

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

**INSTRUCȚIUNI PENTRU AUTORITĂȚI CONTRACTANTE ȘI OFERTANȚI**

**Secțiunea 1**

**Dispoziții generale**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) exclude ofertantul din procedura respectivă de achiziție și înaintează solicitarea către Agenția Achiziții Publice privind includerea lui în Lista de interdicție, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 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 cerințele 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 (lebedă nordică) și etichetele naționale (precum îngerul albastru german);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Secțiunea a 3-a

### Pregătirea/Elaborarea ofertelor

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

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

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

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

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

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



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

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

**a) produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor**

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

**b) de furnizare a energiei electrice**

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

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

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

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

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

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 oferit 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 oferit;

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

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

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

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

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

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

În restul cazurilor ce țin de achiziționarea de carburanți lichizi și/sau gazeși 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 prelungeste 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 convenită 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 convenită pentru facturile fiscale înaintate;
- 3) transfer pe contul autorității contractante;
- 4) formă de garanție bancară de la o instituție licențiată, (anexa nr.10).

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

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

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

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

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

**98.** Contractul este compus din două părți: Partea I cea generală care este obligatorie, și care nu se modifică, doar cu excepția contractelor de achiziții publice ce nu cad sub incidența Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice și Partea II ceea ce ține de condițiile speciale al contractului care se completează doar la necesitate, unde autoritatea contractantă are dreptul de a stabili condiții/cerințe speciale în dependență de obiectul achiziției, de complexitatea procedurii, atât și de a stabili condițiile achitării (în special la achiziționarea combustibilului, energiei electrice, gaze, apă 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 publică**

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

Nr · d/ o	Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor or/ lucrărilor solicitate	Unitate a de măsură	Canti tatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimate fără TVA (se va indica pentru fiecare lot în parte)
1.	72200000-7	Servicii de mentenanță de avertizare – în <b>bază de abonament</b>	Luni	9	Conform Caietului de sarcini	900 000,00 lei
1.1	72200000-7	Servicii de mentenanță adaptivă și de corecție – <b>la cerere</b>	Om/Ore	3400	Conform Caietului de sarcini	1 360 000,00 lei
		Valoarea estimată totală (fără TVA)				2 260 000, 00 lei

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:**

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: pe parcursul anului 2023
12. Termenul de valabilitate a contractului: 31.12.2023
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	<i>Obligativu</i>
2.	Declarații privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului (prestarea serviciilor similare) într-o perioadă anterioară care vizează activitatea pentru ultimii 3 ani - a câte min 1 000 000,00 lei pentru fiecare an din ultimii 3 ani original confirmat prin semnătura electronică a participantului: (la solicitare se va prezenta documente primare de confirmare copiile contractelor, raport financiar etc.)	Declarație privind lista principalelor prestări de serviciu efectuate în ultimii 3 ani de activitate similare obiectului de achiziție conform <u>Anexei nr. 12</u> din Ordinul MF 115/2021 - confirmată prin semnătura electronică	<i>Obligativu</i>
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	<i>Obligativu</i>
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	<i>Obligativu</i>

		specialiștii prestatorului. Orice modificare în codul sursă are ca efect o nouă versiune a aplicației care este supusă garanției contractuale a ofertantului în baza cerințelor minime și obligatorii ale Caietului de Sarcini.	
5.	Va fi exclus din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care are cunoștință că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE/la evaluare la solicitarea AC	<b>Obligativu</b>  <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	<b>Obligativu</b>  <i>Nu se află în proces de insolabilitate</i>
7.	Garanția pentru ofertă în valoare de 1%	<b>Garanția pentru ofertă emisă de către o bancă comercială sau prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</b> Beneficiarul plății: <b>Compania Națională de Asigurări în Medicină</b> Denumirea Băncii: <b>Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat</b> Codul fiscal: <b>1006601000037</b> IBAN: <b>MD30TRGAAC14513001300000</b>  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)	<b>Obligativu</b>
8.	Garanția de bună execuție a Contractului în valoare de 5% din valoarea Contractului	<b>Contractul va fi însoțit de o Garanție de bună execuție (emisă de către o bancă comercială) sau</b> <b>Garantia de bună execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</b> Beneficiarul plății: <b>Compania Națională de Asigurări în Medicină</b> Denumirea Băncii: <b>Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat</b> Codul fiscal: <b>1006601000037</b> IBAN: <b>MD30TRGAAC14513001300000</b> <b>cu nota “Pentru garanția de buna execuție a contractului nr. _____ din _____”</b>  * (Se va prezenta doar de către ofertantul declarat câștigător odată cu semnarea Contractului)	<b>Obligativu</b>  <i>pentru operatorul economic declarat câștigător</i>
9.	DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația	Declarație în conformitate cu <b>Anexa nr. 2</b> din documentul (Caiet de sarcini mentenanță 2023) autentificată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului – depunere obligatorie după desemnare	<b>Da – depunere obligatorie după desemnare în</b>

	condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani	în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător ;	<i>calitate de câștigător</i>
--	--	--	-------------------------------

## Anexa nr.1

# CAIET DE SARCINI

privind achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport  
a Sistemului 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 (Prestatori). Totodată, SIA AMP asigură evidența, controlul și coordonarea automatizată a activității

subdiviziunilor de bază ale Prestatorilor, precum și acumularea informațiilor necesare pentru menținerea evidenței datelor despre pacienți, formarea și extragerea automatizată a rapoartelor, completarea formularelor electronice.

## Referințe

Baza normativă sub care se desfășoară activitățile de mentenanță 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.  
Legea nr.1585-XIII din 27.02.1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență Medicală.
2. Legea nr.982 din 11.05.2000 privind accesul la informație.
3. Legea nr.1069 din 22.06.2000 cu privire la informatică.
4. Legea nr.467 din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat.
5. Legea nr. 71 din 22.03.2007 cu privire la registre.
6. Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
7. Legea nr.93 din 26.05.2017 cu privire la statistica oficială.
8. Hotărârea Guvernului nr.1387 din 10.12.2007 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.
9. 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.
10. Hotărârea Guvernului nr. 1090 din 31.12.2013 privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass).
11. Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign).
12. Hotărârea Guvernului nr.708/2014 privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog).
13. 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.
14. Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect).
  15. 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).
  16. Hotărârea Guvernului nr.106 din 23.02.2022 cu privire la prescrierea și eliberarea medicamentelor și dispozitivelor medicale compensate pentru tratamentul în condiții de ambulatoriu al persoanelor înregistrate la medicul de familie.
  17. 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).
  18. Ordinul MS nr. 695 din 13.10.2010 Cu privire la Asistența Medicală primară din Republica Moldova.
  19. Ordinul MS nr. 404 din 30.10.2007 Cu privire la delimitarea juridică a asistenței medicale primare la nivel raional.
  20. Ordinul nr. 1086 din 30.12.2016 cu privire la aprobarea Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale prestatorilor de servicii de sănătate.
  21. 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.
  22. 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 ambulator.
  23. Ordinul CNAM nr. 204/2020 cu privire la aprobarea Politicii de securitate informațională în cadrul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină
  24. Ordinul CNAM nr. 54-A din 23.03.2022 cu privire la acordarea și suspendarea accesului la SIA AMP.

25. 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

În prezentul caiet de sarcini, SIA AMP este obiectul achiziției serviciilor de mentenanță. Etapa de mentenanță este activată de procesul de exploatare, iar scopul este menținerea capacității de funcționare și menținerea integrității datelor, ajustarea sistemului și componentelor acestuia, îmbunătățirea proceselor de prelucrare, de procesare și stocare a datelor, îmbunătățirea tehnologiilor și asigurarea unui nivel avansat de securitate și protecție a datelor etc.

### Componentele serviciilor.

Denumire	Descriere
<b>Servicii de mentenanță:</b> <b>- de avertizare;</b> <b>- adaptivă și de corecție.</b>	Serviciile vor fi achiziționate pentru <b>9 luni</b> de la data semnării contractului. Serviciile se referă la toate modulele și componentele SIA AMP aflate în gestiunea CNAM, inclusiv servicii de conexiune web aferente și componentele sistemului pe platforma MConnect. Servicii de suport continu și instruire.

Pe perioada desfășurării serviciilor achiziționate, Ofertantul va avea acces la codul sursă al sistemului și la bazele de date ce sunt găzduite pe platforma guvernamentală MCloud. Astfel, Ofertantul își va asuma toate riscurile ce decurg din accesarea sistemului, modificarea sistemului, monitorizarea resurselor și a datelor prelucrate, asigurarea securității și protecție a datelor.

Ofertantul este responsabil pentru eventualele incidente asupra SIA AMP generate pe parcursul operațiunilor desfășurate de membrii echipei sale pe durata contractului.

În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de Ofertant, sau de lipsa de execuție a unor operațiuni obligatorii (ex: update, configurații, patch-uri, alocare resurse, corecții, etc.), care conduc la modificarea configurației tehnice și operaționale a sistemului, Ofertantul asumă cheltuielile de repunere în producție (într-



un termen nu mai mare de 14 zile), cât și daunele provocate de incidente în condițiile prevederilor legislației în vigoare.

Asumarea serviciilor implică și acordarea garanției asupra tuturor modulelor de sistem, asupra tuturor configurărilor și asupra serviciilor de conexiune web aferente pentru o perioadă de cel puțin **12 luni** de la data încetării contractului.

## Definiții și abrevieri

Termen	Explicație
AOAM	Sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală.
baza de date	Totalitate de date, organizate conform unei structuri conceptuale, ce descriu caracteristicile principale și raporturile dintre esențe, destinată unui domeniu sau mai multor domenii de aplicare.
componentele sistemului	Componentele sistemului informațional sunt prezentate de ansamblul: echipamentelor (hardware), programe sau produse software (programe de bază, sisteme de operare, sisteme de gestiune a bazelor de date, programe dedicate, programe de protecție/securitate, produse de monitorizare, etc.), mașini virtuale, aplicații web/server, colecții de date, proceduri, fluxuri de date, configurări, documentația, instrucțiuni, etc.
controlul incidentelor	Activități prin care se identifică cauzele principale a unor incidente și se aplică soluții temporare (work-around). Conține măsuri urgente pentru identificarea și înregistrarea incidentelor, calificarea acestora și stabilirea impactului asupra serviciilor medicale, investigarea și diagnosticarea incidentului, dezvoltarea unei soluții definitive pentru excluderea riscului de producere repetată a incidentului.
controlul erorilor	Dezvoltarea unor soluții eficiente, transformarea problemei neînțelese într-un set de erori bine definite pentru luarea unor decizii de eliminare complete a acestei probleme prin intermediul procesului de management al schimbărilor. Pentru aceste probleme se va menține un control rigid asupra acestora.
debugging	Acțiuni întreprinse cu regularitate ce se desfășoară în procese de identificare și remediere a erorilor/neconformităților la toate nivelele și toate componentele de sistem.
efort maxim	Indici maximali stabiliți pentru îndeplinirea lucrărilor necesare de către Ofertant, pentru atingerea scopurilor propuse în baza cererilor/mesajelor oferite de către Beneficiar.
exemple de modificări	Exemple de modificări cunoscute, care au existat sau care vor fi înaintate pentru înțelegerea nivelului de necesitate și complexitate a modificărilor aplicând metode de comparare.
eroare	Problemă legată de funcționarea incorectă a sistemului, întreruperea parțială sau totală a acestuia, procesarea incorectă a datelor, fiind ascunsă sau afișată cu un număr specific al tipului erorii și denumirea acesteia.
	Funcționarea stabilă a sistemului conform specificațiilor tehnice și

exploatare	totalitate activităților desfășurate de către participanții la prelucrarea datelor în SIA AMP, în scopul utilizării conforme a modulelor de sistem, a serviciilor conexe și a funcționalităților sistemului.
incident	Eveniment ce s-a produs într-un mod neprevăzut, cauzat de anumite defecțiuni tehnice, erori de sistem sau factor uman.
indisponibilitate	Scenarii/situații produse în urma unor incidente sau în lipsa unor acțiuni de prevenire a acestor incidente, ce cauzează sistemului starea de a nu funcționa instant, fiind complet sistat, parțial accesibil, sau este funcțional însă cu timpi de răspuns foarte mari și nu mai poate fi accesat sau utilizat de către utilizatori într-un mod normal pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.
mentenabilitate	Însușirea calitativă și cantitativă a unui SI ce reprezintă aptitudinea acestuia de a putea fi supravegheat, întreținut, repus în funcționare într-o perioadă de timp și condiții specificate.
mentenanță de avertizare	Modificarea SIA AMP în scopul prevenirii, detectării și corectării incidentelor, pentru a exclude manifestarea evidentă a acestora în timpul exploatării.
mentenanță adaptivă și de corecție	Activități de corecție și modificări a funcționalităților și componentelor de sistem, a structurii și a fluxurilor logice de date, a proceselor business, a parametrilor tehnici și funcționali de sistem, pentru: modernizarea sistemului în interesul Beneficiarului, alinierea la modificările prevederilor legale actuale, specificarea documentelor de program corespunzătoare. Modificările de corecție și de perfectare a componentelor de sistem nu se referă la dezvoltarea unor module noi sau proiecte de reinginerie ce duc la modificarea întregului concept al sistemului.
database mirroring	Soluții avansate pentru creșterea nivelului de disponibilitate și a nivelului de protejare a datelor a bazelor de date implementate pentru baze de date relaționale ce utilizează modele de recuperare complete.
Mlog	Serviciul electronic guvernamental de jurnalizare.
Mnotify	Serviciul guvernamental de notificare electronică a utilizatorilor.
Mpass	Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului.
prevenirea incidentelor	Acțiuni preventive întreprinse permanent pentru excluderea unor situații posibile de apariție a unui incident.
prioritatea incidentului	Statut atribuit incidentelor pentru clasificarea acestora direct proporțional cu nivelul de gravitate și a riscurile aferente. Prioritatea incidentului crește odată cu creșterea nivelului de gravitate și a riscului.
SIA "AOAM"	Sistemului informațional automatizat „Asigurarea obligatorie de asistență medicală” (SIA "AOAM").
SSL	Protocol criptografic care asigură comunicarea sigură între 2 noduri ale rețelei de calculatoare pentru acțiuni cum ar fi vizitarea paginilor Web, e-mail, internet-fax, schimb de mesaje instantanee și alte transferuri de date.
timp de intervenție	Timpul maxim admis pentru recepționarea mesajelor și reacția proactivă la etapa de comunicarea unor incidente de către utilizatorii sistemului, incidente identificate de către echipa de mentenanță.

