiștilor din cadrul echipei, sau în situațiile în care specialistul nu poate fi disponibil pentru îndeplinirea activităților aferente mentenanței, ofertantul va asigura înlocuirea membrilor echipei cu alți membri calificați, ținând cont de cerințele prezentului caiet de sarcini și doar cu acordul beneficiarului.

Ofertantul este obligat să informeze în prealabil beneficiarul despre necesitatea modificării echipei de mentenanță, va transmite CV-ul persoanei care înlocuiește o altă persoană și va confirma recepționarea răspunsului (de acceptare sau refuz) expediat de către Beneficiar.

Beneficiarul își rezervă dreptul de a refuza modificarea componenței minime a echipei în cazul în care pregătirea profesională și experiența noilor membri nu corespunde cerințelor stabilite în prezentul caiet de sarcini sau solicitarea privind modificarea echipei nu este relevantă.

CNAM a identificat următoarele cerințe minime privind numărul de specialiști, tipul de specialiști, studii și certificări, specializarea și experiența pe care trebuie să o dețină fiecare membru din echipa de mentenanță a ofertantului (specialiști cheie)*:

Manager de proiect (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Cunoaște limba de stat;
- Deține un Certificat de calificare privind 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;
- Experiență profesională generală de minim 3 ani în proiecte aferente domeniului TIC;
- Experiență specifică de Manager de Proiect în cel puțin 3 proiecte de complexitate similară, pe toată durata proiectului, realizate cu succes

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist infrastructura sistem (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Cunoaște limba de stat;
- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Experiență profesională generală în domeniul de specialitate de minim 3 ani;
- Experiență în administrarea și menținerea unui nivel avansat de securitate pentru sisteme Linux, Windows Server, VMware, aplicații server, protocoale de

- comunicație, precum și în implementarea soluțiilor de containerizare (ex: Kubernetes), etc..
- Cunoaște tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP descrise în prezentul caiet de sarcini;
 - Are experiență în analiza și îmbunătățirea arhitecturii SI;
 - Are experiență în elaborarea calitativă a documentației tehnice de arhitectură SI;
 - Are 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, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).*

Specialist programator front-end (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
 - Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
 - Cunoaște limba de stat;
 - Are experiență de minim 3 ani în domeniul de programare;
 - Cunoaște și are experiență în tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP descrise în prezentul caiet de sarcini;
 - Cunoaște bunele practice și are experiență în activități de modernizare tehnologică ale sistemelor informaționale;
 - Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist front-end în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară
- (se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).*

Specialist programator back-end (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
 - Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
 - Cunoaște limba de stat;
 - Are experiență de minim 3 ani în domeniul de programare;
 - Cunoaște și are experiență în tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP descrise în prezentul caiet de sarcini și alte tehnologii înrudite;
 - Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist back-end în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară
- (se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).*

Specialist proiectare și menținerea bazelor de date (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Cunoaște limba de stat;
- Are experiență de minim 3 ani în domeniul de proiectare și întreținere a bazelor de date;
- Cunoaște și are experiență în tehnologiile și componentele front-end ale SIA AMP descrise în prezentul caiet de sarcini;
- Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist frontend în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist în testare (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Cunoaște limba de stat;
- Are experiență de minim 3 ani în domeniul de testare sau programare;
- Cunoaște și este familiarizat cu tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP, precum și altele înrudite;
- Cunoaște și are experiență în QA. Are experiență în diverse metode de testare și în documentarea acestor activități, inclusiv testări de securitate;
- Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist în testare cel puțin 3 proiecte de /testare implementare a unui sistem informațional de complexitate similară

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist în securitatea informațională (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Cunoaște limba de stat;
- Cunoaște și are experiență în tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP, precum și cele înrudite;
- Cunoaște și are experiență în metode de analiză și identificare a vulnerabilităților unui sistem informațional la diferite nivele;

- Are experiență și poate efectua teste de penetrare, teste și simulări de recuperare în caz de dezastru;
- Are experiență în utilizarea metodelor actuale de scanare/identificare a vulnerabilităților;
- Poate oferi beneficiarului recomandări pentru sporirea nivelului de securitate al sistemului informațional;
- Este familiarizat cu bunele practici de identificare a vulnerabilităților comune (ex: SQLi, XSS, CSRF, IDOR, RCE, expunerea datelor, configurarea necorespunzătoare a sistemelor de operare, etc.);
- Este familiarizat cu reglementările și standardele de securitate;
- Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist în securitate informațională/cibernetică în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

*Cerințele minime stabilite nu limitează ofertantul în posibilitatea includerii în echipă și a altor specialiști non-cheie pentru activitățile de mentenanță necesare.

*Echipa CNAM va conlucra direct doar cu specialiștii cheie.

2. Documente obligatorii la depunerea ofertei

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

3. Documente obligatorii la evaluarea ofertelor

Nr. d/o	Criteriile de calificare și de selecție (Descrierea criteriului/cerinței)	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Vor fi excluși operatorii economici care nu și-au îndeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale în conformitate cu prevederile legale în vigoare în Republica Moldova sau în țara în care este stabilit.	Certificat de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor (valabil la data deschiderii ofertei) - eliberat de Inspectoratul Fiscal Principal de Stat, confirmat prin semnătura electronică, ori link-ul la accesarea unei baze de date naționale disponibile gratuit pentru autoritatea contractantă care deține informațiile privind lipsa/existența restanțelor. confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului	Obligativiu

2.	Declarații privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului (prestarea serviciilor similare) într-o perioadă anterioară care vizează activitatea pentru ultimii 3 ani - a câte min 3 000 000,00 lei pentru fiecare an din ultimii 3 ani original confirmat prin semnătura electronică a participantului: (la solicitare se va prezenta documente primare de confirmare copiile contractelor, raport financiar etc.)	Declarație privind lista principalelor prestări de servicii efectuate în ultimii 3 ani de activitate similare obiectului de achiziție conform Anexei nr. 12 din Ordinul MF 115/2021 - confirmată prin semnătura electronică	Obligatoriu
3.	Demonstrarea accesului la personalul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a obiectului contractului ce urmează a fi atribuit	Conform Caietului de sarcini din Anexei nr. 1	Obligatoriu
4.	Declarație de garanție	Autoritatea Contractantă solicită o garanție a aplicației acordată de către ofertanți pentru o perioadă de 12 luni de la încetarea contractului. Confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a persoanei responsabile a ofertantului. Pe perioada desfășurării contractului, codul sursă al aplicației va fi supus modificărilor efectuate de către specialiștii prestatorului. Orice modificare în codul sursă are ca efect o nouă versiune a aplicației care este supusă garanției contractuale a ofertantului în baza cerințelor minime și obligatorii ale Caietului de Sarcini.	Obligatoriu
5.	Va fi exclus din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care are cunoștință că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE/la evaluare la solicitarea AC	Obligatoriu <i>Lipsa condamnării pe parcursul a ultimilor 5 ani.</i>
6.	Va fi exclus orice operator economic care se află în proces de insolvență ca urmare a hotărârii judecătorești.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE	Obligatoriu <i>Nu se află în proces de insolvență</i>
7.	Garanția pentru ofertă în valoare de 1%	Garanția pentru ofertă emisă de către o bancă comercială sau prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare: Beneficiarul plății: Compania Națională de Asigurări în Medicină Denumirea Băncii: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat Codul fiscal: 1006601000037	Obligatoriu

		<p>IBAN: MD30TRGAAC14513001300000</p> <p>cu nota "Pentru garanția pentru ofertă la licitația publică nr. _____ din _____"</p> <p>Dispoziția de plată va fi atașată în modul scanat *(se va prezenta la depunerea ofertei de către toți ofertanții)</p>	
8.	<p>Garanția de bună execuție a Contractului în valoare de 5% din valoarea Contractului</p>	<p>Contractul va fi însoțit de o Garanție de bună execuție (emisă de către o bancă comercială) sau Garanția de bună execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare: Beneficiarul plății: Compania Națională de Asigurări în Medicină Denumirea Băncii: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat Codul fiscal: 1006601000037 IBAN: MD30TRGAAC14513001300000 cu nota "Pentru garanția de buna execuție a contractului nr. _____ din _____"</p> <p><i>* (Se va prezenta doar de către ofertantul declarat câștigător odată cu semnarea Contractului)</i></p>	<p>Obligatoriu</p> <p><i>pentru operatorul economic declarat câștigător</i></p>
9.	<p>DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani</p>	<p>Declarație în conformitate cu Anexa nr. 2 din documentul (Caiet de sarcini_mentenanta 2025-AMP) autenticată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului – depunere obligatorie după desemnare în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător ;</p>	<p>Da – depunere obligatorie după desemnare în calitate de câștigător</p>

- în cazul existenței datelor cu caracter personal informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică achizitii@cnam.gov.md

Președintele grupului de lucru: _____ **Ion DODON**

L.Ș

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

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

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

Numele și prenumele beneficiarului efectiv	IDNP al beneficiarului efectiv

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

Anexa nr. nr.22.
Specificații tehnice

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

Numărul procedurii de achiziție _____ din _____
Obiectul achiziției: <u>servicii de mentenanță și suport a Sistemului Informațional Automatizat “Asistența Medicală Primară” (SIA AMP)</u>

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului bunului	Țara de origine	Produ-cătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standard e de referință
1	2	3	4	5	6	7
Lotul 1						
Servicii de mentenanță și suport a Sistemului Informațional Automatizat “Asistența Medicală Primară” (SIA AMP)	Servicii de mentenanță preventivă și suport a SIA AMP – în bază de abonament			Conform Caietului de sarcini		Moldov a Standar d
	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a SIA AMP – în bază de trouble ticket/ticketing			Conform Caietului de sarcini		Moldov a Standar d
TOTAL						