timp de răspuns	Interval maxim de timp în care SIA AMP trebuie să răspundă la o solicitare efectuată de utilizator indiferent de nivelul și tipul solicitării.
timp maxim pentru măsuri urgente	Timpul limită stabilit pentru remedierea urgentă a incidentelor pentru asigurarea funcționării neîntrerupte, stabile, a funcționalităților și modulelor de sistem.
timp maxim de analiză și măsuri preventive	Timp limită stabilit pentru efectuarea analizelor complete a incidentelor remediate în scopul elaborării și implementării unor soluții ce nu vor permite producerea repetată a acestor incidente sau incidente asemănătoare.
work-around	Soluții temporare de ocolire a incidentelor oferite de echipa mentenanței și aplicate pentru utilizarea sistemului de către utilizatori. Work-around se aplică doar în timpul maxim pentru măsuri urgente până la elaborarea unei soluții permanente.

## Destinația, obiectivele și principiile SIA AMP

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

### 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 pacientului;
- 2) sporirea cantitativă și calitativă a serviciilor medicale acordate pacienților;
- 3) constituirea resurselor informaționale de stat privind sănătatea populației;
- 4) sporirea eficienței dirijării și circulației documentelor medicale;
- 5) obținerea operativă a informațiilor actualizate;
- 6) accesul securizat la modulele sistemului.

### 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.

## Structura și caracteristici de funcționare

### Arhitectura și modelul operațional

SIA AMP este găzduit în MCloud, are o arhitectură pe 3 nivele și are următoarele caracteristici generale:

- 1) acoperă procesele din asistența medicală primară;
- 2) are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora;
- 3) respectă standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale;
- 4) asigură flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după implementare;
- 5) SIA AMP este orientat către deservirea unui număr sporit de accesări din partea utilizatorilor, inclusiv simultan și în intervale reduse de timp;
- 6) permite ca utilizatorul să se autentifice o singură dată pentru a accesa toate modulele aplicației în limita rolului de acces;
- 7) corespunde cerințelor standardelor securității și confidențialității informației, precum și ale prelucrării datelor cu caracter personal.

### Interfața Utilizatorului

#### **Interfața are următoarele caracteristici generale:**

- 1) este accesată din browser-ul web;
- 2) este în limba română;
- 3) permite moduri alternative de introducere a datelor medicale, atât prin utilizarea tastaturii, cât și a mouse-ului;
- 4) utilizatorii accesează aplicația prin serviciul MPass.

## Infrastructura hardware-software și canale de comunicație

Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:

- **Platforma hardware**, formată din complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat în sistemul M-Cloud. Platforma M-Cloud asigură:
  - ✓ servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem și softului funcțional (aplicații);
  - ✓ echipamente de comunicații pentru formarea rețelelor locale LAN și organizarea comunicațiilor teritoriale WAN;
  - ✓ performanță optimă, pentru realizarea obiectivelor și asigurarea extinderii ulterioare a sistemului;
  - ✓ nivel corespunzător de securitate privind transportul de date.
- **Platforma software**, are următoarele caracteristici:
  - ✓ sistemele de operare ale serverelor de baze de date sunt Microsoft Windows, iar pentru serverul de aplicații este CentOS;
  - ✓ sistemul de gestiune al bazelor de date este Microsoft SQL Server;
  - ✓ pe stațiile utilizatorilor există în mod implicit aplicații de navigare web.

## Nivele de securitate

SIA AMP are implementat un mecanism de securitate care permite doar accesul autorizat asupra componentelor sale.

Sistemul are următoarele nivele de securitate care asigură confidențialitatea datelor:

- 1) Nivelul de securitate la nivel de aplicație: reprezentat prin protocolul de comunicație între stații și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL instalat.
- 2) Nivelul de securitate la nivel business: reprezentat prin modulul de acces la sistem: autentificare unică prin intermediul serviciului electronic guvernamental de autentificare și control al accesului MPass.
- 3) Nivelul de securitate al bazei de date: baza de date MS SQL server are propriul mecanism de securitate. Accesul la informații se face cu user/parolă

criptate în mod implicit pe canalul de comunicație. Integritatea bazei de date este asigurată automat, iar modificările de structură la nivelul acesteia se fac exclusiv în baza drepturilor corespunzătoare de administrator al bazei de date.

- 4) Nivel de securitate al mașinilor virtuale: mașinile virtuale puse la dispoziție au predefinite propriile reguli de securitate. Acestea se va face în baza user/parolă criptate. Monitorizarea și alocarea permanentă a resurselor necesare e o sarcină la fel de importantă pentru evitarea situațiilor de pierdere a datelor jurnalizate, log, înregistrarea erorilor de sistem pentru eventuale analize și expertize a incidentelor.

Sistemul asigură dirijarea și controlul nivelului de acces și a drepturilor de identificare și autentificare pentru totalitatea obiectelor. Pentru fiecare grup de utilizatori sunt create drepturi de acces și autentificare în sistem. Sunt indicate volumul de informație și funcționalitatea pe care aceștia o accesează. Sistemul permite accesul la datele pentru anumite grupuri de utilizatori. Sistemul asigură verificarea automată a drepturilor în momentul autentificării în sistem. În ulterioarele accesări a sistemului se creează un jurnal al accesărilor pentru audit.

În sistem există următoarele tipuri de utilizatori:

- 1) Administrator: permite crearea conturilor, asigurarea securității informaționale și alte configurări.
- 2) Operator: permite introducerea, extragerea și modificarea datelor specifice activității sale.

Sistemul dispune de mecanisme de retenție a datelor, asigurare acces securizat și audit al acțiunilor:

- 1) **Retenția datelor.** Sistemul permite stocarea informațiilor medicale (consultații, rețete, fișe medicale) în conformitate cu cerințele legale cu toate versiunile acestora prin operații programabile de backup.
- 2) **Securitate.** Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respectă regulile de control a accesului în vederea protejării datelor cu caracter personal. Măsurile de securitate asigură prevenirea utilizării neautorizate a datelor și protejează împotriva pierderii, modificării neautorizate și distrugerii datelor din sistem.

- 3) **Autorizare la funcționalități.** Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care fac parte utilizatorii.
- 4) **Autorizare la date.** Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor din sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului, sau rolurilor, din care face parte utilizatorul doar pe domeniul său de competență. Spre exemplu, un medic are acces doar la fișele electronice ale pacienților săi.
- 5) **Nerepudierea.** Nerepudierea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatorul nu poate nega mai târziu că a efectuat o operațiune. Nerepudierea este implementată prin următoarele mecanisme:
  - a) Unicitatea utilizatorilor în sistem;
  - b) Auditarea tuturor operațiunilor efectuate de sistem;
  - c) Mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale;
  - d) Securizarea schimbului de date.
- 6) **Audit.** Toate operațiunile efectuate de utilizatori, sau de către alte sisteme care sunt accesate, păstrează o urmă în componența de audit. Este permisă astfel investigarea incidentelor.

#### Modulele SIA AMP

SIA AMP este constituit dintr-un set de module care acoperă diverse funcționalități și au acces restricționat în dependență de rol și drepturi de acces. Modulele SIA AMP sunt:

- 1) Resurse Umane;
- 2) Registratură;
- 3) Triaaj;
- 4) Cabinet Medical (Fișa medicală);
- 5) Laborator;
- 6) Statistică;
- 7) Gestiune Stocuri/Stoc;
- 8) Administrare;
- 9) Imunizări;



## 10) Modul Programarea online la medic.

**Modul Resurse Umane** este destinat gestionării resurselor umane implicate în medicina primară și specializată de ambulator (angajați din cadrul instituției) în mod unitar. Prin acest modul se gestionează datele personale (de identificare, domiciliu, etc), date de contact ale utilizatorilor SIA AMP, datele contractuale (funcția, perioada contractelor de muncă).

**Modul Registratură** este destinat înregistrării programărilor pacienților care solicită consultația medicului sau servicii de investigații. Prin acest modul se gestionează data programării, medicul, instituția și alte date necesare pentru programarea pacientului la consultație.

**Modul Triaaj** este destinat introducerii datelor referitor la funcționalitățile specifice biroului de triaj din cadrul centrelor de medicină primară, examinările medicale profilactice, etc.

**Modul Cabinet Medical** este destinat gestionării în mod unitar a datelor pacienților, introducerii/vizualizării informațiilor referitoare la vizitele pacienților (consulturi, tratamente, vaccinări, etc). Modulul asigură acces la istoricul vizitelor pacientului la medicii de familie, specialiști, etc.

**Modul Laborator** este destinat gestionării investigațiilor medicale, cererilor și rezultatelor analizelor medicale ale pacienților.

**Modul Statistică și Rapoarte** este destinat generării operaționale, statistice, ad-hoc. Fiecare raport dispune de criteriile de filtrare specifice fiecărui tip de raport. Acest modul colectează informații din toate modulele sistemului: personal medical, pacienți, cabinete etc., și generează centralizatoare, diverse statistici și rapoarte.

În cadrul Modulului de Statistică și Raportare are loc generarea de raportări către instituțiile superioare cărora se subordonează centrul medical, statistici pe pacient, medici etc. De asemenea modulul permite vizualizarea unor indicatori de performanță, prin generarea rapoartelor ad-hoc.

**Modul Gestiune Stocuri** este destinat gestionării stocurilor în cadrul instituției medicale, distribuției consumabilelor către secții și medici și a evidenței consumului

efectuat. Modulul gestionează facturile, intrările și ieșirile pentru toate elementele din depozitul unității medicale, introducerea datelor referitor la cantitatea mărfii, prețul unitar, data producerii medicamentului, data expirării, etc. De asemenea modulul permite utilizatorilor să obțină, situația la zi a stocurilor existente.

**Modul Administrare** este destinat efectuării operațiunilor necesare funcționării normale a întregului proces. Modulul permite administrarea nomenclatoarelor, utilizatorilor și a altor elemente necesare funcționării SIA AMP. Administrarea sistemului se divizează în 2 părți:

- 1) Administrarea aplicației la nivel general;
- 2) Administrarea la nivel de modul (specific modulului).

**Modul Imunizări** este destinat activităților privind crearea și menținerea istoricului de vaccinare a populației pentru utilizarea, de către lucrătorii medicali, în determinarea vaccinării adecvate. Modulul conține funcționalități ce permit furnizarea datelor agregate despre vaccinările efectuate în cadrul sistemului național de supraveghere și a programului național de imunizări, precum și în orientarea acțiunilor de sănătate publică cu obiectivele de a îmbunătăți ratele de vaccinare și de a reduce bolile care pot fi prevenite prin vaccinare. Totodată, acest modul asigură vizualizarea și elaborarea listelor/rapoartelor a persoanelor vaccinate după interval de timp, sex, teritoriul administrativ și tip de vaccin. O prioritate însemnată o are și managementul stocului de vaccinuri la nivel de instituții medicale, ANSP și CSP.

**Modul Programarea online la medic** este destinat efectuării operațiunilor necesare pentru solicitarea programării la medic. Modulul este administrat de către persoanele din cadrul instituțiilor medicale. Aplicația permite identificarea persoanei și oferirea posibilității de vizualizare a zilelor/orelor disponibile pentru programare, atât la medicul de familie cât și la medicii de specialitate.

#### Operațiuni de administrare a aplicației

Administrarea aplicației la nivel general cuprinde:

- 1) administrarea sistemului de securitate;
- 2) datele utilizatorilor legate de utilizarea sistemului;
- 3) definirea grupurilor de utilizatori;
- 4) configurarea drepturilor de acces ale utilizatorilor la diverse resurse;
- 5) rapoarte de audit;

- 6) definirea acțiunilor de jurnalizare;
- 7) administrarea nomenclatoarelor aplicației (adăugare, modificare, ștergere, mapare cu nomenclatoarele standard);
- 8) administrarea conturilor utilizatorilor permite adăugarea, modificarea, inactivarea înregistrării corespunzătoare unui utilizator.

### Cerințe minime față de serviciile de mentenanță

Pe perioada achiziționării serviciilor de mentenanță, Ofertantul va avea acces la aplicația de producție SIA AMP pentru utilizatorii desemnați (membri ai echipei de mentenanță) în scopul identificării, analizei, soluționării și testării problemelor de sistem și a modificărilor efectuate asupra acestuia.

Ofertantul va menține control rigid asupra managementului riscurilor și a proceselor proactive pentru a elimina sau pentru a preveni riscurile ce pot afecta comportamentul normal al sistemului în condiții de exploatare conformă. Se va ține cont atât de riscurile neprevăzute, cât și de cele prevăzute.

Ofertantul va menține controlul asupra managementul calității pentru a garanta performanța organizației, echipei de mentenanță și a proceselor necesare pentru comunicarea cu Beneficiarul, recepționarea mesajelor sau apelurilor, soluționarea incidentelor și implementarea propunerilor de modificare întru menținerea unui nivel de satisfacție corespunzător a Beneficiarului.

Ofertantul va menține controlul și asupra managementul schimbărilor ce formează impactul asupra proceselor de mentenanță. Schimbările prevăzute și neprevăzute, lipsa evidenței permanente a modificărilor, pierderea informațiilor despre modificări sunt parte a riscurilor a căror procese necesită o atenție specială. Inițiatorul schimbărilor este Beneficiarul în cazul cererilor/mesajelor de modificare. Inițiatorul schimbărilor este Ofertantul în cazul propunerilor de îmbunătățire oferite de membrii echipei de mentenanță.

Ofertantul va asigura Managementul resurselor la limita necesităților pentru îndeplinirea cerințelor înaintate de către Beneficiar. Astfel, este de importanță majoră conștientizarea menținerii echipei în componența stabilită inițial conform cerințelor minime obligatorii prevăzute în prezentul caiet de sarcini, precum și înlocuirea conformă a specialiștilor în cazul excluderii membrilor existenți din diverse motive

planificate sau neprevăzute (ex. concedii, participarea la alte proiecte, încetarea contractelor de muncă, etc.).

Ofertantul va oferi Beneficiarului servicii de suport tehnic 10/24 ore , 5/7 zile, prin servicii de centru de apeluri cu preluarea rapidă a solicitărilor comunicate, cu excepția zilelor lucrătoare declarate zile de odihnă (libere) pentru anul 2023 în Republica Moldova.

Ofertantul va oferi Beneficiarului accesul la platforma de înregistrare a ticketelor de tip service-desk ce va asigura înregistrarea imediată a incidentelor și a mesajelor de modificare/corecție și un timp de răspuns (deschidere ticket) nu mai mare decât timpul de intervenție prevăzut.

Ofertantul va estima obiectiv efortul necesar și va comunica Beneficiarului despre planificarea acțiunilor de modificare asupra sistemului, va elabora și va oferi Beneficiarului cele mai bune soluții testate, va asigura implementarea modificărilor și va oferi suport tehnic permanent și instruiți necesare la necesitate.

Ofertantul va recepționa cu regularitate problemele comunicate de Beneficiar și mesajele de modificare înaintate, va informa beneficiarul prin expuneri complete și în detalii despre etapele și rezultatele de analiză, realizare, testare și implementare, menținând un nivel de comunicare corespunzător.

Ofertantul va prezenta lunar Beneficiarului rapoarte privind conținutul, etapa și nivelul serviciilor acordate.

Astfel, conchidem că pentru perioada achiziționării serviciilor de mentenanță, Ofertantul primește de la Beneficiar acces la versiunea actuală a SIA AMP, iar mentenanța începe cu analiza modulelor de sistem, a funcționalităților și a stării de facto a componentelor sistemului de către specialiștii echipei de mentenanță. Ofertantul va propune și va planifică activități preventive pentru remedierea problemelor tehnice urgente ce pot duce la apariția unor incidente pe perioada exploatării conforme a sistemului sau pot cauza indisponibilitatea acestuia. Ofertantul va oferi și recomandări de îmbunătățire a tehnologiilor (upgrade/update) existente pentru înlocuirea acestora cu cele actuale. Va oferi planul și raportul al acestor acțiuni și va iniția acțiunile necesare de implementare lor de comun cu Beneficiarul. Toate

soluțiile implementate trebuie să fie adaptate la cerințele tehnice existente, dar și compatibile cu tehnologiile implementate pe mediul MCloud.n

Concomitent, având în vedere că sistemul este unul de importanță națională și se află în etapa de exploatare continuă, pe parcursul mentenanței se vor întreprinde concomitent toate acțiunile de realizare a măsurilor preventive oferite și planificate de Ofertant în condițiile și termenele propuse de Beneficiar, se vor soluționa și incidentele și cererile/mesajele de modificare/corecție oferite de către Beneficiar.

Orice soluție propusă va fi analizată și implementată de către Ofertant în perspectiva menținerii unui nivel avansat de eficiență, securitate și a resurselor disponibile pe MCloud. Implementarea soluțiilor ce necesită implicarea altor instituții (ex: STISC, EGOV, MS, ANSP, AMED, ASP, etc), vor fi anticipate și planificate din timp de către Ofertant, înaintea producerii unor incidente sau înaintea comunicării despre imposibilitatea realizării incidentelor sau cereri de modificare/corecție de către Beneficiar. Ofertantul va accepta conlucrarea cu oricare din instituțiile statului în activități aferente mentenanței.

La final de mentenanță, sistemul modificat poate fi dat în exploatare doar în stare funcțională conformă, iar Ofertantul va garanta funcționarea conformă a întregului sistem pentru întreaga perioadă de garanție.

## Cerințe minime obligatorii pentru asigurarea exploatării conforme

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

Utilizarea modulelor SIA AMP (ex: căutarea, selectarea, înregistrarea, editarea, salvarea datelor, generarea rapoartelor, extragerea datelor de către un utilizator sau de către un grup de utilizatori, etc.) nu trebuie să afecteze performanța de lucru a sistemului per ansamblu, iar timpul de răspuns la accesarea sistemului nu trebuie să fie mai mare de 3 secunde.

În cazul unor solicitări efectuate în aplicații de către utilizatori, cu rezultate returnate incorect sau fără rezultat, sistemul nu trebuie să condiționeze autentificare repetată pentru inițierea unei noi sesiuni de lucru sau alte acțiuni neconforme

instrucțiunilor de exploatare conformă a sistemului, dar nici nu trebuie să cauzeze blocarea aplicației.

În cazul prelucrării masive a datelor (ex: liste, rapoarte, totalizatoare, nomenclatoare, clasificatoare, centralizatoare, etc.) sistemul nu trebuie să ducă la creșterea în exces a timpului de răspuns sau să depășească timpul limită (time out) fără returnarea rezultatelor.

Sistemul va conține afișarea în clar a mesajelor despre erori sau mesaje de informare, astfel încât utilizatorul să înțeleagă măsurile ce urmează a fi întreprinse în cazul unor defecțiuni produse de sistem.

Timpul de răspuns la generarea și exportul datelor rapoartelor nu trebuie să crească în cazul volumului mic de date sau în cazul lipsei datelor înregistrate.

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

Sistemul trebuie să își mențină proprietatea de autentificare de către toți utilizatorii cu drept de acces ce dețin un IDNP valid, precum și posibilitatea permanentă de accesare a tuturor datelor despre utilizatori conform regulilor prestabilite.

Sistemul trebuie să își mențină proprietatea de accesare a fișelor medicale, consulturilor, programărilor, date despre audit, informații despre utilizatori și angajați, informații despre analize de laborator și rezultate, informații despre stocuri, informații despre servicii și investigații, conținutul notelor și protocoalelor clinice, precum și a altor informații necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu a utilizatorilor.

Optimizarea permanentă a structurii bazelor de date este necesară pentru buna funcționare a întregului sistem pe termen scurt, mediu și lung, dar și pentru introducerea corecțiilor de îmbunătățire care se dovedesc a fi utile pe parcursul exploatării conforme a sistemului.

Structura bazelor de date poate fi modificată, doar după informarea în prealabil a Beneficiarului, fără a pune în pericol consistența sau semnificația datelor existente.

Indiferent de operațiunile aplicate, bazele de date trebuie să își mențină structura de bază care nu va solicita/consuma în exces resursele alocate, iar sistemul

va răspunde corect cerințelor aplicative permanente sau cerințelor ce variază în funcție de criteriile selectate de către utilizatori. În acest sens, orice scenariu de căutare, înregistrare, editare, transfer, selecție, date generare și extrase de către utilizatori nu trebuie să cauzeze creșterea timpului de afișare și extragere a volumului de date și nici nu trebuie să cauzeze creșterea timpului de răspuns pentru scenarii în care utilizatorii folosesc simultan aceleași funcționalități sau instrumente ale aplicației.

Orice acțiune de modificare/corectare a sistemului nu trebuie să afecteze funcționalitățile existente sau care sunt în proces de elaborare (în cazul unor proiecte de dezvoltare desfășurate în această perioadă).

Sistemul trebuie să asigure în permanență controalele logice în procesele de înregistrare, editarea, transferul, salvarea și extragerea datelor.

Serviciile automatizate de verificare și transfer a pacientului pe lista de evidență a medicilor de familie trebuie să funcționeze stabil, fără excepții și nu trebuie să genereze erori, altele decât cele produse ca urmare a nerespectării regulilor prestabilite.

Serviciile de conexiune web trebuie să funcționeze instant și să își mențină conținutul setului de date procesate, în timp real, conform proceselor automatizate prestabilite. Timpii de răspuns a interpelărilor înregistrate ca urmare a acțiunilor de utilizat sau cele predefinite în aplicație, nu trebuie să varieze în cazul utilizării unui format constant a setului de date. Erorile produse și mesajele de informare suplimentare vor fi expuse pe înțelesul utilizatorilor/administratorilor pentru a fi clare indiciile

La fel, odată cu generarea și extragerea datelor de către utilizatori, sistemul nu trebuie să genereze defecțiuni, nu trebuie să ofere date eronate, nu trebuie să condiționeze acțiuni manuale repetate de către utilizator (ex. ștergerea istoric, ștergere memorii temporare, curățarea manuală a filtrelor, autentificare repetată în sistem, etc.) la etapa de trecerea de la o pagină la alta sau la trecerea de la un instrument la altul.

Aplicațiile sistemului trebuie să își mențină structura, arhitectura și designul prevăzut, să funcționeze stabil și să ofere un timp de răspuns nu mai mare de 3 secunde. Orice defect al aplicațiilor trebuie remediat rapid. Orice soluție de ocolire temporară va fi aplicată doar în timpul necesar pentru analiză și elaborare a unei

soluții mai bune și doar cu condiția ca orice modificare este jurnalizată și poate fi restabilită la versiunea precedentă în caz de eșec. Ofertantul va efectua regulat copii de rezervă la versiunile aplicațiilor. O soluție de ocolire nu va fi acceptată ca și o soluție definitivă.

Aplicațiile de server utilizate pe platforme cu sursă deschisă vor fi analizate de către specialiști pregătiți și vor fi înlocuite cu pachete și biblioteci actuale pentru a asigura compatibilitatea tehnologiilor implementate și buna funcționare a acestora. Astfel, activitățile legate de upgrade a platformelor și aplicațiile existente constituie un obiectiv de bază ce trebuie implementat la începutul perioadei de mentenanță. Simultan, se vor aplica configurările necesare pentru asigurarea bunei funcționări în corelare cu aplicațiile instalate.

Indisponibilitatea sistemului nu poate depăși totalul a 7 ore (în total) timp de o lună și nu mai mult de 15 minute (în total) pentru fiecare zi lucrătoare din lună în intervalul orelor 08:00-19:00, luni-sâmbătă. Pentru determinarea timpului de indisponibilitate vor fi luate în considerație mesajele comunicate de către Beneficiar și mesajele/pretențiile înaintate de Registratorii și Destinatarii datelor prelucrate în SIA AMP. Durata indisponibilității se va calcula începând cu ziua/ora în care a fost comunicat mesajul de indisponibilitate și ziua/ora în care Ofertantul comunică despre finalizarea restabilirii sau despre soluțiile de work-around.

Sistemul trebuie să mențină disponibilitatea accesării aplicației Programarea online la medicul de familie 24/24, luni-sâmbătă, cu un timp maxim de răspuns a aplicației de 3 secunde, pentru toate accesările efectuate de pe teritoriul Republicii Moldova, pentru întreaga populație cu acces la rețeaua internet.

## **A. Mentenanță de avertizare**

Mentenanța de avertizare se descrie prin totalitatea acțiunilor obligatorii întreprinse permanent de către echipa Ofertantului în următoarele scopuri: menținerea funcționării stabile și neîntrerupte a modulelor SIA AMP, menținerea timpului de răspuns corespunzător a aplicațiilor, menținerea fluxurilor logice și a operațiunilor de procesare corectă a datelor, menținerea nivelului avansat de securitate și protecție a informațiilor, menținerea nivelului avansat de integritate și confidențialitate a datelor, etc.