Anexa nr. 33										
Specificații de preț										
[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5,6,7,8 și 11 la necesitate, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1,2,3,4,9,10]										
Numărul procedurii de achiziție _____ din _____										
Obiectul de achiziție <u>servicii de mentenanță și suport a Sistemului Informațional Automatizat “Asistența Medicală Primară” (SIA AMP)</u>										
Cod CPV	Denumirea bunurilor/ serviciilor	Unitatea de măsură	Canti-tatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare/prestare	Clasificație bugetară (IBAN)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Lotul 1 <u>servicii de mentenanță și suport a Sistemului Informațional Automatizat “Asistența Medicală Primară” (SIA AMP)</u>										
72200000-7	Servicii de mentenanță preventivă și suport a SIA AMP – în bază de abonament	Luni	12					01.01.2025-31.12.2025	MD58TRPEAD518720A01857AA	
72200000-7	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a SIA AMP – în bază de trouble ticket/ticketing	Om/Ore	3000					01.01.2025-31.12.2025	MD58TRPEAD518720A01857AA	

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _____ În
 calitate de: _____
 Ofertantul: _____ Adresa: _____



A C H I Z I Ţ I I P U B L I C E

CONTRACT Nr.
privind achiziția de servicii

I PARTEA GENERALĂ

Obiectul achiziției servicii de mentenanță și suport a Sistemului Informațional Automatizat “Asistența Medicală Primară” (SIA AMP)

Cod CPV: 72200000-7

“ _____ ” _____ 20 _____

mun. Chișinău

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

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

a. Achiziționarea servicii de mentenanță și suport a Sistemului Informațional Automatizat "Asistență Medicală Primară" (SIA AMP)

(denumirea bunului/serviciului)

denumite în continuare Servicii, conform procedurii de achiziții publice de tip _____
nr. _____ din _____,
în baza deciziei grupului de lucru al Beneficiarului din „____” _____ 20__.

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

- a) *Specificația tehnică*..... **Anexa nr.1;**
- b) *Specificația de preț*..... **Anexa nr.2;**
- c) *Modelul Actului de predare-primirea serviciilor pentru luna raportată***Anexa nr.3**

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

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

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

1. Obiectul Contractului

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

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

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

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

2. Termeni și condiții de livrare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator **01.01.2025 - 31.12.2025, inclusiv.**

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

1) *Originalele facturilor fiscale*2 ex

2) *Act de predare-primire*.....2 ex conform **Anexei nr.3**

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

3. Prețul și condiții de plată

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

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

(suma cu cifre și litere)

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

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

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

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

4. Condiții de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar, dacă:

- a) cantitatea Serviciilor corespunde Specificației tehnice *Anexa nr.1* și Specificației de preț *Anexa nr.2* și informației indicate în documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;
- b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificației tehnice *Anexa nr.1*;

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte la sfârșitul lunii raportate Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale și Actului de predare-primire a serviciilor pentru luna raportată *Anexa nr.3*, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 10.3.

5. Standarde

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

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute în Specificația tehnică din *Anexa nr.1*.
- b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau poșta electronică achizitii@cnam.gov.md, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
- c) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- d) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- b) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Circumstanțe care justifică neexecutarea contractului

7.1. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de circumstanțe care justifică neexecutarea contractului (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. Partea care invocă clauza circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului este obligată să informeze imediat (dar nu mai târziu de 10 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului.

7.3. Survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un aviz de atestare, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.

7.4. În cazul în care în circumstanțele care justifică neexecutarea contractului, acesta se modifică prin acordul adițional, inclusiv modificarea termenilor de executare, în cazul unei executări ulterioare a contractului. Când se execută pct.7.1 și pct. 7.3, părțile modifică contractul prin acord - adițional, privind neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor, inclusiv modificarea termenilor în cazul suspendării și executării ulterioare a contractului.

8. Rezoluțiunea

8.1. Rezoluțiunea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.

8.2. Contractul poate fi rezolvit în mod unilateral de către:

- a) Beneficiarul în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- b) Beneficiarul în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
- c) Prestatorului în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
- d) Prestatorului sau Beneficiarului în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

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

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

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

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

9. Reclamații

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

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

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

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

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

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

10. Sancțiuni

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

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

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

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

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricărui:

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

12. Dispoziții finale

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

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

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

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

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

12.6. Prezentul contract este valabil până la **31.12.2025**.

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

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

2. CONDIȚIILE

SPECIALE A CONTRACTULUI

CAIET DE SARCINI

privind achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport
pentru Sistemul Informațional Automatizat
“Asistența Medicală Primară”
(SIA AMP)

Sistemul Informațional Automatizat „Asistența Medicală Primară” (SIA AMP) este destinat informatizării fluxurilor principale ale personalului medical din cadrul prestatorilor de servicii medicale din Republica Moldova.

Totodată, SIA AMP asigură evidența, controlul și coordonarea automatizată a activității diviziunilor de bază ale prestatorilor, precum și acumularea informațiilor necesare pentru menținerea evidenței datelor despre beneficiari, generarea și extragerea rapoartelor, completarea, generarea și eliberarea formularelor electronice, programarea consultațiilor, etc.

Referințe

Activitățile de mentenanță se desfășoară în conformitate cu baza normativă ce include legislația națională în vigoare și standardele naționale și internaționale la care Republica Moldova este parte.

1. Legea nr.411-XII din 28.03.1995 ocrotirii sănătății;
2. Legea nr.1585-XIII din 27.02.1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență Medicală;
3. Legea nr.982 din 11.05.2000 privind accesul la informație;
4. Legea nr.1069 din 22.06.2000 cu privire la informatică;
5. Legea nr.467 din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
6. Legea nr. 71 din 22.03.2007 cu privire la registre;
7. Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
8. Legea nr.93 din 26.05.2017 cu privire la statistica oficială;
9. Hotărârea Guvernului nr.1387 din 10.12.2007 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală;
10. Hotărârea Guvernului 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;
11. Hotărârea Guvernului nr. 1090 din 31.12.2013 privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass);
12. Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign);
13. Hotărârea Guvernului nr.708/2014 privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog);
14. Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud). Hotărârea Guvernului Nr. 586 din 24.07.2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical;
15. Hotărârea Guvernului nr. 414/2018 cu privire la măsurile de consolidare a centrelor de date în sectorul public și de raționalizare a administrării sistemelor informaționale de stat;
16. Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect);
17. Hotărârea Guvernului nr. 376/2020 pentru aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) și a Regulamentului privind modul

- de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify);
18. Hotărârea Guvernului nr.201 din 28.03.2017 privind aprobarea Cerințelor minime obligatorii de securitate cibernetică;
 19. Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr.78/2006 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);
 20. Ordinul MS nr. 695 din 13.10.2010 Cu privire la Asistența Medicală primară din Republica Moldova;
 21. Ordinul MS nr. 404 din 30.10.2007 Cu privire la delimitarea juridică a asistenței medicale primare la nivel raional;
 22. Ordinul nr. 1086 din 30.12.2016 cu privire la aprobarea Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale prestatorilor de servicii de sănătate;
 23. Ordinul MS și CNAM nr. 709/163-A din 20.07.2022 cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară și dărilor de seamă în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală;
 24. Ordinul MS și CNAM nr.874 și nr.243-A din 24.09.2020 Cu privire la eficientizarea utilizării Sistemului Informațional Automatizat SIA AMP în cadrul prestatorilor de servicii medicale de asistență medicală primară, precum și asistența medicală specializată de ambulatoriu;
 25. Ordinul CNAM nr. 204/2020 cu privire la aprobarea Politicii de securitate informațională în cadrul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină;
 26. Ordinul CNAM nr. 54-A din 23.03.2022 cu privire la acordarea și suspendarea accesului la SIA AMP;
 27. Ordinul MS și CNAM nr.709/163-A din 20 iulie 2022 cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară a dărilor de seamă în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală.

Obiectul achiziției

Denumire	Descriere
<p>Tipul serviciilor achiziționate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mentenanță preventivă și suport – în bază de abonament; • mentenanță adaptivă și de corecție – în bază de trouble ticket/ticketing. 	<p><i>Serviciile vor fi achiziționate pentru 12 luni de la data semnării contractului.</i></p> <p><i>Serviciile se referă la toate modulele și componentele SIA AMP aflate în gestiunea CNAM, inclusiv servicii de conexiune web aferente.</i></p> <p><i>Serviciile de mentenanță includ și acordarea suportului continu și instruire la necesitate.</i></p> <p><i>Ofertantul acordă garanție pentru o perioadă de cel puțin 12 luni de la data încheierii contractului, pentru toate modulele sistemului, pentru serviciile de conexiune web aferente și pentru toate modificările efectuate în perioada de mentenanță.</i></p>

Conceptul mentenanței

În prezentul caiet de sarcini, SIA AMP este obiectul achiziției serviciilor de mentenanță preventivă, adaptivă și corectivă (denumite în continuare – mentenanță).

Având în vedere activitățile de mentenanță desfășurate în anul 2024, conceptul de mentenanță pentru anul 2025 este orientat spre îmbunătățirea continuă a întregului sistem, adoptând o abordare proactivă și reactivă.

Mentenanța se referă nu doar la întreținerea sistemului, ci și optimizarea sa pe termen lung, modernizarea tehnologică, implementarea soluțiilor eficiente și actualizarea componentelor de sistem.

Perioada de mentenanță reprezintă ansamblul de activități destinate să asigure performanța optimă, securitatea și fiabilitatea sistemului, prin îmbunătățirea proceselor de prelucrare și stocare a datelor, precum și prin menținerea interoperabilității cu alte sisteme și platforme.

Perioada de mentenanță include și activitățile planificate menite să asigure integritatea, disponibilitatea și confidențialitatea componentelor sistemului și a datelor prelucrate în sistem, precum și revizuirea riscurilor, implementarea soluțiilor de securitate și conformarea cu cerințele recomandate și cu cele stabilite prin legislația națională în vigoare.

Activitățile de mentenanță vor începe cu analiza sistemului informațional de către ofertant, inclusiv analizate arhitectură, infrastructură software, tehnologii utilizate, versiunea produselor software și componentelor sistemului, etc.