Mentenanța de avertizare va începe cu activități privind analiza completă a sistemului, a mediului MCloud, a stării mașinilor virtuale, a aplicațiilor soft și server-client, a serviciilor de conexiune web, randamentul proceselor active la utilizarea maximă a sistemului, analiza logourilor înregistrate, resursele alocate și cele disponibile, log-uri privind erorile, starea și dimensiunile memoriilor cache, timpi de răspuns, etc. Aceste acțiuni, precum și cele similare necesare pentru monitorizare și analiza permanentă, sunt parte a măsurilor de avertizare ce trebuie întreprinse cu regularitate pe toată durata contractului. Ofertantul va oferi Beneficiarului setul de soluții aferente activităților preventive planificate pe termen mediu și lung propuse pentru implementare în conformitate cu planul aprobat, timp maxim de analiză și măsuri preventive definitive, etapele parcurse de către Ofertant.

În baza unei analize complete, Ofertantul va identifica noile versiuni soft și va începe înlocuirea completă a pachetelor conform specificațiilor recomandate, pentru fiecare produs, pentru acțiuni necesare de upgrade și update. Va configura noile setări și referințe la noile biblioteci, va aplica setările recomandate fiecărui produs pentru funcționarea stabilă a sistemului, îmbunătățirea performanței, menținerea nivelului de securitate corespunzător și pentru diminuarea vulnerabilității sistemului. Ofertantul va înainta propunerile de îmbunătățire a stării per ansamblu a sistemului, componentele sistemului, și va întreprinde toate măsurile necesare preventive pentru optimizările tehnologiilor ce au stat la baza proiectării sistemului și cele care stau la baza gestionării acestuia la moment.

La final, Ofertantul va prezenta Beneficiarului confirmarea finalizării acțiunilor întreprinse și versiunea fiecărei componente în parte, va oferi Beneficiarului instrucțiuni speciale de administrare și recomandări specifice pentru etapa de exploatare activă. Pentru finalizarea activităților de analiză completă și upgrade (descrise mai sus), Beneficiarul stabilește un termen de cel mult 90 zile calendaristice de la data comunicării.

Ofertantul va analiza toate incidentele expuse și comunicate de utilizatorii sistemului, va analiza minuțios scenariile de producere a incidentelor, va stabili legătura cu reprezentanții sau angajații diferitor instituții pentru înțelegerea impactului incidentelor asupra activităților utilizatorilor și pentru întreprinderea măsurilor de remediere a acestor incidente în cel mai scurt timp posibil.

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.

În cazul accesului multiplu la sistem de către mai mulți specialiști, Ofertantul va asigura monitorizarea permanentă a accesului și a modificărilor aplicate asupra întregului sistem și asupra platformei de găzduire a sistemului și nu va admite careva modificări suplimentare a sistemului sau a componentelor acestuia fără informarea, în prealabil, a Beneficiarului.

În cazul interpretării privind tipul de mentenanță, se va ține cont de faptul că acțiunile de avertizare sunt obligatorii în perspectiva implementării soluțiilor necesare pentru realizarea obiectivelor stabilite anume pentru tipul de mentenanță de avertizare, dar nu de aspectul tehnologic sau nivel de complexitate. Or, implementarea unor soluții noi pentru atingerea obiectivelor stabilite în mentenanța de avertizare nu pot fi trecute pe tip de mentenanță adaptivă sau de corecție (pentru mentenanța adaptivă și de corecție fiind stabilite alte obiective).

#### **Acțiuni minime în mentenanță de avertizare:**

- planificarea activităților preventive;
- monitorizarea, prognozarea, estimarea și alocarea resurselor necesare în termen rezonabil pentru asigurarea disponibilității și funcționării neîntrerupte a sistemului;
- asigurarea permanentă a controlului incidentelor, controlul erorilor, prevenirea incidentelor;
- identificarea și soluționarea rapidă a incidentelor deja produse cu prioritate critică, înaltă, medie și joasă, remediarea neregularităților;
- acțiuni planificate de prevenire a funcționării neconforme a sistemului;
- soluționarea defectelor legate de vizualizarea, căutarea, înregistrarea, prelucrarea, editarea, salvarea, generarea și extragerea datelor de către utilizatori (ex: calcul greșit a datelor din rapoarte generate sau extrase, informații incomplete, erori la etapa de accesare sau utilizarea instrumentelor de lucru, etc.);

- soluționarea defecțiunilor și dereglărilor de sistem produse la diferite etape de accesare și utilizare a sistemului de către utilizatori (ex: defecțiuni la accesarea modulelor, paginilor, meniurilor, sub-meniurilor, tab-urilor, formularelor, rapoartelor, clasificatoarelor, totalizatoarelor, registrelor, darilor de seamă, listelor predefinite, filtre de selecție, instrumente de lucru (tools), câmpuri de completare manuală, butoane, etc) ;
- analiza codului sursă, fixarea și remediere bug-uri și aplicarea corecțiilor de cod sau a soluțiilor de reprogramare a codului. Utilizarea tehnicilor avansate de troubleshooting, debugging, monitoring, pentru fiecare produs/tehnologie;
- activități de administrarea SGBD, acțiuni de corectare sau îmbinare a datelor, actualizarea datelor, actualizare tabele la nivel de nomenclatoare, clasificatoare, cataloage și liste, etc.;
- activități de optimizare și menținere a bazelor de date (ex: organizarea și transformarea informațiilor, specificarea cheilor primare, configurarea relațiilor între tabele, rafinarea proiectării, aplicarea regulilor de normalizare, securizarea, migrarea datelor, stabilirea sau configurarea conexiunilor, reconstituirea scripturilor și secvențe de cod, prelucrări operative OLAP, indexarea tabelor, analiza erorilor, etc.);
- implementarea soluțiilor de sporire a disponibilității bazelor de date, optimizarea timpilor de răspuns și de procesare a datelor, soluții Mirroring & Replication.
- menținerea procedurilor de backup, recuperarea acestora în caz de necesitate și testarea lunară a copiilor de rezervă;
- acțiuni de configurare, ajustare, upgrade și update la versiuni actuale a produselor utilizate (ex:Windows Server, CentOS, MS SQL Server, JAVA SE|EE, platformele framework existente, GlassFish, NGinx, Eclipse, aplicații de securitate, etc.) și instalarea pachetelor de actualizări noi pentru toate produsele utilizate;
- implementarea soluțiilor de optimizare a încărcăturilor de procesoare vCPU, de utilizare în exces a memoriei RAM și a spațiului de stocare pe servere;

- implementarea echilibrator/Load balancing, reguli pentru clustering nodes, conversii în reguli de rescriere, metode de procesare a conexiunilor, acțiuni de control general și security control, etc.
- analiza și configurarea mașinilor virtuale, NAT, VPN, a protocoalelor de comunicare și de securitate (inclusiv securitate pe nivele), etc.;
- generarea și instalarea certificatelor de securitate (ex. SSL);
- documentarea lunară a activităților și prezentarea către Beneficiar a următoarelor: raport de incidente, note de analiză amplă a situațiilor, informațiile complete despre soluțiile propuse și remediere, etc.), planul de activități;
- alte activități necesare ce se impun de condițiile mentenanței de avertizare, propuse de către Ofertant sau de către Prestator.

## B. Mentenanță adaptivă și de corecție

Activitățile mentenanței adaptive și de corecție sunt modificări efectuate asupra SIA AMP în scopul îmbunătățirii funcționalităților existente, a componentelor de sistem, fluxuri de date, instrumente, legături logice, reguli de prelucrare și calcul, mecanisme de generare și export, etc.

Activitățile aferente mentenanței adaptive au la bază scopul de asigurare a capacității de funcționare a sistemului în condiții modificate sau care se modifică pe perioada exploatării.

Activitățile aferente mentenanței de corecție au la bază efectuarea corecțiilor asupra funcționalităților și componentelor SIA AMP ce duc la îmbunătățirea de structură, arhitectură și design a acestuia.

Acțiunile aferente mentenanței adaptivă și de corecție nu includ activitățile de ajustare și corecție care sunt necesare de a fi întreprinse drept măsuri de prevenire și soluționare a incidentelor produse, precum și acțiunile ce corespund sau sunt asemănătoare acțiunilor minime prevăzute în activitățile de mentenanță de avertizare.

În orice caz de interpretare privind tipul de mentenanță, se va ține cont de faptul că tipul activităților aferente mentenanței adaptivă și de corecție (ca și tip de

mentenanță) se stabilesc în perspectiva necesității Beneficiarului, dar nu în baza aspectului tehnologic sau a nivelului de complexitate.

Pentru mentenanța adaptivă și de corecție, Beneficiarul își propune câteva obiective de bază:

- actualizarea formularelor de evidență medicală primară și a dărilor de seamă în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală, eficientizarea metodelor de raportare a unor tipuri de servicii prestate, precum și cele aferente serviciilor de înaltă performanță, investigații de laborator, investigații clinice și paraclinice, diagnostic funcțional, programări și trimiteri, etc.;
- îmbunătățirea funcționalităților de raportare în SIA AMP pentru asigurarea implementării metodologiei de raportare de către instituțiile de profil a volumului de servicii medicale prestate, precum și de determinare/calculare a pacienților unici deserviți pe parcursul anului, în vederea utilizării rezultative a mijloacelor financiare contractate “per capita” achitate de către CNAM;
- optimizarea funcționalităților privind accesul utilizatorilor cu rol “asistent medical” și “medic de familie” la informațiile pacienților prelucrate în comun;
- actualizarea sistematizată a datelor cu caracter personal;
- realizarea interconectării cu sistemele gestionate de CNAM (ex. SIA AOAM) în scopul menținerii listelor de evidență a persoanelor pe listele de evidență la medicii de familie, preluarea statutului de asigurat și alte informații relevante;
- asigurarea interoperabilității prin MConnect cu registrul de stat al populației în scopul identificării, preluării și actualizării permanente, prin acces securizat, a datelor despre utilizatorii sistemului și populației Republicii Moldova (inclusiv numărul de identificare a persoanelor fizice refugiate), date despre înregistrarea nașterii sau a decesului, etc.;
- îmbunătățirea funcționalităților de sistem aferente proceselor instituționale a deținătorului și destinatarilor SIA AMP, în scopul implementării soluțiilor eficiente pentru toate modulele sistemului;
- ajustarea sistemului în vederea stabilirii, evidenței și raportării reacțiilor adverse prin servicii de conexiune web cu alte entități;

- îmbunătățirea metodei de actualizare a nomenclatorului de stat al medicamentelor;
- alte activități de modificare/corecție necesare pentru îmbunătățirea sistemului și pentru conformarea acestuia cu cerințele stabilite de către beneficiar ca urmare a modificărilor prevederilor legale sau în baza unor necesități apărute în perioada achiziționării serviciilor de mentenanță.

În acest sens, Ofertantul va prelua de la Beneficiar cereri/mesaje de modificare și, de comun cu Beneficiarul, va stabili nivelul de complexitate și efortul de soluționare conform timpului de intervenție prestabilit.

Ofertantul trebuie să fie pregătit în permanență să răspundă solicitărilor de modificare, să le analizeze prompt și să ofere cele mai bune recomandări și soluții de implementarea acestora. Cantitatea serviciilor de modificare/corecție oferite lunar se vor determina din volumul efortului planificat pentru o lună.

#### **Exemple de modificări aferente mentenanței adaptive și de corecție:**

- modificarea și corecția componentelor SIA AMP, a funcționalităților și a serviciilor de conexiune web aferente acestuia;
- adăugarea/ajustarea/modificarea/ corecția unor funcționalități ce sunt legate de: elemente grafice a aplicației, pagini, meniuri, submeniuri, tab-uri, câmpuri, mecanisme de generarea și export a datelor, formulare, rapoarte, clasificatoare, totalizatoare, nomenclatoare, centralizatoare, registre, dări de seamă, liste, filtre de selecție, instrumente de lucru (tools), câmpuri de completare manuală, butoane, șabloanele graficilor de programare, analize de laborator, servicii și investigații, note și protocoale clinice etc., precum și implementarea altor soluții ce duc la îmbunătățirea structurii paginilor de lucru și sporirea eficacității funcționale a acestora;
- stabilirea unor noi fluxuri complexe de date, stabilirea a noi legături logice, formule de calcul și metode de prelucrare a datelor pentru obținerea unor metode eficiente de raportare;
- ajustarea funcționalităților aferente metodologiei de raportare de către instituțiile de profil a volumului de servicii medicale prestate. Calcularea/determinarea pacienților unici;

- ajustarea funcționalităților și implementarea noilor modalități de raportare a reacțiilor adverse;
- elaborarea/implementarea mecanismelor de arhivare și eliminare a datelor în formă vizibilă pentru utilizator a informațiilor despre angajați și utilizatori cu cont inactiv, a datelor eronate, șabloane de programare, tipuri de consultații, alte date ce nu sunt actuale și au fost valabile pentru o perioadă de timp determinată, dar care nu pot fi excluse de utilizator, etc.;
- elaborarea serviciilor de conexiune cu alte sisteme, subsisteme și produse soft (inclusiv prin platforma de comunicare MConnect) de interes național;
- integrarea cu serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog) (conform H.G. nr. 708/2014);
- identificarea setului de date pentru asigurarea interoperabilității și urmarea procedurii de înregistrare MConnect;
- optimizarea aplicației “Programare online la medic”, optimizarea aplicației și adaptarea formatului de afișare pentru asigurarea accesibilității de pe device-uri mobile, staționare, de diverse dimensiuni ale ecranului. Integrare cu MNotify;
- îmbunătățirea regulilor de gestionare a programărilor (inclusiv cele solicitate prin aplicația online);
- îmbunătățirea regulilor de atribuire a șabloanelor de recepție, evidența acestora și efectuare a programărilor;
- îmbunătățirea regulilor de prelucrare a datelor cu caracter personal;
- îmbunătățirea instrumentelor și regulilor de audit de nivel local și global;
- jurnalizarea modificărilor aplicate;
- documentarea activităților;
- alte activități necesare.

Stabilirea timpului de intervenție, soluționarea incidentelor și estimarea efortului

**Activități preventive planificate pe termen mediu și lung (mentenanță de avertizare)**

Nivel de complexitate	Timp maxim de analiză și măsuri preventive definitive	Etapele parcurse de către Ofertant
<b>Mare</b>	30-100 zile calendaristice	<ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborare plan;</li> <li>- analiză și expertiză;</li> <li>- elaborare soluție definitivă;</li> <li>- testare preventivă;</li> <li>- implementare producție;</li> <li>- testare producție și monitorizare;</li> <li>- raport.</li> </ul>
<b>Mediu</b>	15-30 zile calendaristice	
<b>Joasă</b>	1-15 zile calendaristice	

\* Activități preventive planificate pe termen mediu și lung nu se referă la activitățile necesare pentru intervenția și soluționarea incidentelor.

Etapele parcurse de către Ofertant pot fi modificate de comun acord cu Beneficiarul.

### Timp de intervenție și soluționare a incidentelor pe termen scurt (mentenanță de avertizare)

Prioritatea incidentului	Timp de intervenție	Timp maxim pentru măsuri urgente	Timp maxim de analiză și măsuri preventive
<b>Critic</b>	imediat	15 minute	10 ore
<b>Înaltă</b>	imediat	1 oră	10 ore
<b>Medie</b>	1 oră	5 ore	3 zile
<b>Joasă</b>	1 zi	3 zile	10 zile

### Stabilirea nivelului de prioritate a incidentelor (mentenanță de avertizare)

Prioritate incidentului	Descrierea cazurilor
<b>Critică</b>	<p><b>Incidentul cu prioritate critică</b> poate fi cauzat de următoarele exemple de cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– defecțiuni produse ce cauzează blocarea accesului la întregul sistem sau cauzează sistarea funcționării temporare sau permanente a acestuia, iar în rezultat sistemul nu mai este disponibil pentru utilizatori;</li> <li>– incidente de securitate ce pot cauza scurgeri sau pierderi de date;</li> <li>– defecțiuni de sistem ce cauzează imposibilitatea utilizării instrumentelor de sistem pentru căutarea, selecția, completarea vizualizarea, înregistrarea, corectarea/editarea, salvarea sau extragerea datelor;</li> <li>– probleme ce sunt legate de sistarea serviciilor de conexiune web;</li> <li>– alte probleme ce afectează direct activitățile Beneficiarului sau a utilizatorilor;</li> </ul>



- timpul de răspuns a aplicației este mai mare de 3 secunde;
- sistemul funcționează instabil, cu întreruperi și erori înregistrate în mod repetat;
- pagubele pot crește considerabil în lipsa acțiunilor urgente;
- problemele sunt raportate și confirmate de mai mulți utilizatori concomitent;
- problemele apărute influențează direct calitatea serviciilor prestate în cadrul instituțiilor medicale;
- problemele apărute influențează negativ imaginea și reputația instituțiilor ce utilizează sistemul în timp real;
- alte incidente similare.

### Înaltă

**Incidentul cu prioritate înaltă** poate fi cauzat de următoarele exemple de cazuri:

- funcționarea sistemului, a modulelor sau compartimentele acestuia este instabilă, dar totodată sistemul este disponibil pentru utilizatori;
- defecțiunile de sistem cauzează imposibilitatea utilizării compartimentelor de sistem;
- apar neconformități ce duc la producerea repetată a erorilor/problemelor doar în anumite condiții;
- se produc blocaje a compartimentelor de sistem;
- se produc cauze unice de blocaje la etapa de accesare a datelor medicale a pacientului, la etapa de efectuare a programării sau crearea consultației, la înregistrarea sau accesarea datelor medicale înregistrate în consult, la emiterea formularelor, blocaje la efectuarea trimiterii, etc.
- creșterea considerabilă a timpului de răspuns;
- utilizatorii întâmpină dificultăți în utilizarea aplicației;
- pagubele provocate de incident cresc considerabil;
- alte incidente similare.

### Medie

- **Incidentul cu prioritate medie** poate fi cauzate de următoarele exemple de cazuri:
- au fost identificate date incorecte despre pacienți, utilizatori, configurări de program, sau situații similare cauzate ca urmare a acțiunilor utilizatorilor sau apariția unor neconformități de sistem;
- imposibilitatea generării rapoartelor de orice tip;
- imposibilitatea extragerii rapoartelor de orice tip (xls);
- identificarea erorilor în calculul și formarea rapoartelor de orice tip;
- rezultatele prezentate de aplicație sunt diferite de cele solicitate de utilizator;
- în lipsa unor măsuri, în timpul apropiat pot fi afectate negativ activitățile Beneficiarului sau a Prestatorilor de servicii medicale;

	– alte incidente similare.
<b>Joasă</b>	<p><b>Incidentele cu prioritate mică</b> pot fi cauzate de următoarele exemple de cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– există semne de presupunere a unor incidente, incidentul poate fi prognozat, iar soluția poate fi aplicată/implementată până la momentul producerii incidentului;</li> <li>– sunt oferite soluții temporare de ocolire;</li> <li>– soluția necesită aprobări preventive;</li> <li>– incidentele nu se vor produce dacă vor fi aplicate la timp soluțiile de corectare, actualizare, configurare și ajustare.</li> <li>– alte incidente similare.</li> </ul>

### **Timp de intervenție și estimarea efortului de soluționare a cererilor de modificare (mentenanță adaptivă și de corecție)**

<b>Nivel de complexitate</b>	<b>Termen de recepționare</b>	<b>Efort maxim pentru realizare</b>	<b>Termen maxim</b>
<b>Modificare cu nivel redus</b>	1 zi	3 zile/om	5 zile
<b>Modificare cu nivel mediu</b>	1 zi	5 zile/om	10 zile
<b>Modificare cu nivel avansat</b>	1 zi	10 zile/om	15 zile
<b>Modificare cu nivel foarte mare</b>	1 zi	20 zile/om	30 zile

### **Stabilirea nivelului de complexitate pentru cererile de modificare (mentenanță adaptivă și de corecție)**

<b>Nivel de complexitate</b>	<b>Descriere</b>
<b>Modificare cu nivel redus</b>	<p><b>Modificările cu nivel redus</b> se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, se vor realiza printr-un efort de cel mult 3 zile/om, iar soluția se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și se va implementa în cel mult 5 zile lucrătoare de la data recepționării. După implementare, vor fi testate repetat de către Beneficiar. Neconformitățile identificate după testarea repetată vor fi înlăturate de Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare. Efortul maximal se aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor. În cazuri particulare, efortul poate fi estimat în comun de către Beneficiar și Ofertant.</p> <p>Exemple de modificări cu <b>nivel redus de complexitate</b>: adăugarea unor elemente grafice, modificarea și amplasarea acestora</p>

pe paginile aplicației;  
elaborarea sau modificarea unor funcționalități similare celor existente, adăugarea unor instrumente în aplicație;  
ajustarea formularelor și componentelor acestora;  
ajustarea unor câmpuri de introducere și afișare a datelor;  
corectarea structurii și componenței fișierelor XLS după etapa de export;  
modificarea și extinderea filtrelor de căutare a datelor;  
adăugarea unor rânduri și coloane suplimentare în rapoarte, registre, liste, centralizatoare, totalizatoare, clasificatoare, formulare și a filtrelor de selectare pentru acestea;  
adăugarea unor roluri sau modificarea regulilor rolurilor existente;  
alte modificări la necesitatea Beneficiarului cu nivel de complexitate similară.

**Modificare  
cu nivel  
mediu**

**Modificările cu nivel mediu** se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, se vor realiza printr-un efort de cel mult 5 zile/om, iar soluția se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și se va implementa în cel mult 10 zile lucrătoare de la data recepționării. După implementare, vor fi testate repetat de către Beneficiar. Neconformitățile identificate după testarea repetată vor fi înlăturate de către Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare. Efortul maximal se aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor.

Exemple de modificări cu **nivel mediu de complexitate:**

adăugarea sau modificarea integrală a unor compartimente de sistem ce necesită modificarea de structură a mai multor componente concomitent, a regulilor de prelucrare a datelor și a unor fluxuri de date la nivel de business procese;  
adăugarea unor funcționalități noi ce impun și modificări suplimentare la nivel de aplicație (pagini, meniuri, submeniuri, etc.);  
adăugarea unor noi rapoarte, centralizatoare, clasificatoare, totalizatoare, formulare, liste, registre, compartimente ale modulelor aplicației, împreună cu filtrele necesare pentru căutarea și generarea datelor și instrumente pentru extragere/export;  
alte modificări la necesitatea Beneficiarului cu nivel de complexitate similară.

**Modificare  
cu nivel  
avansat**

**Modificările cu nivel avansat** se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, se vor realiza printr-un efort de cel mult 15 zile/om, iar soluția se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și

se va implementa în cel mult 20 zile lucrătoare de la data recepționării. După implementare, vor fi testate repetat de către Beneficiar. Neconformitățile identificate de către Beneficiar după testarea repetată vor fi înlăturate de Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare. Efortul maximal se aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor.

Exemple de modificări cu **nivel avansat de complexitate**:

elaborarea serviciilor de conexiune web complexe;

stabilirea conexiunilor de interoperabilitate cu alte sisteme sau platforma MConnect;

perfectarea regulilor de prelucrare a datelor cu caracter personal (ex: reguli de accesare, căutare, afișare și editare a datelor);

extinderea volumului de generare a rapoartelor și implementarea mecanismelor noi, actuale, ce asigura eficiența prelucrării și exportului de date;

alte modificări la necesitatea Beneficiarului cu nivel de complexitate similară.

**Modificare  
cu nivel  
foarte mare**

**Modificările cu nivel avansat** se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, se vor realiza printr-un efort de cel mult 20 zile/om, iar soluția se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și se va implementa în cel mult 30 zile lucrătoare de la data recepționării. După implementare, vor fi testate repetat de către Beneficiar. Neconformitățile identificate de către Beneficiar după testarea repetată vor fi înlăturate de Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare. Efortul maximal se aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor.

Exemple de modificări cu **nivel foarte mare de complexitate**:

elaborarea și implementarea unor soluții cu nivel de complexitate foarte mare, ce presupun modificări concomitente în mai multe sisteme/subsisteme;

elaborarea unor soluții noi în timp de soluționare foarte mare și pot fi realizate doar în colaborare cu alte instituții sau participanți la schimb de date;

elaborarea și implementarea unor soluții ce necesită elaborarea și testarea în mai multe etape consecutiv, într-un interval de timp de 15-30 zile;

alte modificări la necesitatea Beneficiarului cu nivel de complexitate similară.

## Condiții minime de livrare

Ofertantul va oferi cele mai bune soluții pentru cererile de modificare și pentru soluționarea incidentelor comunicate de Beneficiar. Va analiza minuțios specificul solicitării, dar și a soluțiilor. Va oferi Beneficiarului rezultatele testării preventive pe aplicații dedicate testărilor și confirmarea bunei funcționări a modificărilor și a întregului sistem după implementare modificărilor pe mediul de producție. În același timp, Ofertantul va ține cont de nivelul de complexitate și va stabili de comun cu Beneficiarul timp necesar pentru efectuarea testărilor repetate de către de confirmare de către Beneficiar, dar nu mai puțin de 5 zile până la data facturării.

## Condiții de confidențialitate, securitate și protecție a 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.

## Mod de conlucrare, organizare și livrabile

Prezentul caiet de sarcini are la bază cerințele generale față de activitățile mentenanței de avertizare, preventivă și de corecție, având în componența sa condiții minime stabilite și exemple de cazuri, reieșind din înregistrările deținute de către Beneficiar în alte perioade ale serviciilor de mentenanță, dar și din perioada exploatării conforme a sistemului. În acest sens, pe lângă caracterul obligatoriu a acestora, pentru menținerea bunei înțelegeri și atingerea unui nivel de comunicare satisfăcător, se vor aplica metode de comparare a acestor exemple pentru stabilirea obiectivă a nivelului de complexitate, a efortului și a termenelor necesare pentru soluționarea incidentelor sau a modificărilor de adaptare și corecție ce vor fi înregistrate. Astfel, cerințele minime obligatorii și exemple de cazuri pot fi extinse sau reduse de către Beneficiar pe parcursul perioadei de achiziționare a serviciilor de mentenanță.

Ofertantul va desemna persoane responsabile de relația cu Beneficiarul, va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și va oferi date de contact în termenul prevăzut în Contract.