După analiza realizată, ofertantul va prezenta beneficiarului soluții recomandate pentru menținerea și optimizarea sistemului, în conformitate cu cerințele specificate caietul de sarcini. Începând cu etapa de analiză și continuând pe parcursul perioadei de mentenanță, ofertantul va identifica neajunsurile și vulnerabilitățile sistemului, va propune soluții pentru problemele deja cunoscute, cum ar fi: performanța rapoartelor, probleme de scalabilitate legate de suprasarcina resurselor, blocaje și timpuri mari de răspuns, încetinirea proceselor, apariția incidentelor și erorilor de sistem, etc.

Ulterior, pe parcursul proceselor de mentenanță, ofertantul va ține cont de natura dinamică a cerințelor și a problemelor care pot apărea în etapa actuală a ciclului de viață al sistemului și va adopta metodologii Agile pentru stabilirea rolurilor în echipa de specialiști, prioritizarea sarcinilor, colaborarea continuă cu beneficiarul și utilizatorii desemnați, livrarea și implementarea rapidă a soluțiilor conform cerințelor din prezentul caiet de sarcini, ținând cont de tipologia lucrărilor planificate și cele neplanificate ale mentenanței.

Destinatarii, obiectivele și principiile SIA AMP

Destinatari

Destinatarii datelor prelucrate în SIA AMP sunt: Ministerul Sănătății, Agenția Națională pentru Sănătate Publică, Compania Națională de Asigurări în Medicină, prestatorii de servicii medicale și subdiviziunile de sănătate ale autorităților administrației publice locale.

Obiectivele de bază a SIA AMP

Obiectivele de bază ale SIA AMP sunt:

- 1) formarea bazei de date unice la nivel național cu informații ce permit crearea și completarea fișei medicale a beneficiarilor;
- 2) sporirea cantitativă și calitativă a asistenței medicale primare și asistență medicală de ambulatoriu acordate pacienților;
- 3) constituirea resurselor informaționale de stat privind sănătatea populației;
- 4) sporirea eficienței dirijării și circulației documentației medicale;
- 5) obținerea operativă a informațiilor actualizate;
- 6) asigurarea schimbului de date și a interoperabilității cu alte sisteme informaționale.

Principiile de bază ale SIA AMP

Principiile de bază ale SIA AMP sunt:

- 1) *principiul legitimității*, potrivit căruia funcțiile și operațiile efectuate de utilizatori sunt legale și conforme cu drepturile omului și legislația națională în vigoare;
- 2) *principiul autenticității datelor*, care presupune că informațiile păstrate pe dispozitive de stocare a datelor sau pe suport de hârtie corespund stării reale a obiectelor din SIA AMP;
- 3) *principiul identificării*, conform căruia pachetelor informaționale li se atribuie un cod de clasificare la nivel de sistem, prin care este posibilă identificarea univocă și raportarea la acestea;
- 4) *principiul temeiniciei datelor*, care prevede că introducerea datelor în SIA AMP se efectuează doar în baza înscrierilor din documentele acceptate ca surse de informații;
- 5) *principiul auditului sistemului*, care presupune înregistrarea informației despre schimbările care au loc, pentru a face posibilă reconstituirea istoriei unui document sau starea lui la o etapă anterioară;
- 6) *principiul independenței de platforma software*, conform căruia SIA AMP poate fi construit pe baza modulelor elaborate la comandă sau a produselor software existente. Conceptul nu limitează în nici un fel abordarea dezvoltării sistemului atât timp cât sunt satisfăcute nevoile identificate și se oferă cea mai mare valoare pentru prețul oferit.
- 7) *principiul accesibilității și integrabilității*, care presupune că SIA AMP, chiar dacă oferă funcționalități multiple, este construit ca un element integral și folosit de utilizatori prin intermediul unei interfețe unice. Mai mult decât atât, acest principiu prevede că expansiunea și dezvoltarea sistemului se vor face prin protocoale și puncte de conexiune proiectate din start.
- 8) *principiul confidențialității informației*, care prevede răspunderea personală, în conformitate cu legislația în vigoare, a colaboratorilor responsabili de prelucrarea informației în sistem pentru utilizarea și difuzarea neautorizată a informației;
- 9) *principiul compatibilității*, conform căruia SIA AMP trebuie să fie compatibil cu sistemele existente în țară;
- 10) *principiul orientării spre utilizator*, potrivit căruia structura, conținutul, mijloacele de acces și navigarea sunt focalizate spre utilizatori;

- 11) *principiul dezvoltării progresive*, potrivit căruia elaborarea sistemului și modificarea permanentă a componentelor sale se efectuează în conformitate cu tehnologiile informaționale avansate;
- 12) *principiul consecutivității*, care presupune elaborarea și implementarea proiectului pe etape;
- 13) *principiul eficienței funcționării*, care presupune optimizarea raportului dintre calitate și cost;
- 14) *principiul securității informaționale*, care presupune asigurarea nivelului dorit de integritate, exclusivitate, accesibilitate și eficiență a protecției datelor împotriva pierderii, denaturării, distrugerii și utilizării neautorizate. Securitatea sistemului presupune rezistența la atacuri și protecția caracterului secret, a integrității și pregătirii pentru lucru atât a SIA AMP, cât și a datelor acestuia.

Arhitectura SIA AMP

Platforma MCloud

SIA AMP este găzduit pe platforma MCloud, o infrastructură informațională guvernamentală comună, bazată pe tehnologii de tip „cloud computing”.

Tehnologia „cloud computing” reprezintă un model de furnizare a serviciilor TI, care permite accesul, la cerere și prin rețea, la o gamă complet configurabilă de resurse virtualizabile: rețele, servere, echipamente de stocare, aplicații și servicii.

Astfel, platforma MCloud asigură servere protejate și redundante pentru găzduirea bazelor de date, a software-ului de sistem și a aplicațiilor, precum și echipamente pentru formarea rețelelor LAN, NAT și organizarea WAN.

Pe servere rulează sisteme de operare Microsoft Windows și Linux.

Infrastructura software, tehnologii backend și frontend

Tehnologiile și componentele sistemului pentru back-end front-endsunt:Glassfish 4.1, Glassfish Jersey 2.13, Glassfish Metro 3.0.3, Eclipse Link (JPA), Open JDK 8, Java SDK 1.7.0_25, Java WS RS 2.0.1 , Java2ee 7.0, OSGI 3.1, JSF 2.2, Primefaces 4.0, EJB, JDBC, JPA 2.0, Apache CXF 2.6.11, Apache Axis 1.4, Apache Commons 3.2, Apache POI 3.9, Soap 1.2, wsdl4j 1.6.2, , , SLF4J 1.7.21, , itextpdf 5.4.1, jasperreports 5.6.0, NGINX 1.10.3, Microsoft SQL Server 15, Microsoft Analysis Server 15, OLAP, Microsoft Office 12, Office Visual Basic for Applications, JBoss Arquillian 1.1.2, .NET 2.0:, ASP Classic, .NET 4.5:., WCF Soap, WinForms, Win API RS232, Ethernet, GitLab CI/CD, Angular bootstrap, Docker, Spring boot, Spring security, Spring JPA, RabbitMQ, BigData(ClickHouse), MSSQL, S3 bucket(Minio), Cache(Redis), Load balancing software (Nginx 1.10.3 și HAProxy 2.4.24), precum și alte tehnologii și componente înrudite, conexe sau asemănătoare, care necesită a fi

analizate, înțelese, studiate, precum și întreținute, actualizate, optimizate de către specialiștii din cadrul echipei de mentenanță.

Nivele de securitate

SIA AMP asigură accesul autorizat la modulele sistemului.

La nivelul aplicației, autentificarea se realizează prin serviciul guvernamental MPass.

În plus, transmiterea datelor între stații și server se efectuează prin protocolul HTTPS, utilizând un certificat SSL pentru criptare.

În procesele de gestionare a accesului, sunt definite două grupuri de utilizatori:

1. **Utilizatori operatori** – pot accesa aplicația și pot efectua acțiuni de creare, înregistrare, vizualizare, modificare și extragere a datelor;
2. **Utilizatori administratori** – au acces extins la funcționalitățile aplicației, atât la nivel global, cât și la nivel local și pot efectua acțiuni de configurare a setărilor de sistem sau activități de monitorizare.

La nivelul bazelor de date, sunt implementate măsurile recomandate pentru:

- 1) Controlul accesului (roluri și privilegii);
- 2) Autentificare (parole complexe și autentificare integrată);
- 3) Criptarea datelor (SSL/TLS);
- 4) Audit și monitorizare (jurnalizare și logging);
- 5) Configurarea firewall-ului și protecția împotriva interogărilor vulnerabile.

La nivelul mașinilor virtuale, sunt implementate reguli de securitate privind controlul accesului, actualizările, segregarea VLAN/firewall și alte măsuri de securitate asigurate de posesorul platformei MCloud.

Mecanisme pentru retenția datelor

SIA AMP dispune de următoarele mecanisme pentru retenția datelor:

- 1) **Retenția datelor** – Sistemul permite stocarea informațiilor medicale (de exemplu: consultații, fișe medicale, module etc.) în conformitate cu reglementările legale din domeniul sănătății și cu legislația în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal.
- 2) **Securitate** – Sistemul previne accesul neautorizat la date, asigură controlul accesului și împiedică modificările neautorizate ale acestora.
- 3) **Autorizare** – Utilizatorii sistemului sunt autorizați să acceseze funcționalitățile în funcție de identitate, rolurile atribuite și permisiunile asociate.

- 4) **Nerepudierea** – Sistemul permite identificarea evenimentelor înregistrate și asociate sesiunilor de lucru ale utilizatorilor, asigurând unicitatea acestora (ID utilizator) și auditarea operațiunilor (ID sesiune).
- 5) **Audit** – Auditul poate fi efectuat pe baza operațiunilor înregistrate, pentru investigarea incidentelor.