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 și conform efortului stabilit.

Ofertantul va participa la ședințele organizate a grupului de participanți, iar la necesitate va conlucra direct cu alte entități naționale. În alte cazuri, Ofertantul se va deplasa la oficiul Beneficiarului.

Pentru mentenanța de avertizare, Ofertantul va oferi Beneficiarului originalele facturilor fiscale, act cu privire la serviciile prestate, raport lunar cu lista incidentelor/defectelor remediate sau soluționate, note de analiză completă și planul activităților preventive (ex. plan de efectuarea upgrade/update la anumite produse, plan de recuperare, etc.).

Pentru mentenanța de corecție și adaptivă, Ofertantul va oferi Beneficiarului planul activităților (emis la început de lună), originalele facturilor fiscale și raportul de implementare a modificărilor, act cu privire la serviciile prestate, UAT (teste de acceptanță) pentru fiecare modificare, instrucțiunile specifice modificărilor și manualele utilizatorilor actualizate (la necesitate).

La fel, la finalul perioadei de contract, Ofertantul va oferi beneficiarului codul sursă și copiile de rezervă a ultimelor modificări de sistem, versiunea actualizată a ghidurilor pentru utilizatori (tehnoredactate calitativ), instrucțiuni tehnice suplimentare de administrare și exploatare a sistemului (daca va fi solicitat de Beneficiar), actul de predare în exploatare a sistemului modificat.

Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar furnizorul execută operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului. Toate rezultatele obținute în perioada prestării serviciilor aparțin Beneficiarului fără limitare de timp.

Ofertantul va oferi garanția asupra întregului sistem pentru o perioadă de cel puțin 12 luni de la data încetării contractului. Garanția prevede menținerea nivelului de funcționare stabilă a întregului sistem conform celor mai bune rezultate și recomandări incluse în actul de predare în exploatare a sistemului modificat.

## Cerințe pentru Service Desk

Prin ofertă, Ofertantul serviciilor achiziționate de către Beneficiar își asumă următoarele condiții minime de suport tehnic la nivelul service desk-ului:

- Disponibilitate service desk prin email, telefon racordat la programul de lucru al beneficiarului.
- Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces, on-site, ședințe online sau deplasare fizică la sediul beneficiarului.

**Obligații solicitate pentru Service Desk în cazul unui incident la nivelul centrului de date:**

- Personalul service desk -ului va trebui să aibă permanent actualizată lista specialiștilor disponibili pentru intervenție;
- Personalul service desk -ului trebuie să mențină legătura cu specialiștii (telefonica, mail, sms, on-line) pe parcursul intervențiilor, astfel încât utilizatorii să poată primi informații corecte privind starea de funcționare a sistemului;
- Service desk-ul nu va dirija utilizatorii către echipele de intervenție și va acționa ca punct unic de contact pe toată durata incidentului până la reintrarea sistemului în regim normal de operare.
- Existența serviciului de suport client “Hot-Line”. 5/7, 10/24;
- Existența Sistemului Informațional automatizat pentru înregistrarea și evidența solicitărilor de suport;
- Linie Telefonica dedicată pentru acordarea serviciilor de tip call-centru 24/7;
- Înregistrarea incidentelor și a cererilor/mesajelor de modificare;
- Furnizarea livrabililor lunare privind serviciile prestate;
- Recomandarea acțiunilor, instruire și suport pentru evitarea situațiilor asemănătoare celor rezolvate.

### **Cerințe minime obligatorii 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 din prezentul caiet de sarcini.

În cazul concediilor (ex: de odihnă, concedii medicale, deplasări, etc) sau alte situații ce duc la încetarea temporară a atribuțiilor de muncă a specialiștilor din cadrul echipei, sau situații în care specialistul nu poate fi disponibil pentru îndeplinirea

activităților aferente mentenanței, Ofertantul va asigura înlocuirea imediată a membrilor existenți cu alți membri noi ținând cont de cerințele prezentului caiet de sarcini și doar în baza acceptului Beneficiarului.

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

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

#### **Manager de proiect (minim 1 persoană)**

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC;
- Competențe în management de proiect, dovedite prin certificare emisă de autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat;
- Experiență profesională generală de minim 5 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 și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a avut rol de manager de proiect*).

#### **Specialist infrastructura sistem (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- cunoașterea limbii de stat;
- deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare;
- deține experiență profesională generală în domeniul de specialitate de minim 5 ani;



- cunoștințe în activități de administrare și menținerea unui nivel avansat de securitate pentru Linux CentOS, Windows Server, VMware, aplicații server, protocoale de comunicare, etc.
- deține experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte în activități IT complexe privind infrastructura software și hardware pe platforma MCloud (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost*).

**Specialist IT programator-expert sau analist -programator (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare;
- cunoașterea limbii de stat;
- cunoașterea limbii engleze (nivel mediu sau mai mare) pentru înțelegerea noțiunilor și documentației tehnice;
- deține experiență de minim 5 ani în domeniul analiză, proiectare și programare;
- deține experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost*).

**Specialist programator (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare;
- cunoașterea limbii de stat;
- cunoașterea limbii engleze (nivel mediu sau mai mare) pentru înțelegerea noțiunilor și documentației tehnice;
- deține experiență de minim 5 ani în domeniul de programare;

- deține experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist IT în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost*).

### **Specialist baze de date (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare;
- cunoașterea limbii de stat;
- cunoașterea limbii engleze (nivel mediu sau mai mare) pentru înțelegerea noțiunilor și documentației tehnice;
- deține experiență de minim 5 ani în proiectarea bazelor de date și administrarea, menținerea SGBD;
- deține experiență dobândită prin participarea, în calitate de specialist în baze de date, în cel puțin 3 proiecte implementate cu succes a unui sistem informațional de complexitate similară (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost*).

### **Software Tester (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- experiență demonstrată în testarea funcțională a sistemelor informaționale;
- experiență demonstrată în testarea performanței și încărcării sistemelor informaționale;
- experiență demonstrată în automatizarea proceselor de testare a produselor software;
- cel puțin 2 ani experiență în testarea produselor software de complexitate similară (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost*).

16. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrînse 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:  
*Agencia Națională pentru Soluționarea Contestațiilor*  
*Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;*  
*Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md*
29. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respective (dacă este cazul): NU
30. În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare: NU
31. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț: nu a fost publicat
32. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: Conform informației din SIA RSAP "MTender"
33. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:

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

facturarea electronică	DA
plățile electronice	DA

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

35. Alte informații relevante: nu sunt

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

**Ion DODON**  
L.Ș.

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

## CERERE DE PARTICIPARE

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

**Stimați domni,**

Ca urmare a anunțului/invitației de participare/de 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)

Anexa nr. 10  
la Documentația standard nr. \_\_\_\_\_  
din “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

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

Data: “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_

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

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

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

## **GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE**

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

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

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

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

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

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

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

## **INFORMAȚII PRIVIND ASOCIEREA**



**1. Părți contractante** (agenți economici)

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

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

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

**3. Informații privind modul de asociere:**

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

Data completării \_\_\_\_\_

Semnat Liderul Asociației: \_\_\_\_\_

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

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

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

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

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

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

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

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

<b>Nr. d/o</b>	<b>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</b>	<b>Unitatea de măsură (bucăți și seturi)</b>	<b>Asigurate din dotare</b>	<b>Asigurate de la terți sau din alte surse</b>
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1.				
2.				
3.				
.				
n				

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

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

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

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

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

<b>Nr. d/o</b>	<b>Numele și adresa subantreprenorilor</b>	<b>Activități din contract</b>	<b>Valoarea aproximativă</b>	<b>% din valoarea contractului</b>
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*)

Anexa nr. 21  
la Documentația standard nr. \_\_\_\_\_  
din “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 202\_\_

**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/serviciil or/ lucrărilor solicitate	Unitate a de măsur ă	Canti tatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimate faro TVA (se va indica pentru fiecare lot în parte)
1.	72200000- 7	Servicii de mentenanță de avertizare – <b>în bază de abonament</b>	Luni	9	Conform Caietului de sarcini	900 000,00 lei
1.1	72200000- 7	Servicii de mentenanță adaptivă și de corecție – <b>la cerere</b>	Om/Or e	3400	Conform Caietului de sarcini	1 360 000,00 lei
		Valoarea estimată totală (fără TVA)				2 260 000, 00 lei

**Anexa nr.1**

# CAIET DE SARCINI

privind achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport  
a Sistemului 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 (Prestatori). Totodată, SIA AMP asigură evidența, controlul și coordonarea automatizată a activității

subdiviziunilor de bază ale Prestatorilor, precum și acumularea informațiilor necesare pentru menținerea evidenței datelor despre pacienți, formarea și extragerea automatizată a rapoartelor, completarea formularelor electronice.

## Referințe

Baza normativă sub care se desfășoară activitățile de mentenanță 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.  
Legea nr.1585-XIII din 27.02.1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență Medicală.
- 2) Legea nr.982 din 11.05.2000 privind accesul la informație.
- 3) Legea nr.1069 din 22.06.2000 cu privire la informatică.
- 4) Legea nr.467 din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat.
- 5) Legea nr. 71 din 22.03.2007 cu privire la registre.
- 6) Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
- 7) Legea nr.93 din 26.05.2017 cu privire la statistica oficială.
- 8) Hotărârea Guvernului nr.1387 din 10.12.2007 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.
- 9) 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.
- 10) Hotărârea Guvernului nr. 1090 din 31.12.2013 privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass).
- 11) Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign).
- 12) Hotărârea Guvernului nr.708/2014 privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog).
- 13) 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.
- 14) Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect).
  - 15) 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).
  - 16) Hotărârea Guvernului nr.106 din 23.02.2022 cu privire la prescrierea și eliberarea medicamentelor și dispozitivelor medicale compensate pentru tratamentul în condiții de ambulatoriu al persoanelor înregistrate la medicul de familie.
  - 17) 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).
  - 18) Ordinul MS nr. 695 din 13.10.2010 Cu privire la Asistența Medicală primară din Republica Moldova.
  - 19) Ordinul MS nr. 404 din 30.10.2007 Cu privire la delimitarea juridică a asistenței medicale primare la nivel raional.
  - 20) Ordinul nr. 1086 din 30.12.2016 cu privire la aprobarea Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale prestatorilor de servicii de sănătate.
  - 21) 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.
  - 22) 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 ambulator.
  - 23) Ordinul CNAM nr. 204/2020 cu privire la aprobarea Politicii de securitate informațională în cadrul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină
  - 24) Ordinul CNAM nr. 54-A din 23.03.2022 cu privire la acordarea și suspendarea accesului la SIA AMP.

25) 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

În prezentul caiet de sarcini, SIA AMP este obiectul achiziției serviciilor de mentenanță. Etapa de mentenanță este activată de procesul de exploatare, iar scopul este menținerea capacității de funcționare și menținerea integrității datelor, ajustarea sistemului și componentelor acestuia, îmbunătățirea proceselor de prelucrare, de procesare și stocare a datelor, îmbunătățirea tehnologiilor și asigurarea unui nivel avansat de securitate și protecție a datelor etc.

### Componentele serviciilor.

Denumire	Descriere
<b>Servicii de mentenanță:</b> <b>- de avertizare;</b> <b>- adaptivă și de corecție.</b>	Serviciile vor fi achiziționate pentru <b>9 luni</b> de la data semnării contractului. Serviciile se referă la toate modulele și componentele SIA AMP aflate în gestiunea CNAM, inclusiv servicii de conexiune web aferente și componentele sistemului pe platforma MConnect. Servicii de suport continu și instruire.

Pe perioada desfășurării serviciilor achiziționate, Ofertantul va avea acces la codul sursă al sistemului și la bazele de date ce sunt găzduite pe platforma guvernamentală MCloud. Astfel, Ofertantul își va asuma toate riscurile ce decurg din accesarea sistemului, modificarea sistemului, monitorizarea resurselor și a datelor prelucrate, asigurarea securității și protecție a datelor.

Ofertantul este responsabil pentru eventualele incidente asupra SIA AMP generate pe parcursul operațiunilor desfășurate de membrii echipei sale pe durata contractului.

În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de Ofertant, sau de lipsa de execuție a unor operațiuni obligatorii (ex: update, configurații, patch-uri, alocare resurse, corecții, etc.), care conduc la modificarea configurației tehnice și operaționale a sistemului, Ofertantul asumă cheltuielile de repunere în producție (într-

un termen nu mai mare de 14 zile), cât și daunele provocate de incidente în condițiile prevederilor legislației în vigoare.

Asumarea serviciilor implică și acordarea garanției asupra tuturor modulelor de sistem, asupra tuturor configurărilor și asupra serviciilor de conexiune web aferente pentru o perioadă de cel puțin **12 luni** de la data încetării contractului.

## Definiții și abrevieri

Termen	Explicație
AOAM	Sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală.
baza de date	Totalitate de date, organizate conform unei structuri conceptuale, ce descriu caracteristicile principale și raporturile dintre esențe, destinată unui domeniu sau mai multor domenii de aplicare.
componentele sistemului	Componentele sistemului informațional sunt prezentate de ansamblul: echipamentelor (hardware), programe sau produse software (programe de bază, sisteme de operare, sisteme de gestiune a bazelor de date, programe dedicate, programe de protecție/securitate, produse de monitorizare, etc.), mașini virtuale, aplicații web/server, colecții de date, proceduri, fluxuri de date, configurări, documentația, instrucțiuni, etc.
controlul incidentelor	Activități prin care se identifică cauzele principale a unor incidente și se aplică soluții temporare (work-around). Conține măsuri urgente pentru identificarea și înregistrarea incidentelor, calificarea acestora și stabilirea impactului asupra serviciilor medicale, investigarea și diagnosticarea incidentului, dezvoltarea unei soluții definitive pentru excluderea riscului de producere repetată a incidentului.
controlul erorilor	Dezvoltarea unor soluții eficiente, transformarea problemei neînțelese într-un set de erori bine definite pentru luarea unor decizii de eliminare complete a acestei probleme prin intermediul procesului de management al schimbărilor. Pentru aceste probleme se va menține un control rigid asupra acestora.
debugging	Acțiuni întreprinse cu regularitate ce se desfășoară în procese de identificare și remediere a erorilor/neconformităților la toate nivelele și toate componentele de sistem.
efort maxim	Indici maximali stabiliți pentru îndeplinirea lucrărilor necesare de către Ofertant, pentru atingerea scopurilor propuse în baza cererilor/mesajelor oferite de către Beneficiar.
exemple de modificări	Exemple de modificări cunoscute, care au existat sau care vor fi înaintate pentru înțelegerea nivelului de necesitate și complexitate a modificărilor aplicând metode de comparare.
eroare	Problemă legată de funcționarea incorectă a sistemului, întreruperea parțială sau totală a acestuia, procesarea incorectă a datelor, fiind ascunsă sau afișată cu un număr specific al tipului erorii și denumirea acesteia.
	Funcționarea stabilă a sistemului conform specificațiilor tehnice și



exploatare	totalitate activităților desfășurate de către participanții la prelucrarea datelor în SIA AMP, în scopul utilizării conforme a modulelor de sistem, a serviciilor conexe și a funcționalităților sistemului.
incident	Eveniment ce s-a produs într-un mod neprevăzut, cauzat de anumite defecțiuni tehnice, erori de sistem sau factor uman.
indisponibilitate	Scenarii/situații produse în urma unor incidente sau în lipsa unor acțiuni de prevenire a acestor incidente, ce cauzează sistemului starea de a nu funcționa instant, fiind complet sistat, parțial accesibil, sau este funcțional însă cu timpi de răspuns foarte mari și nu mai poate fi accesat sau utilizat de către utilizatori într-un mod normal pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.
mentenabilitate	Înșușirea calitativă și cantitativă a unui SI ce reprezintă aptitudinea acestuia de a putea fi supravegheat, întreținut, repus în funcționare într-o perioadă de timp și condiții specificate.
mentenanță de avertizare	Modificarea SIA AMP în scopul prevenirii, detectării și corectării incidentelor, pentru a exclude manifestarea evidentă a acestora în timpul exploatării.
mentenanță adaptivă și de corecție	Activități de corecție și modificări a funcționalităților și componentelor de sistem, a structurii și a fluxurilor logice de date, a proceselor business, a parametrilor tehnici și funcționali de sistem, pentru: modernizarea sistemului în interesul Beneficiarului, alinierea la modificările prevederilor legale actuale, specificarea documentelor de program corespunzătoare. Modificările de corecție și de perfectare a componentelor de sistem nu se referă la dezvoltarea unor module noi sau proiecte de reinginerie ce duc la modificarea întregului concept al sistemului.
database mirroring	Soluții avansate pentru creșterea nivelului de disponibilitate și a nivelului de protejare a datelor a bazelor de date implementate pentru baze de date relaționale ce utilizează modele de recuperare complete.
Mlog	Serviciul electronic guvernamental de jurnalizare.
Mnotify	Serviciul guvernamental de notificare electronică a utilizatorilor.
Mpass	Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului.
prevenirea incidentelor	Acțiuni preventive întreprinse permanent pentru excluderea unor situații posibile de apariție a unui incident.
prioritatea incidentului	Statut atribuit incidentelor pentru clasificarea acestora direct proporțional cu nivelul de gravitate și a riscurile aferente. Prioritatea incidentului crește odată cu creșterea nivelului de gravitate și a riscului.
SIA "AOAM"	Sistemului informațional automatizat „Asigurarea obligatorie de asistență medicală” (SIA "AOAM").
SSL	Protocol criptografic care asigură comunicarea sigură între 2 noduri ale rețelei de calculatoare pentru acțiuni cum ar fi vizitarea paginilor Web, e-mail, internet-fax, schimb de mesaje instantanee și alte transferuri de date.
timp de intervenție	Timpul maxim admis pentru recepționarea mesajelor și reacția proactivă la etapa de comunicarea unor incidente de către utilizatorii sistemului, incidente identificate de către echipa de mentenanță.

timp de răspuns	Interval maxim de timp în care SIA AMP trebuie să răspundă la o solicitare efectuată de utilizator indiferent de nivelul și tipul solicitării.
timp maxim pentru măsuri urgente	Timpul limită stabilit pentru remedierea urgentă a incidentelor pentru asigurarea funcționării neîntrerupte, stabile, a funcționalităților și modulelor de sistem.
timp maxim de analiză și măsuri preventive	Timp limită stabilit pentru efectuarea analizelor complete a incidentelor remediate în scopul elaborării și implementării unor soluții ce nu vor permite producerea repetată a acestor incidente sau incidente asemănătoare.
work-around	Soluții temporare de ocolire a incidentelor oferite de echipa mentenanței și aplicate pentru utilizarea sistemului de către utilizatori. Work-around se aplică doar în timpul maxim pentru măsuri urgente până la elaborarea unei soluții permanente.

## Destinația, obiectivele și principiile SIA AMP

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

### 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 pacientului;
- 2) sporirea cantitativă și calitativă a serviciilor medicale acordate pacienților;
- 3) constituirea resurselor informaționale de stat privind sănătatea populației;
- 4) sporirea eficienței dirijării și circulației documentelor medicale;
- 5) obținerea operativă a informațiilor actualizate;
- 6) accesul securizat la modulele sistemului.

### 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.

## Structura și caracteristici de funcționare

### Arhitectura și modelul operațional

SIA AMP este găzduit în MCloud, are o arhitectură pe 3 nivele și are următoarele caracteristici generale:

- 1) acoperă procesele din asistența medicală primară;
- 2) are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora;
- 3) respectă standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale;
- 4) asigură flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după implementare;
- 5) SIA AMP este orientat către deservirea unui număr sporit de accesări din partea utilizatorilor, inclusiv simultan și în intervale reduse de timp;
- 6) permite ca utilizatorul să se autentifice o singură dată pentru a accesa toate modulele aplicației în limita rolului de acces;
- 7) corespunde cerințelor standardelor securității și confidențialității informației, precum și ale prelucrării datelor cu caracter personal.

### Interfața Utilizatorului

**Interfața are următoarele caracteristici generale:**

- 1) este accesată din browser-ul web;

- 2) este în limba română;
- 3) permite moduri alternative de introducere a datelor medicale, atât prin utilizarea tastaturii, cât și a mouse-ului;
- 4) utilizatorii accesează aplicația prin serviciul MPass.

### Infrastructura hardware-software și canale de comunicație

Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:

- **Platforma hardware**, formată din complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat în sistemul M-Cloud. Platforma M-Cloud asigură:
  - ✓ servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem și softului funcțional (aplicații);
  - ✓ echipamente de comunicații pentru formarea rețelelor locale LAN și organizarea comunicațiilor teritoriale WAN;
  - ✓ performanță optimă, pentru realizarea obiectivelor și asigurarea extinderii ulterioare a sistemului;
  - ✓ nivel corespunzător de securitate privind transportul de date.
- **Platforma software**, are următoarele caracteristici:
  - ✓ sistemele de operare ale serverelor de baze de date sunt Microsoft Windows, iar pentru serverul de aplicații este CentOS;
  - ✓ sistemul de gestiune al bazelor de date este Microsoft SQL Server;
  - ✓ pe stațiile utilizatorilor există în mod implicit aplicații de navigare web.

### Nivele de securitate

SIA AMP are implementat un mecanism de securitate care permite doar accesul autorizat asupra componentelor sale.

Sistemul are următoarele nivele de securitate care asigură confidențialitatea datelor:

- 1) Nivelul de securitate la nivel de aplicație: reprezentat prin protocolul de comunicație între stații și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL instalat.

- 2) Nivelul de securitate la nivel business: reprezentat prin modulul de acces la sistem: autentificare unică prin intermediul serviciului electronic guvernamental de autentificare și control al accesului MPass.
- 3) Nivelul de securitate al bazei de date: baza de date MS SQL server are propriul mecanism de securitate. Accesul la informații se face cu user/parolă criptate în mod implicit pe canalul de comunicație. Integritatea bazei de date este asigurată automat, iar modificările de structură la nivelul acesteia se fac exclusiv în baza drepturilor corespunzătoare de administrator al bazei de date.
- 4) Nivel de securitate al mașinilor virtuale: mașinile virtuale puse la dispoziție au predefinite propriile reguli de securitate. Acestea se va face în baza user/parolă criptate. Monitorizarea și alocarea permanentă a resurselor necesare e o sarcină la fel de importantă pentru evitarea situațiilor de pierdere a datelor jurnalizate, log, înregistrarea erorilor de sistem pentru eventuale analize și expertize a incidentelor.

Sistemul asigură dirijarea și controlul nivelului de acces și a drepturilor de identificare și autentificare pentru totalitatea obiectelor. Pentru fiecare grup de utilizatori sunt create drepturi de acces și autentificare în sistem. Sunt indicate volumul de informație și funcționalitatea pe care aceștia o accesează. Sistemul permite accesul la datele pentru anumite grupuri de utilizatori. Sistemul asigură verificarea automată a drepturilor în momentul autentificării în sistem. În ulterioarele accesări a sistemului se creează un jurnal al accesărilor pentru audit.

În sistem există următoarele tipuri de utilizatori:

- 1) Administrator: permite crearea conturilor, asigurarea securității informaționale și alte configurări.
- 2) Operator: permite introducerea, extragerea și modificarea datelor specifice activității sale.

Sistemul dispune de mecanisme de retenție a datelor, asigurare acces securizat și audit al acțiunilor:

- 1) **Retenția datelor.** Sistemul permite stocarea informațiilor medicale (consultații, rețete, fișe medicale) în conformitate cu cerințele legale cu toate versiunile acestora prin operații programabile de backup.
- 2) **Securitate.** Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respectă regulile de control a accesului în vederea protejării datelor cu caracter personal. Măsurile de securitate asigură prevenirea utilizării neautorizate a datelor și protejează împotriva pierderii, modificării neautorizate și distrugerii datelor din sistem.
- 3) **Autorizare la funcționalități.** Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care fac parte utilizatorii.
- 4) **Autorizare la date.** Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor din sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului, sau rolurilor, din care face parte utilizatorul doar pe domeniul său de competență. Spre exemplu, un medic are acces doar la fișele electronice ale pacienților săi.
- 5) **Nerepudierea.** Nerepudierea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatorul nu poate nega mai târziu că a efectuat o operațiune. Nerepudierea este implementată prin următoarele mecanisme:
  - 6) Unicitatea utilizatorilor în sistem;
  - 7) Auditarea tuturor operațiunilor efectuate de sistem;
  - 8) Mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale;
  - 9) Securizarea schimbului de date.
- 10) **Audit.** Toate operațiunile efectuate de utilizatori, sau de către alte sisteme care sunt accesate, păstrează o urmă în componența de audit. Este permisă astfel investigarea incidentelor.

#### Modulele SIA AMP

SIA AMP este constituit dintr-un set de module care acoperă diverse funcționalități și au acces restricționat în dependență de rol și drepturi de acces. Modulele SIA AMP sunt:

- 1) Resurse Umane;
- 2) Registratură;
- 3) Triaaj;
- 4) Cabinet Medical (Fișa medicală);
- 5) Laborator;
- 6) Statistică;
- 7) Gestiune Stocuri/Stoc;
- 8) Administrare;
- 9) Imunizări;
- 10) Modul Programarea online la medic.

**Modul Resurse Umane** este destinat gestionării resurselor umane implicate în medicina primară și specializată de ambulator (angajați din cadrul instituției) în mod unitar. Prin acest modul se gestionează datele personale (de identificare, domiciliu, etc), date de contact ale utilizatorilor SIA AMP, datele contractuale (funcția, perioada contractelor de muncă).

**Modul Registratură** este destinat înregistrării programărilor pacienților care solicită consultația medicului sau servicii de investigații. Prin acest modul se gestionează data programării, medicul, instituția și alte date necesare pentru programarea pacientului la consultație.

**Modul Triaaj** este destinat introducerii datelor referitor la funcționalitățile specifice biroului de triaaj din cadrul centrelor de medicină primară, examinările medicale profilactice, etc.

**Modul Cabinet Medical** este destinat gestionării în mod unitar a datelor pacienților, introducerii/vizualizării informațiilor referitoare la vizitele pacienților (consulturi, tratamente, vaccinări, etc). Modulul asigură acces la istoricul vizitelor pacientului la medicii de familie, specialiști, etc.