Module SIA AMP

SIA AMP include mai multe module (Resurse umane, Recepție, Triaj, Fișa medicală, Laborator, Statistică, Gestiune stoc, Module de administrare, Imunizări, Programare online) care acoperă diverse funcționalități și au acces restricționat în funcție de rolurile și drepturile de acces ale utilizatorilor.

Modul Resurse Umane este destinat gestionării resurselor umane implicate în medicina primară și ambulatoriul specializat, într-un mod unitar. Prin acest modul se gestionează datele personale (de identificare, domiciliu etc.), datele de contact ale utilizatorilor SIA AMP și informațiile contractuale (funcția, perioada contractelor de muncă).

Modul Recepție este destinat înregistrării programărilor pacienților care solicită consultații medicale sau servicii de investigații. Prin acest modul se gestionează data programării, medicul, instituția și alte informații necesare pentru programarea pacientului la consultație.

Modul Triaj este destinat introducerii datelor referitoare la funcționalitățile specifice biroului de triaj din centrele de medicină primară, inclusiv examinările medicale profilactice și alte proceduri relevante.

Modul Fișa medicală este destinat gestionării centralizate a datelor pacienților, incluzând introducerea și vizualizarea informațiilor referitoare la vizitele pacienților (consultații, tratamente, vaccinări etc.). Modulul păstrează istoricul vizitelor pacientului la medicii de familie, specialiști și alte servicii medicale.

Modul Laborator este destinat gestionării investigațiilor medicale, inclusiv procesarea cererilor și stocarea rezultatelor analizelor medicale ale pacienților.

Modul Statistică este destinat generării rapoartelor operaționale și statistice, inclusiv rapoartelor ad-hoc. Fiecare raport dispune de criterii de filtrare specifice tipului de raport. Acest modul colectează informații din toate modulele sistemului (personal medical, pacienți, cabinete etc.) și generează centralizatoare, statistici detaliate și rapoarte personalizate.

Modul Gestiune Stocuri este destinat gestionării stocurilor din cadrul instituției medicale, distribuției consumabilelor către secții și medici, precum și evidenței consumului efectuat. Acest modul gestionează facturile, înregistrările de intrare și ieșire ale produselor din depozitul unității medicale și permite introducerea datelor referitoare la cantitatea de

marfă, prețul unitar, data producerii, data expirării și alte informații relevante. De asemenea, modulul permite utilizatorilor să obțină date în timp real despre stocurile existente.

Modulele de Administrare sunt destinate efectuării operațiunilor necesare pentru funcționarea normală a întregului sistem. Aceste module includ funcționalități esențiale, precum gestionarea accesului, monitorizarea și auditul activităților, precum și configurarea parametrilor sistemului.

Administrarea sistemului este împărțită în două nivele:

- 1) Administrarea aplicației la nivel general;
- 2) Administrarea modulelor în cadrul unei instituții juridice.

Modul Imunizări este destinat gestionării activităților referitoare la crearea și menținerea istoricului de vaccinare al populației. Acesta oferă lucrătorilor medicali informațiile necesare pentru a stabili vaccinările în funcție de istoricul individual al pacientului.

Modulul include funcționalități ce permit:

- 1) Furnizarea datelor agregate despre vaccinările efectuate în cadrul sistemului național de supraveghere și al programului național de imunizări;
- 2) Sprijinirea acțiunilor de sănătate publică prin analiza datelor pentru îmbunătățirea ratelor de vaccinare și reducerea bolilor prevenibile prin vaccinare;
- 3) Generarea listelor și rapoartelor cu privire la persoanele vaccinate, în funcție de intervalul de timp, sex, teritoriu administrativ și tip de vaccin;
- 4) Managementul stocurilor de vaccinuri la nivelul instituțiilor medicale, al Agenției Naționale pentru Sănătate Publică (ANSP) și al Centrelor de Sănătate Publică (CSP).

Modulul de Programare online la medic este destinat gestionării solicitărilor pentru programarea la medic. Administrarea acestui modul se face de către personalul din cadrul instituțiilor medicale. Aplicația permite identificarea pacientului și vizualizarea zilelor și orelor disponibile pentru programare, atât la medicul de familie, cât și la medicii de specialitate.

Cerințe minime pentru asigurarea exploataării conforme

Cerințele minime obligatorii pentru asigurarea exploataării conforme reprezintă o sarcină de bază, asumată integral de către Ofertant.

Utilizarea modulelor SIA AMP (ex: căutarea, selectarea, înregistrarea, editarea, salvarea datelor, generarea rapoartelor, extragerea datelor de către un utilizator sau un grup de utilizatori, etc.) trebuie să se realizeze fără a afecta performanța sistemului, indiferent de conținutul și volumul datelor procesate.

În cazul în care utilizatorii efectuează solicitări (requests) în aplicație și răspunsul este returnat incorect sau fără rezultat, sistemul nu trebuie să solicite autentificarea repetată pentru inițierea unei noi sesiuni de lucru sau să impună alte acțiuni neconforme cu instrucțiunile de exploatare corectă a sistemului. De asemenea, aplicația nu trebuie să fie blocată în astfel de situații.

În cazul prelucrării masive a datelor (ex: liste, rapoarte, totalizatoare, nomenclatoare, clasificatoare, centralizatoare, etc.), sistemul nu trebuie să ducă la creșterea excesivă a timpului de răspuns sau să depășească timpul limită (timeout) sau la apariția erorilor.

Sistemul va afișa clar mesaje de eroare sau mesaje de informare, astfel încât utilizatorul să poată înțelege ușor măsurile ce trebuie să le ia în cazul apariției unor erori tehnice.

Sistemul poate fi accesat doar prin MPass (cu excepția aplicațiilor de test) de către toți utilizatorii care au drept de acces.

Optimizarea continuă a structurii bazelor de date este esențială pentru buna funcționare a întregului sistem pe termen scurt, mediu și lung, precum și pentru implementarea corecțiilor și îmbunătățirilor care se dovedesc a fi utile pe parcursul exploatării conforme a sistemului.

Totuși, structura bazelor de date poate fi modificată doar după informarea prealabilă a Beneficiarului, fără a afecta consistența sau semnificația datelor existente.

Indiferent de operațiunile efectuate, bazele de date trebuie să își mențină structura de bază, fără a solicita sau consuma excesiv resursele alocate. Sistemul va răspunde corect atât cerințelor permanente, cât și celor care se schimbă în funcție de criteriile selectate de utilizatori.

În acest sens, orice sesiune de căutare, înregistrare, editare, transfer, selecție, generare sau extragere a datelor de către utilizatori nu trebuie să ducă la creșterea timpului de afișare și extragere a datelor, nici la creșterea timpului de răspuns în situațiile în care utilizatorii accesează simultan aceleași funcționalități sau instrumente ale aplicației.

Orice acțiune de modificare sau corectare a sistemului nu trebuie să afecteze funcționalitățile existente sau cele aflate în proces de dezvoltare (în cazul unor proiecte de dezvoltare derulate simultan).

Serviciile automatizate de verificare și transfer al persoanelor pe lista de evidență a medicilor de familie trebuie să funcționeze într-un mod stabil, fără excepții.

Serviciile de conexiune web și API-urile trebuie să funcționeze instantaneu și să mențină integritatea setului de date procesate, în timp real, conform proceselor automatizate prestabilite.

Sistemul trebuie să își păstreze structura, arhitectura și designul prevăzut, să funcționeze stabil și să ofere un timp de răspuns de cel mult 3 secunde. Un timp de răspuns mai mare de 3 secunde poate afecta negativ experiența utilizatorilor..

Timpul optim de răspuns al sistemului trebuie să fie cuprins între 30 și 150 ms.

Pentru menținerea timpului optim de răspuns și al timpului maxim de răspuns, se vor efectua măsurători și analize la nivelul rețelei, serverelor, gazdelor (host), procesării aplicațiilor și accesului la bazele de date.

Aplicațiile server utilizate pe platformă (inclusiv cele cu sursă deschisă) vor fi analizate de către specialiști calificați și, dacă este necesar, vor fi înlocuite cu pachete și biblioteci actualizate, pentru a asigura compatibilitatea cu tehnologiile implementate.

Indisponibilitatea sistemului de producție nu poate depăși 4 ore pe lună și 15 minute pe zi lucrătoare în intervalul 08:00-19:00, de luni până sâmbătă. Pentru calcularea timpului de indisponibilitate se vor lua în considerare mesajele comunicate de către beneficiar, precum și apelurile efectuate, mesajele sau demersurile înaintate de registratori și destinatarii SIA AMP.

Durata indisponibilității va fi calculată de la momentul comunicării mesajului de indisponibilitate până la momentul în care Ofertantul informează despre finalizarea restabilirii serviciilor sau despre implementarea soluțiilor de tip work-around.

Soluțiile de tip „work-around” nu vor fi considerate soluții finale și nu vor înlocui măsurile de remediere permanente, deoarece acestea sunt soluții temporare, menite să ofere o rezolvare rapidă a unei probleme, dar care nu abordează cauza de bază sau nu oferă o soluționare completă și durabilă. Scopul soluțiilor „work-around” este de a minimaliza impactul problemelor într-un timp scurt, până la identificarea și aplicarea unei soluții finale și complete.

A. Cerințe față de mentenanța preventivă

Mentenanța preventivă și suport prevede totalitatea acțiunilor obligatorii planificate și întreprinse permanent de către echipa Ofertantului în următoarele scopuri:

- menținerea funcționării stabile și neîntrerupte a SIA AMP, precum și optimizarea continuă a sistemului;
- menținerea funcționării stabile și neîntrerupte a serviciilor de interconexiune și schimb de date;
- menținerea și optimizarea continuă a fluxurilor logice, asigurând procesarea calitativă a datelor înregistrate, prelucrate și extrase de către utilizatori;
- menținerea nivelului avansat de securitate;
- actualizarea componentelor sistemului (migrarea spre tehnologii actuale și actualizarea versiunilor);
- asigurarea disponibilității continue și menținerea sistemului după principiul HA (disponibilitate înaltă).

Ofertantul va prelua și va analiza incidentele cu referire la erori și defecțiuni comunicate de către beneficiar sau utilizatorii sistemului, va analiza scenariile de producere, va stabili cu acceptul beneficiarului legătura cu reprezentanții sau angajaților instituțiilor. La fel, ofertantul va prelua de la beneficiar și cereri de configurare și actualizare, solicitări de suport (prin apeluri sau mesaje).

În acest sens, echipa ofertantului trebuie să înțeleagă semnificația datelor prelucrate și să întreprindă în mod corect măsuri de analiză, control, soluționare, testare și verificare a tuturor neregularităților.

Acțiuni minime obligatorii pentru mentenanța preventivă

Echipa de specialiști a ofertantului trebuie să întreprindă cel puțin următoarele acțiuni minime obligatorii pentru mentenanța preventivă și suport:

1. Planificare și analiză sistematică

- Planificarea activităților preventive pentru fiecare lună, cu scopul de a preveni și a minimiza întreruperile în funcționarea sistemului.
- Analiza arhitecturii sistemului și a versiunilor componentelor sale, pentru a asigura actualizarea în timp util și alinierea cu cele mai bune practici tehnologice.
- Revizuirea periodică a codului sursă (code review) pentru identificarea secvențelor de cod vulnerabile, învechite sau ineficiente, precum și a riscurilor de securitate.
- Revizuirea periodică a scripturilor SQL (proceduri stocate, funcții, trigger, tranzații, vizualizări, scripturi de migrare), precum și identificarea indexilor ineficienți și a posibilelor erori de performanță.
- Analiza bazelor de date pentru a identifica potențiale îmbunătățiri în ceea ce privește performanța și consistența datelor.
- Verificarea periodică: a auditului de permisiuni, identificarea privilegiilor excesive, configurarea serverelor (dezactivare porturi și servicii neutilizate, activarea protocoalelor SSL/TLS, HTTPS, verificarea autentificărilor, etc.).

2. Actualizare și îmbunătățire continuă

- Asigurarea actualizării continue a infrastructurii software și a tehnologiilor back-end și front-end, inclusiv sisteme de operare, aplicații server, middleware, biblioteci, framework-uri, baze de date, configurări API, certificate SSL și chei publice PKI, fișiere de sistem și altele. Aceasta se realizează inclusiv prin actualizarea versiunilor, migrarea tehnologică, acțiuni de upgrade, reconfigurare și instalarea patch-urilor de securitate, pentru a proteja sistemul împotriva vulnerabilităților și

atacului. **Instalarea/actualizarea certificatelor de securitate** (de ex. SSL) și cheii publice PKI pentru a asigura criptarea datelor și protecția informațiilor sensibile.

- **Rescrierea (refactoring) codului sursă ineficient la nivel front-end și back-end**, pentru îmbunătățirea lizibilității, reducerea complexității și alinierea la standardele actuale de codare.
- Restaurarea rapidă și sigură a versiunii anterioare a sistemului pentru toate componentele de sistem (aplicații, baze de date, framework-uri, biblioteci, fișiere, configurări, etc.), în cazul deficiențelor apărute ca urmare a instalărilor unor actualizări nepotrivite, aplicarea în mod necorespunzător a unor configurări noi sau acțiuni eșuate de migrare.
- **Optimizarea procedurilor de back-up și actualizarea periodică a acestora** pentru a asigura recuperarea rapidă în caz de dezastru sau la necesitate.
- Actualizarea și corectarea conținutului de date la cererea beneficiarului.
- **Actualizarea ghidurilor pentru utilizatori și documentația tehnică** pentru a reflecta modificările și îmbunătățirile efectuate.

3. Monitorizare și optimizare

- **Monitorizarea resurselor** (ex: procesor, memorie, mediu de stocare, rețea) pentru a asigura alocarea optimă a resurselor în mediul MCloud.
- **Utilizarea tehnicilor avansate în depistarea erorilor (debugging) și diagnosticare (troubleshooting)** pentru a identifica și a soluționa rapid erorile.
- **Utilizarea instrumentelor de scanare a vulnerabilităților** pentru identificarea și remedierea problemelor de securitate (inclusiv SQLi și alte tipuri specifice).
- Efectuarea testelor de penetrare și simulări de atacuri cibernetice (pentesting).
- **Optimizarea permanentă a performanței bazelor de date** prin actualizarea, reconstruirea și reorganizarea sau rescrierea indexurilor, normalizarea datelor, rescrierea scripturilor SQL, ajustarea restricțiilor, revizuirea și optimizarea structurii tabelelor, fragmentare, etc.
- Monitorizarea și efectuarea testelor periodice de performanță a bazelor de date.
- Configurarea procedurilor pentru curățare automată a datelor istorice.
- Implementarea soluțiilor pentru reducerea încărcării bazelor de date..
- Menținerea algoritmilor de load balancing, testarea echilibrului de trafic și ajustarea parametrilor de performanță. Verificarea disponibilității serverelor, rebalansarea serverelor și planificarea instanțelor de restartare automatizată a serverelor în cazuri specifice și necesare.

- Menținerea și implementarea controalelor de securitate pe load balancing, auditul logurilor, activare funcții de rate limiting și firewall pentru prevenirea atacurilor DDoS, SQLi, XSS, XMLi, etc.
- Analiza și optimizarea continuă a performanței prin analize periodice și evaluarea serverelor și aplicațiilor. Adăugare de noi servere în pool-ul de load balancing, ajustarea resurselor serverelor existente pentru a face față cerințelor suplimentară (în caz că crește numărul de utilizatori, numărul de sesiuni, etc.), segmentarea traficului, etc.
- **Testarea de performanță a sistemului** prin teste de stres, profilare și analize de scalabilitate pentru a evalua impactul modificărilor asupra sistemului.

4. Soluționarea defecțiunilor și erorilor

- **Soluționarea erorilor/ defecțiunilor de orice tip identificate de specialiști sau raportate de utilizatori**, inclusiv cele care cauzează blocaje (ex: blocaje de tip deadlock, starvation, concurrency, resource contention, system lockup, memory leaks și alte tipuri de blocaje) sau cele care duc la încetinirea proceselor, consum excesiv de resurse, timp mare de răspuns la cererile utilizatorilor, returnarea răspunsului fără date sau date incomplete/eronate, depășirea timpului de răspuns, etc.).
- **Remediarea defecțiunilor de orice tip raportate de utilizatori** în timpul proceselor de autentificare, vizualizare, căutare, înregistrare, prelucrare, editare, salvare și generare a datelor (ex: erori în calculele din rapoarte, extragerea incompletă a datelor, erori de server, time-out, timp de răspuns mare la accesare/căutare date, etc.).
- **Soluționarea problemelor de orice tip privind accesibilitatea și funcționarea** modulelor, a paginilor, meniurilor, formularelor, filtrelor de selecție, butoane, roluri, pop-up, alte compartimente extinse prin dezvoltări și reinginerie, etc.
- Identificarea și preluarea incidentelor identificate de către utilizatori, analiza, reproducerea, testarea și remediarea acestora;

5. Backup și recuperare

- **Menținerea procedurilor de backup** și implementarea unui plan de recuperare specific în caz de dezastru. Backup-urile vor fi stocate pe mediile fizice puse la dispoziție de beneficiar.
- Monitorizarea efectuării copiilor de rezervă și efectuarea testărilor riguroase (pentru baze de date, aplicații, fișiere de sistem, etc.).

- **Efectuarea periodică a testelor de recuperare** în caz de dezastru pentru a evalua capacitatea de restaurare rapidă și completă a sistemului (aplicații, baze de date, fișiere adiționale, configurări, etc.).

6. Administrare și suport tehnic

- **Elaborarea, actualizarea și transmiterea către beneficiar a instrucțiunilor de menținere și administrare a sistemului**, inclusiv proceduri, comenzi și scripturi pentru remedierea celor mai frecvente deficiențe identificate în timpul exploatarei.
- **Gestionarea sistemului de versionare Git CI/CD** și asigurarea unui control riguros al modificărilor și actualizărilor codului sursă și documentație.
- **Documentarea și transmiterea către beneficiar a rapoartelor de analize și testare.**
- **Gestionarea sistemului de ticketing** ce aparține ofertantului și urmărirea incidentelor raportate pentru a asigura o rezolvare rapidă și transparentă a problemelor.
- Oferirea accesului beneficiarului la sistemul de ticketing gestionat de către ofertant.

7. Soluționarea blocajelor și îmbunătățirea performanței

- **Identificarea și soluționarea blocajelor de sistem**, optimizarea timpurilor de răspuns prin ajustarea configurațiilor de scalabilitate, optimizarea bazei de date și a aplicațiilor, configurări la nivel de server și mașini virtuale.
- **Analiza și îmbunătățirea proceselor de scalabilitate**, pentru a reduce timpii de răspuns și pentru a preveni încetinirea sistemului în condiții de încărcare mare (număr de accesări, număr de utilizatori sau număr de sesiuni crescut).
- **Verificarea și optimizarea configurărilor serverelor și ale aplicațiilor** pentru a preveni erorile și pentru a asigura performanțe constante.

În mentenanța preventivă și suport se vor documenta toate activitățile și se vor oferi de către ofertant, la solicitarea beneficiarului sau în termene stabilite, următoarele documente: Raport de analiză a arhitecturii de sistem; Raport privind revizuirea codului (code review); Raport privind scanările/identificările vulnerabilităților în componentele sistemului; Raportul testelor de performanță; Raportul testelor de penetrare și raportul testelor de recuperare în caz de dezastru (simulări). Plan de mentenanță (va conține toate activitățile planificate cu excepția incidentelor); Raport de soluționare a incidentelor, a erorilor de sistem, a cererilor de configurare și actualizare; Facturi fiscale și act predare-primire a serviciilor prestate; Alte documente tehnice sau instrucțiuni relevante.

B. Cerințe față de mentenanța adaptivă și de corecție

Activitățile mentenanței adaptivă și de corecție sunt modificări esențiale efectuate asupra SIA AMP la cererea beneficiarului, având la bază propunerile ofertantului, necesitățile beneficiarului, modificările legislației, etc.

În baza unei analize complete a cererilor de modificare, ofertantul va identifica și va propune beneficiarului cele mai eficiente și actuale soluții.

Activitățile aferente mentenanței adaptivă și de corecție au la bază scopul de asigurare a capacității de funcționare a sistemului în condiții modificate sau care se modifică pe perioada exploatării, adăugarea unor funcționalități și componente SIA AMP, etc.

Acțiunile aferente mentenanței adaptivă și de corecție nu includ activitățile care sunt necesare de a fi întreprinse conform acțiunilor minime obligatorii prevăzute pentru mentenanța preventivă și suport.

Pentru mentenanța adaptivă și de corecție, beneficiarul a stabilit următoarele cerințe minime:

- Îmbunătățirea modulelor de sistem (ex: recepție, recepție on-line, fișa medicală, statistică, administrare, laborator, gestiune stoc, etc).
- Implementarea soluțiilor de eficientizare ale mecanismelor de generare și export a datelor aferente rapoartelor de volum mare, în scopul reducerii timpului de generare și export, minimizarea consumului de resurse, creșterea scalabilității (scaling up, scaling out), îmbunătățirea experienței utilizatorilor.
- Implementarea soluțiilor de arhivare (ex. grafice de lucru setate învechite, conturi inactive, angajări inactive, etc.) pentru stocarea datelor neactuale, dar ascunse la nivelul interfeței utilizatorului (ex: tehnici de tip „soft delete”).
- Asigurarea interconectării SIA AMP și SIA AOAM pentru schimbul de date privind evidența beneficiarului pe lista medicilor de familie, precum și actualizarea zilnică a datelor aferente statutului de asigurare;
- Implementarea soluțiilor de schimb de date între SIA AMP și alte sisteme informaționale;
- Interconectare SIA AMP cu MLog, MConnect și MNotify;
- Implementarea sistemelor automatizate pentru monitorizarea instanțelor și alertă (ex: Zabbix, Nagios, etc.) disponibile și pentru beneficiar;
- Implementarea mecanismelor de autodectare/ autoremediere (ex: metode Self-Healing SI) pentru îmbunătățirea capacității sistemului de a detecta și remedia problemele în mod autonom;
- Implementarea soluțiilor de scalare automatizată (ex. tip HPA);

- Implementarea soluțiilor de containizare pentru asigurarea portabilității și scalabilității sistemului, precum și în scopul eficientizării resurselor MCloud alocate (ex: Kubernetes);
- Alte modificări la cererea beneficiarului;

În acest sens, ofertantul va oferi recomandări beneficiarului, va prelua de la beneficiar solicitări și cereri/mesaje de modificare. Împreună cu beneficiarul, se va stabili nivelul de complexitate, planul de realizare și efortul de soluționare conform timpului de intervenție prestabilit.

În mentenanța adaptivă și de corecție se vor documenta toate activitățile și se vor oferi de către ofertant, la solicitarea beneficiarului sau în termene stabilite, următoarele documente: Plan de mentenanță (va conține toate activitățile planificate cu excepția incidentelor); Raport de implementare a modificărilor, teste și UAT; Ghiduri de utilizare și instrucțiuni (dacă necesită modificări); Document de arhitectura a sistemului (dacă necesită modificări); Facturi fiscale și act de predare-primire a serviciilor prestate; Alte documente relevante.

Ofertantul trebuie să fie mereu pregătit să propună beneficiarului soluții actuale și eficiente pentru îmbunătățirea SIA AMP. Este esențial să răspundă prompt solicitărilor de modificare, să le analizeze cu atenție și să ofere cele mai bune recomandări și soluții de implementare.

Cantitatea de servicii de mentenanță adaptivă și corecție prestate lunar va fi determinată în funcție de volumul de efort planificat pentru fiecare lună.

Performanța serviciilor de mentenanță

În scopul evaluării obiective a performanței serviciilor de mentenanță și a stării de funcționare a SIA AMP, se vor aplica indicatori cheie KPI pentru stabilirea criteriilor de performanță, inclusiv metrici și indicatori.

La solicitarea beneficiarului, ofertantul va oferi toate informațiile necesare aferente cerințelor stabilite în caietul de sarcini, sau alte informații relevante, necesare pentru înțelegerea aspectului tehnic a problemelor abordate.

Indicatori și criterii de performanță

Indicator	Rezultat așteptat
Timpi de răspuns (response time) SIA AMP până la 1 secundă (cereri de date simple) și până șă 3 secunde (cereri complexe).	Nu mai puțin de 99% disponibilitate (calculat pentru o lună)
Timpul de recuperare în caz de dezastru (Disaster Recovery Time)	În cazul unui dezastru tehnologic se aplică un timp de remediere recomandat până la 3 ore.
Timp de răspuns pe fiecare sesiune – aplicație și	Logare Mpass – 3-7 secunde pe procese cumulative (cu excepția cazurilor unor

MPass	deficiențe ce nu țin de SIA AMP)
Timp de răspuns în sesiunea de lucru a utilizatorului (aplicație+bazele de date), activități operaționale	<p>Timp de răspuns cel mult 3 secunde pentru cereri, cum ar fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Adăugare manuală a datelor în aplicație; Selectarea datelor din sursa SIA AMP; Salvarea datelor; Interogări aferente unor liste și rapoarte; Accesare compartimentelor aplicației (meniuri, submeniuri, formulare) cu conținut mare de informații; Extragere date prin servicii web; <p>Timp de răspuns cel mult 1 secundă pentru accesarea elementelor aplicației după logare (pagină, meniu, submeniu, compartimente, taburi, butoane, module, formulare, rapoarte, etc.) cu conținut redus de informații – cel mult 1 secundă;</p>
Timp de răspuns sesiune de lucru (aplicație+bazele de date), rapoarte	<p>Pentru rapoarte cumulative de volum mare (rapoarte legate de programări, tichete statistice, vizite, consultații, examinări, servicii, rezultate investigații,etc.),</p> <p>în dependență de raport, pentru extragerea (export) datelor aferente rapoartelor statistice (format XLS sau CSV) sunt stabiliți următorii timpi de răspuns:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cel mult 5 secunde pentru extragerea datelor (export XLS) aferente rapoartelor pentru o perioada de o lună; - Cel mult 15 secunde pentru extragerea datelor (export XLS) aferente rapoartelor pentru o perioada de 3 luni; - Cel mult 30 secunde pentru extragerea datelor (export XLS) aferente rapoartelor pentru o perioada de 6 luni; - Cel mult 60 secunde pentru extragerea datelor aferente rapoartelor pentru o perioadă de 12 luni. <p>Pentru alte rapoarte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cel mult 5 secunde pentru extragerea datelor

	(export XLS) aferente rapoartelor ce conțin până la 2000 rânduri de înregistrări. Respectiv, 50 secunde pentru 20 000 rânduri, 100 secunde pentru 40 000 rânduri, etc.
Interoperabilitate AMP cu: AMS, Lista Medici CNAM, RSP, Mconnect, Mpass, Mnotify	99% disponibilitate
Efectuarea regulată a copiilor de rezervă	100% copii efectuate și transferate către Beneficiar
Timp de intervenție, soluționarea incidentelor și estimarea efortului	99% disponibilitate
Conlucrare, participarea la ședințele de progres și ședințele tehnice	99% disponibilitate

Metrici și indicatori

Metrici	Metode de calcul	Aplicare
MTTI (Mean Time To Incident)	$MTTI = (T1 + T2 + \dots + Tn) / n$ MTTI - Timpul mediu între incidente; $T1, T2, \dots, Tn$ – durata individuală a fiecărui incident; n - număr total de incidente în anumit interval de timp.	Se aplică în procesele de monitorizare și detectare a incidentelor sau a vulnerabilităților.
MTTR (Mean Time To Repair)	$MTTR = (T1 + T2 + \dots + Tn) / n$ $T1, T2, \dots, Tn$ – timpul necesar pentru remediere (soluționare); n - număr total de incidente	Se aplică în procesele de remediere a incidentelor sau vulnerabilităților.
RR (Rapid Response)	$RR = (nr/n) * 100\%$ RR-Rata de remediere a vulnerabilităților identificate; Nv - numărul vulnerabilităților remediate rapid; n - numărul total de vulnerabilități identificate.	Se aplică în procesele de remediere a vulnerabilităților sau incidente de securitate.
IRR (Incident Resolution Rate)	$IRR = (nr/n) * 100\%$ IRR-rata de rezolvare a incidentelor; nr - numărul incidentelor remediate; n - numărul total de incidente raportate/identificate.	Se aplică în procesele de remediere a incidentelor comunicate/identificate.
CRR (Change Request Rate)	$CRR = (nc/n) * 100\%$ CRR – Rata cererilor de modificare; nc - număr cereri recepționate/soluționate; n - număr total de cereri.	Se aplică în procesele de implementare a soluțiilor în baza cererilor de modificare înaintate de către beneficiar.
ART (Average Response Time)	$AVR = (T1 + T2 + \dots + Tn) / n$ $T1, T2, \dots, Tn$ – durata individuală a fiecărui răspuns; n - număr total de solicitări.	Se aplică în procesele de comunicare ale perioadei de mentenanță pentru a determina timpul mediu de răspuns a ofertantului la solicitările beneficiarului

		<i>(comunicate prin mesaje, apeluri, etc)</i>
Feedback	Feedbackul (de tip pozitiv, constructiv, negativ) se transmite de către echipa beneficiarului.	<i>Se transmite de către beneficiar (sau utilizatori desemnați de beneficiar).</i>

Cerințe privind elaborarea documentației

Denumire	Periodicitate
Document de analiză a arhitecturii de sistem.	În primele 15 zile de la data semnării contractului. Ulterior-la solicitarea beneficiarului.
Raport privind revizuirea codului (code review); Raport privind scanările/identificările vulnerabilități în componentele sistemului; Raportul testelor de penetrare; Raportul testelor de performanță; Raportul testelor de recuperare în caz de dezastru.	În primele 30 zile de la data semnării contractului; În cazul unor modificări esențiale aplicate asupra sistemului; În cazul incidentelor de securitate și atacuri cibernetice; La solicitarea beneficiarului, dar nu mai puțin decât o dată la 6 luni;
Plan de mentenanță (va conține toate activitățile planificate cu excepția incidentelor);	Până la data de 5 a fiecărei luni;
Raport de soluționare a incidentelor;	Până la data ultimei zile lucrătoare din fiecare lună;
Raport de soluționare a erorilor de sistem, cereri de configurare și actualizare;	Până la data ultimei zile lucrătoare din fiecare lună;
Raport de implementare a modificărilor, teste și UAT;	Până la data ultimei zile lucrătoare din fiecare lună;
Ghiduri de utilizare, instrucțiuni;	Odată cu modificarea sistemului;
Instrucțiuni și descrieri tehnice;	La solicitarea beneficiarului;
Document de arhitectură pentru sistemul modificat;	Odată cu modificările arhitecturii, dar nu mai târziu de data 01.10.2025;
Document de concept al mentenanței;	La solicitarea beneficiarului, dar nu mai târziu de data 01.10.2025;
Facturi fiscale și act predare-primire a serviciilor prestate;	Până la data ultimei zile lucrătoare din fiecare lună;
Alte documente relevante;	La solicitarea ofertantului sau a beneficiarului.

Cerințe privind periodicitatea ședințelor organizate

Tip	Periodicitatea
Ședințe de progres	Săptămânal
Ședințe de lucru (inclusiv pentru suport și consultanță)	La solicitarea beneficiarului sau la solicitarea ofertantului

**La necesitate, ofertantul va asigura disponibilitatea tuturor specialiștilor cheie din cadrul echipei de mentenanță pentru participarea la ședințele de progres și la ședințele de lucru în vederea colaborării directe cu beneficiarul.*

Cerințe privind timp de răspuns la solicitare

Prioritatea incidentului	Timp de recepționare	Timp maxim pentru examinare și răspuns

Solicitare prin mesaj electronic	0-15 minute	0-6 ore
Solicitare prin apel telefonic	0-30 minute	0-6 ore

**Se referă la solicitările privind obținerea informațiilor aferente activităților de mentenanță, cele de planificare, etc. Nu se referă la incidente, erori de sistem, cereri de modificare, cereri de configurare și actualizare..*

Cerințe privind soluționarea incidentelor

Prioritatea incidentului	Timp de recepționare și intervenție	Timp maxim pentru soluționare/remediere	Timp maxim de analiză și măsuri preventive
Critic	imediat	15 minute	10 ore
Înaltă	imediat	1 oră	10 ore
Medie	1 oră	5 ore	3 zile
Joasă	5 ore	3 zile	10 zile

**Incidentele se referă la defecțiuni, erori software, probleme de performanță, probleme de conectivitate, breșe de securitate, etc. ce afectează calitatea, siguranța și disponibilitatea SIA AMP, duc la depășirea timpilor maximi de răspuns prevăzuți și pot afecta activitățile profesionale desfășurate de către posesor, deținător, registratori și destinatarii datelor prelucrate în sistem.*

Cerințe privind soluționarea erorilor de sistem, cereri de configurare și actualizare

Nivele de complexitate	Timp maxim pentru recepționare	Termen maxim pentru analiză	Termen maxim de soluționare
Remediere cu nivel redus	0-60 minute	0-1 zi	0-1 zile
Remediere cu nivel mediu	1-3 ore	1-3 zile	1-3 zile
Remediere cu nivel avansat		3-5 zile	3-5 zile
Remedieri cu nivel foarte mare		5-20 zile	5-20 zile

**Se referă la unele neajunsuri software și hardware, acțiuni ce necesită intervenții minime preventive, acțiuni de configurare sau de actualizare, probleme la nivel de aplicație, erori, date eronate la nivel de rapoarte, precum și alte deficiențe identificate și comunicate de către utilizatori. De regulă, aceste acțiuni au termen de soluționare mai mare, deoarece nu devin parte a unui incident, nu sunt depistate imediat, nu duc la depășirea timpilor maximi de răspuns prevăzuți, nu afectează activitățile profesionale desfășurate de către posesor, deținător, registratori și destinatarii datelor prelucrate în sistem . În alte cazuri, erorile ce devin parte a unor incidente, se vor soluționa conform timpului prevăzut în cerințele de soluționare a incidentelor.*

Cerințe privind soluționarea cererilor de modificare (mentenanță adaptivă și de corecție)

Nivele de complexitate	Termen de recepționare	Termen maxim de analiză și estimare	Termen maxim de soluționare și testare
Modificare cu nivel redus	1 zi	1 zi	0-5 zile

Modificare cu nivel mediu	1 zi	3 zile	5-10 zile
Modificare cu nivel avansat	1 zi	5 zile	10-20 zile
Modificare cu nivel foarte mare	1 zi	7 zile	20-45 zile

**Pentru activitățile planificate în realizarea obiectivelor din mentenanța adaptivă și de corecție, ca urmare a efectuării unei analize și înaintarea soluțiilor de către ofertant, durata de timp și efortul estimat se stabilesc doar de comun acord cu beneficiarul.*

Condiții de confidențialitate, securitate și protecția datelor

Condițiile de confidențialitate, securitate și protecție a datelor vor fi asigurate și respectate în conformitate cu prevederile legale în rigoare și vor fi obligatorii pentru toate persoanele din echipa Ofertantului.

Toate rezultatele obținute și toate modificările efectuate în perioada prestării serviciilor de mentenanță vor aparține beneficiarului fără restricții sau limitare de timp.

Condițiile de confidențialitate vor fi asumate de ambele părți în baza unui acord de confidențialitate.

Recuperare în caz de dezastru

Ofertantul va asigura recuperarea datelor și recuperarea întregului sistem în caz de dezastru (Disaster Recovery) pentru situațiile produse din următoarele cauze:

- dezastre naturale (ex: cutremure, incendii, inundații, etc.);
- atacuri cibernetice (ex: ransomware, DDos, MitM, phishing, intruziuni, furt sau scurgeri de date, etc);
- defecțiuni tehnice hardware (ex: defecțiunile componentelor hard la nivel de server, echipamente de rețea, defecțiuni electrice, etc);
- erori umane (ex: ștergeri date, criptare date, configurări greșite, actualizări defectuoase, migrări tehnologice eșuate, etc);
- probleme de infrastructură (ex: probleme la nivelul centrelor de date, probleme de alimentare cu energie, alte cazuri de duc la indisponibilitatea sistemului).

În acest sens, ofertantul va include în echipa sa specialiști calificați în domeniul securității cibernetice, care vor implementa măsurile de securitate necesare, conform cerințelor din caietul de sarcini, legislației naționale și standardelor aplicabile. De asemenea, aceștia vor efectua teste de recuperare prin simulări, pentru a identifica vulnerabilitățile, timpul necesar pentru recuperare, metodele de restaurare și alte informații esențiale și necesare beneficiarului în procesul de elaborare și menținere a unui plan de recuperare în caz de dezastru pentru SIA AMP.

Mod de conlucrare și organizare

Ofertantul va desemna persoane cheie responsabile de conlucrare cu beneficiarul, va informa prin scrisoare oficială beneficiarul despre echipa desemnată și va oferi date de contact în termenul prevăzut conform contractului.

Ținând cont de complexitatea sistemului informațional, este importantă promovarea colaborării între specialiștii din echipa beneficiarului și specialiștii din echipa ofertantului fiind implicați specialiști din diverse departamente (ex: suport, dezvoltare, securitate, management, consultanta, etc) pentru rezolvarea eficientă și calitativă a problemelor apărute.

Doar la solicitarea beneficiarului, ofertantul va asigura participarea tuturor specialiștilor cheie din echipa de mentenanță la ședințele de progres sau la ședințele de lucru, inclusiv în scopul conlucrării cu alți specialiști din alte instituții (ex: STISC, EGOV, ASP, ANSP, MS, AMED, etc) sau cu specialiștii din cadrul altor echipe ale companiilor contractante

În acest sens, ofertantul va implica specialiștii potriviți pentru analiza, soluționarea, implementarea și testarea calitativă a solicitărilor înaintate de Beneficiar (incidente, cereri de modificare, teste, etc.) pentru finalizarea acestora în termeni prevăzuți conform efortului stabilit.

Atât în perioada mentenanței, cât și în perioada garanției de 12 luni, ofertantul va oferi beneficiarului toate informațiile tehnice/operationale necesare, dacă se constată că în lipsa acestora nu sunt posibile realizarea proiectelor de dezvoltare, reinginerie sau achiziționarea serviciilor de mentenanță ce se vor desfășura ulterior, sau dacă se constată că în lipsa acestor informații sunt sau pot fi afectate activitățile beneficiarului.

Cerințe minime pentru activitățile de suport

Ofertantul va asigura un nivel corespunzător de conlucrare cu beneficiarul, fiind îndeplinite următoarele cerințe minime:

Accesibilitatea.

Disponibilitatea liniei de suport din partea ofertantului 24 ore/7 zile;

Oferirea datelor de contact (telefon, email, remote-acces, etc) a personalului de suport din partea ofertantului.

Disponibilitatea.

Ofertantul va asigura participarea specialiștilor cheie la ședințele de progres, ședințele tehnice de lucru, întruniri on-line, alte tipuri de conlucrări, etc.

Calitatea.

Recepționarea celor comunicate de către beneficiar;

Înțelegerea nevoilor beneficiarului și implicarea personalului calificat și instruit pentru a gestiona incidentele, cereri, modificări, etc; Comunicarea eficientă și oferirea răspunsului rapid pentru toate adresările beneficiarului;

Solicitarea și recepționarea de feedback de la beneficiar pentru servicii acordate;

Managementul incidentelor

Aplicarea metodologiilor Agile în organizarea și realizarea lucrărilor de mentenanță;

Preluarea și atribuirea automată a ticketelor către specialiști cheie calificați;

Gestionarea incidentelor, cereri, solicitări în sistem de gestiune dedicat (sistem de ticketing sau de planificare a sarcinilor) ce se află în proprietatea ofertantului sau deține drepturi de utilizare;

Gestionarea de către ofertant a propriului sistem de ticketing, oferind beneficiarului acces de utilizare pentru înregistrarea ticketelor, cererilor, precum și pentru preluarea rapoartelor automatizate;

Cerințe față de livrabile

Ofertantul va menține în stare actuală documentația tehnică aferentă softului. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft/administratori terți din cadrul companiilor contractante să poată oferi beneficiarului serviciile de mentenanță.

Ofertantul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și despre modificările importante a aplicate asupra documentației tehnice aferentă sistemului.

Ofertantul va asigura controlul versiunilor codului sursă prin aplicațiile GIT și va oferi beneficiarului codul sursă compilabil pe suport DVD-R, instrucțiuni de instalare, ghidul administratorului până la data finalizării contractului de mentenanță.

La fel, ofertantul trebuie să asigure predarea concepției de mentenanță și planul de mentenanță până la data finalizării contractului de mentenanță.

În acest context, pentru eficientizarea proceselor de mentenanță și stabilirea obiectivelor/cerințelor pe termen lung, este esențial să fie elaborată de către ofertant concepția de mentenanță bine structurată. Concepția de mentenanță urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective:

- a) Asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional;
- b) Optimizarea performanței și eficienței sistemului;
- c) Protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem;
- d) Identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor;
- e) Asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.

Cerințe minime față de echipa de mentenanță

Ofertantul va desemna membrii echipei de mentenanță conform CV-urilor transmise în setul documentelor de licitație. Totodată, ofertantul va include în componența echipei doar membri ce dețin experiența și pregătirea necesară pentru realizarea cerințelor stabilite în prezentul caiet de sarcini.

Ofertantul va include în echipa de mentenanță specialiști cheie disponibili pentru conlucrarea cu beneficiarul.

În cazul concediilor (de odihnă, medicale, deplasări etc.) sau altor situații care duc la încetarea temporară a atribuțiilor de muncă ale specialiștilor din cadrul echipei, sau în situațiile în care specialistul nu poate fi disponibil pentru îndeplinirea activităților aferente mentenanței, ofertantul va asigura înlocuirea membrilor echipei cu alți membri calificați, ținând cont de cerințele prezentului caiet de sarcini și doar cu acordul beneficiarului.

Ofertantul este obligat să informeze în prealabil beneficiarul despre necesitatea modificării echipei de mentenanță, va transmite CV-ul persoanei care înlocuiește o altă persoană și va confirma recepționarea răspunsului (de acceptare sau refuz) expediat de către Beneficiar.

Beneficiarul își rezervă dreptul de a refuza modificarea componenței minime a echipei în cazul în care pregătirea profesională și experiența noilor membri nu corespunde cerințelor stabilite în prezentul caiet de sarcini sau solicitarea privind modificarea echipei nu este relevantă.

CNAM a identificat următoarele cerințe minime privind numărul de specialiști, tipul de specialiști, studii și certificări, specializarea și experiența pe care trebuie să o dețină fiecare membru din echipa de mentenanță a ofertantului (specialiști cheie)*:

Manager de proiect (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Cunoaște limba de stat;
- Deține un Certificat de calificare privind 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;
- Experiență profesională generală de minim 3 ani în proiecte aferente domeniului TIC;
- Experiență specifică de Manager de Proiect în cel puțin 3 proiecte de complexitate similară, pe toată durata proiectului, realizate cu succes

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist infrastructura sistem (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Cunoaște limba de stat;
- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Experiență profesională generală în domeniul de specialitate de minim 3 ani;
- Experiență în administrarea și menținerea unui nivel avansat de securitate pentru sisteme Linux, Windows Server, VMware, aplicații server, protocoale de

comunicație, precum și în implementarea soluțiilor de containerizare (ex: Kubernetes), etc..

- Cunoaște tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP descrise în prezentul caiet de sarcini;
- Are experiență în analiza și îmbunătățirea arhitecturii SI;
- Are experiență în elaborarea calitativă a documentației tehnice de arhitectură SI;
- Are 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, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist programator front-end (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Cunoaște limba de stat;
- Are experiență de minim 3 ani în domeniul de programare;
- Cunoaște și are experiență în tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP descrise în prezentul caiet de sarcini;
- Cunoaște bunele practice și are experiență în activități de modernizare tehnologică ale sistemelor informaționale;
- Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist front-end în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist programator back-end (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Cunoaște limba de stat;
- Are experiență de minim 3 ani în domeniul de programare;
- Cunoaște și are experiență în tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP descrise în prezentul caiet de sarcini și alte tehnologii înrudite;
- Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist back-end în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist proiectare și menținerea bazelor de date (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Cunoaște limba de stat;
- Are experiență de minim 3 ani în domeniul de proiectare și întreținere a bazelor de date;
- Cunoaște și are experiență în tehnologiile și componentele front-end ale SIA AMP descrise în prezentul caiet de sarcini;
- Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist frontend în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist în testare (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Cunoaște limba de stat;
- Are experiență de minim 3 ani în domeniul de testare sau programare;
- Cunoaște și este familiarizat cu tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP, precum și altele înrudite;
- Cunoaște și are experiență în QA. Are experiență în diverse metode de testare și în documentarea acestor activități, inclusiv testări de securitate;
- Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist în testare cel puțin 3 proiecte de /testare implementare a unui sistem informațional de complexitate similară

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist în securitatea informațională (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare (dacă deține);
- Cunoaște limba de stat;
- Cunoaște și are experiență în tehnologiile și componentele back-end și front-end ale SIA AMP, precum și cele înrudite;
- Cunoaște și are experiență în metode de analiză și identificare a vulnerabilităților unui sistem informațional la diferite nivele;

- Are experiență și poate efectua teste de penetrare, teste și simulări de recuperare în caz de dezastru;
- Are experiență în utilizarea metodelor actuale de scanare/identificare a vulnerabilităților;
- Poate oferi beneficiarului recomandări pentru sporirea nivelului de securitate al sistemului informațional;
- Este familiarizat cu bunele practici de identificare a vulnerabilităților comune (ex: SQLi, XSS, CSRF, IDOR, RCE, expunerea datelor, configurarea necorespunzătoare a sistemelor de operare, etc.);
- Este familiarizat cu reglementările și standardele de securitate;
- Are experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist în securitate informațională/cibernetică în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

*Cerințele minime stabilite nu limitează ofertantul în posibilitatea includerii în echipă și a altor specialiști non-cheie pentru activitățile de mentenanță necesare.

*Echipa CNAM va conlucra direct doar cu specialiștii cheie.

RECHIZITELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR

Prestatorul	Beneficiarul
Adresa poștală:	Adresa poștală: mun. Chișinău, bd. Vlaicu Pîrcălab,46
Telefon:	Telefon/fax: 022 780-295, 022 780-240
Cod fiscal:	IBAN: MD58TRPEAD518720A01857AA
Banca:	Banca: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat
Cod:	Cod: TREZMD2X
IBAN	Cod fiscal: 1007601007778
	Adresa poștală: mun. Chișinău, bd. Vlaicu Pîrcălab,46

SEMĂTURILE PĂRȚILOR

Prestatorul	Beneficiarul
	Director general
	Ion DODON

la contractul nr. _____
Din „___” _____ 2025

SPECIFICAȚII TEHNICE

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului bunului	Țara de origine	Produsul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Lotul 1						
Servicii de mentenanță și suport a Sistemului Informațional Automatizat “Asistența Medicală Primară” (SIA AMP)	Servicii de mentenanță preventivă și suport a SIA AMP – în bază de abonament			Conform Caietului de sarcini inclus la Capitolul II Condiții speciale ale Contractului		Moldova Standard
	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a SIA AMP – în bază de trouble ticket/ticketing			Conform Caietului de sarcini inclus la Capitolul II Condiții speciale ale Contractului		Moldova Standard

SEMĂTURILE PĂRȚILOR

Prestatorul

Beneficiarul
Director general
Ion DODON

SPECIFICAȚII DE PREȚ

Cod CPV	Denumirea bunurilor/ serviciilor	Unitatea de măsură	Canti-tatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Sumă fără TVA	Sumă cu TVA	Termenul de livrare/prestare	Clasificație bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lotul 1 Servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP)									
72200000-7	Servicii de mentenanță preventivă și suport a SIA AMP – în bază de abonament	Luni	12					01.01.2025- 31.12.2025	MD58TRPEAD51 8720A01857AA
72200000-7	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a SIA AMP – în bază de trouble ticket/ticketing	Om/ Ore	3000					01.01.2025- 31.12.2025	MD58TRPEAD51 8720A01857AA

SEMĂTURILE PĂRȚILOR

Prestatorul

Beneficiarul
Director general
Ion DODON

Model de act de primire predare serviciilor pentru luna raportată

**ACT
de primire-predare serviciilor pentru luna raportată**

Prin prezentul act se confirmă prestarea serviciilor prevăzute de contractul

Nr. _____ din " _____ " _____ 20__.

Se confirmă faptul că **operatorul economic** _____
a prestat servicii

la data de _____ 20__.

Prestatorul _____
Semnătura, F.N.P.

Beneficiarul _____
Semnătura, F.N.P.

Contrasemnat:

" _____ " _____ 202__
Semnătura _____ F.N.P. și funcția persoanei care
a recepționat bunuri

SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Prestatorul

**Beneficiarul
Director general
Ion DODON**