**Modul Laborator** este destinat gestionării investigațiilor medicale, cererilor și rezultatelor analizelor medicale ale pacienților.

**Modul Statistică și Rapoarte** este destinat generării operaționale, statistice, ad-hoc. Fiecare raport dispune de criteriile de filtrare specifice fiecărui tip de raport. Acest



modul colectează informații din toate modulele sistemului: personal medical, pacienți, cabinete etc., și generează centralizatoare, diverse statistici și rapoarte.

În cadrul Modulului de Statistică și Raportare are loc generarea de rapoarte către instituțiile superioare cărora se subordonează centrul medical, statistici pe pacient, medici etc. De asemenea modulul permite vizualizarea unor indicatori de performanță, prin generarea rapoartelor ad-hoc.

**Modul Gestionare Stocuri** este destinat gestionării stocurilor în cadrul instituției medicale, distribuției consumabilelor către secții și medici și a evidenței consumului efectuat. Modulul gestionează facturile, intrările și ieșirile pentru toate elementele din depozitul unității medicale, introducerea datelor referitor la cantitatea mărfii, prețul unitar, data producerii medicamentului, data expirării, etc. De asemenea modulul permite utilizatorilor să obțină, situația la zi a stocurilor existente.

**Modul Administrare** este destinat efectuării operațiunilor necesare funcționării normale a întregului proces. Modulul permite administrarea nomenclatoarelor, utilizatorilor și a altor elemente necesare funcționării SIA AMP. Administrarea sistemului se divizează în 2 părți:

- 1) Administrarea aplicației la nivel general;
- 2) Administrarea la nivel de modul (specific modulului).

**Modul Imunizări** este destinat activităților privind crearea și menținerea istoricului de vaccinare a populației pentru utilizarea, de către lucrătorii medicali, în determinarea vaccinării adecvate. Modulul conține funcționalități ce permit furnizarea datelor agregate despre vaccinările efectuate în cadrul sistemului național de supraveghere și a programului național de imunizări, precum și în orientarea acțiunilor de sănătate publică cu obiectivele de a îmbunătăți ratele de vaccinare și de a reduce bolile care pot fi prevenite prin vaccinare. Totodată, acest modul asigură vizualizarea și elaborarea listelor/rapoartelor a persoanelor vaccinate după interval de timp, sex, teritoriul administrativ și tip de vaccin. O prioritate însemnată o are și managementul stocului de vaccinuri la nivel de instituții medicale, ANSP și CSP.

**Modul Programarea online la medic** este destinat efectuării operațiunilor necesare pentru solicitarea programării la medic. Modulul este administrat de către persoanele din cadrul instituțiilor medicale. Aplicația permite identificarea persoanei și oferirea

posibilității de vizualizare a zilelor/orelor disponibile pentru programare, atât la medicul de familie cât și la medicii de specialitate.

#### Operațiuni de administrare a aplicației

Administrarea aplicației la nivel general cuprinde:

- 1) administrarea sistemului de securitate;
- 2) datele utilizatorilor legate de utilizarea sistemului;
- 3) definirea grupurilor de utilizatori;
- 4) configurarea drepturilor de acces ale utilizatorilor la diverse resurse;
- 5) rapoarte de audit;
- 6) definirea acțiunilor de jurnalizare;
- 7) administrarea nomenclatoarelor aplicației (adăugare, modificare, ștergere, mapare cu nomenclatoarele standard);
- 8) administrarea conturilor utilizatorilor permite adăugarea, modificarea, inactivarea înregistrării corespunzătoare unui utilizator.

#### Cerințe minime față de serviciile de mentenanță

Pe perioada achiziționării serviciilor de mentenanță, Ofertantul va avea acces la aplicația de producție SIA AMP pentru utilizatorii desemnați (membri ai echipei de mentenanță) în scopul identificării, analizei, soluționării și testării problemelor de sistem și a modificărilor efectuate asupra acestuia.

Ofertantul va menține control rigid asupra managementului riscurilor și a proceselor proactive pentru a elimina sau pentru a preveni riscurile ce pot afecta comportamentul normal al sistemului în condiții de exploatare conformă. Se va ține cont atât de riscurile neprevăzute, cât și de cele prevăzute.

Ofertantul va menține controlul asupra managementul calității pentru a garanta performanța organizației, echipei de mentenanță și a proceselor necesare pentru comunicarea cu Beneficiarul, recepționarea mesajelor sau apelurilor, soluționarea incidentelor și implementarea propunerilor de modificare întru menținerea unui nivel de satisfacție corespunzător a Beneficiarului.

Ofertantul va menține controlul și asupra managementul schimbărilor ce formează impactul asupra proceselor de mentenanță. Schimbările prevăzute și neprevăzute, lipsa evidenței permanente a modificărilor, pierderea informațiilor despre

modificări sunt parte a riscurilor a căror procese necesită o atenție specială. Inițiatorul schimbărilor este Beneficiarul în cazul cererilor/mesajelor de modificare. Inițiatorul schimbărilor este Ofertantul în cazul propunerilor de îmbunătățire oferite de membrii echipei de mentenanță.

Ofertantul va asigura Managementul resurselor la limita necesităților pentru îndeplinirea cerințelor înaintate de către Beneficiar. Astfel, este de importanță majoră conștientizarea menținerii echipei în componența stabilită inițial conform cerințelor minime obligatorii prevăzute în prezentul caiet de sarcini, precum și înlocuirea conformă a specialiștilor în cazul excluderii membrilor existenți din diverse motive planificate sau neprevăzute (ex. concedii, participarea la alte proiecte, încetarea contractelor de muncă, etc.).

Ofertantul va oferi Beneficiarului servicii de suport tehnic 10/24 ore , 5/7 zile, prin servicii de centru de apeluri cu preluarea rapidă a solicitărilor comunicate, cu excepția zilelor lucrătoare declarate zile de odihnă (libere) pentru anul 2023 în Republica Moldova.

Ofertantul va oferi Beneficiarului accesul la platforma de înregistrare a ticketelor de tip service-desk ce va asigura înregistrarea imediată a incidentelor și a mesajelor de modificare/corecție și un timp de răspuns (deschidere ticket) nu mai mare decât timpul de intervenție prevăzut.

Ofertantul va estima obiectiv efortul necesar și va comunica Beneficiarului despre planificarea acțiunilor de modificare asupra sistemului, va elabora și va oferi Beneficiarului cele mai bune soluții testate, va asigura implementarea modificărilor și va oferi suport tehnic permanent și instruiți necesare la necesitate.

Ofertantul va recepționa cu regularitate problemele comunicate de Beneficiar și mesajele de modificare înaintate, va informa beneficiarul prin expuneri complete și în detalii despre etapele și rezultatele de analiză, realizare, testare și implementare, menținând un nivel de comunicare corespunzător.

Ofertantul va prezenta lunar Beneficiarului rapoarte privind conținutul, etapa și nivelul serviciilor acordate.

Astfel, conchidem că pentru perioada achiziționării serviciilor de mentenanță, Ofertantul primește de la Beneficiar acces la versiunea actuală a SIA AMP, iar mentenanța începe cu analiza modulelor de sistem, a funcționalităților și a stării de facto a componentelor sistemului de către specialiștii echipei de mentenanță. Ofertantul va propune și va planifica activități preventive pentru remedierea problemelor tehnice urgente ce pot duce la apariția unor incidente pe perioada exploatării conforme a sistemului sau pot cauza indisponibilitatea acestuia. Ofertantul va oferi și recomandări de îmbunătățire a tehnologiilor (upgrade/update) existente pentru înlocuirea acestora cu cele actuale. Va oferi planul și raportul al acestor acțiuni și va iniția acțiunile necesare de implementare lor de comun cu Beneficiarul. Toate soluțiile implementate trebuie să fie adaptate la cerințele tehnice existente, dar și compatibile cu tehnologiile implementate pe mediul MCloud.n

Concomitent, având în vedere că sistemul este unul de importanță națională și se află în etapa de exploatare continuă, pe parcursul mentenanței se vor întreprinde concomitent toate acțiunile de realizare a măsurilor preventive oferite și planificate de Ofertant în condițiile și termenele propuse de Beneficiar, se vor soluționa și incidentele și cererile/mesajele de modificare/corecție oferite de către Beneficiar.

Orice soluție propusă va fi analizată și implementată de către Ofertant în perspectiva menținerii unui nivel avansat de eficiență, securitate și a resurselor disponibile pe MCloud. Implementarea soluțiilor ce necesită implicarea altor instituții (ex: STISC, EGOV, MS, ANSP, AMED, ASP, etc), vor fi anticipate și planificate din timp de către Ofertant, înaintea producerii unor incidente sau înaintea comunicării despre imposibilitatea realizării incidentelor sau cereri de modificare/corecție de către Beneficiar. Ofertantul va accepta conlucrarea cu oricare din instituțiile statului în activități aferente mentenanței.

La final de mentenanță, sistemul modificat poate fi dat în exploatare doar în stare funcțională conformă, iar Ofertantul va garanta funcționarea conformă a întregului sistem pentru întreaga perioadă de garanție.

## Cerințe minime obligatorii pentru asigurarea exploatării conforme

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

Utilizarea modulelor SIA AMP (ex: căutarea, selectarea, înregistrarea, editarea, salvarea datelor, generarea rapoartelor, extragerea datelor de către un utilizator sau de către un grup de utilizatori, etc.) nu trebuie să afecteze performanța de lucru a sistemului per ansamblu, iar timpul de răspuns la accesarea sistemului nu trebuie să fie mai mare de 3 secunde.

În cazul unor solicitări efectuate în aplicații de către utilizatori, cu rezultate returnate incorect sau fără rezultat, sistemul nu trebuie să condiționeze autentificare repetată pentru inițierea unei noi sesiuni de lucru sau alte acțiuni neconforme instrucțiunilor de exploatare conformă a sistemului, dar nici nu trebuie să cauzeze blocarea aplicației.

În cazul prelucrării masive a datelor (ex: liste, rapoarte, totalizatoare, nomenclatoare, clasificatoare, centralizatoare, etc.) sistemul nu trebuie să ducă la creșterea în exces a timpului de răspuns sau să depășească timpul limită (time out) fără returnarea rezultatelor.

Sistemul va conține afișarea în clar a mesajelor despre erori sau mesaje de informare, astfel încât utilizatorul să înțeleagă măsurile ce urmează a fi întreprinse în cazul unor defecțiuni produse de sistem.

Timpul de răspuns la generarea și exportul datelor rapoartelor nu trebuie să crească în cazul volumului mic de date sau în cazul lipsei datelor înregistrate.

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

Sistemul trebuie să își mențină proprietatea de autentificare de către toți utilizatorii cu drept de acces ce dețin un IDNP valid, precum și posibilitatea permanentă de accesare a tuturor datelor despre utilizatori conform regulilor prestabilite.

Sistemul trebuie să își mențină proprietatea de accesare a fișelor medicale, consulturilor, programărilor, date despre audit, informații despre utilizatori și angajați, informații despre analize de laborator și rezultate, informații despre stocuri, informații despre servicii și investigații, conținutul notelor și protocoalelor clinice, precum și a altor informații necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu a utilizatorilor.

Optimizarea permanentă a structurii bazelor de date este necesară pentru buna funcționare a întregului sistem pe termen scurt, mediu și lung, dar și pentru introducerea corecțiilor de îmbunătățire care se dovedesc a fi utile pe parcursul exploatării conforme a sistemului.

Structura bazelor de date poate fi modificată, doar după informarea în prealabil a Beneficiarului, fără a pune în pericol consistența sau semnificația datelor existente.

Indiferent de operațiunile aplicate, bazele de date trebuie să își mențină structura de bază care nu va solicita/consuma în exces resursele alocate, iar sistemul va răspunde corect cerințelor aplicative permanente sau cerințelor ce variază în funcție de criteriile selectate de către utilizatori. În acest sens, orice scenariu de căutare, înregistrare, editare, transfer, selecție, date generare și extrase de către utilizatori nu trebuie să cauzeze creșterea timpului de afișare și extragere a volumului de date și nici nu trebuie să cauzeze creșterea timpului de răspuns pentru scenariii în care utilizatorii folosesc simultan aceleași funcționalități sau instrumente ale aplicației.

Orice acțiune de modificare/corectare a sistemului nu trebuie să afecteze funcționalitățile existente sau care sunt în proces de elaborare (în cazul unor proiecte de dezvoltare desfășurate în această perioadă).

Sistemul trebuie să asigure în permanență controalele logice în procesele de înregistrare, editarea, transferul, salvarea și extragerea datelor.

Serviciile automatizate de verificare și transfer a pacientului pe lista de evidență a medicilor de familie trebuie să funcționeze stabil, fără excepții și nu trebuie să genereze erori, altele decât cele produse ca urmare a nerespectării regulilor prestabilite.

Serviciile de conexiune web trebuie să funcționeze instant și să își mențină conținutul setului de date procesate, în timp real, conform proceselor automatizate

prestabilite. Timpul de răspuns a interpelărilor înregistrate ca urmare a acțiunilor de utilizat sau cele predefinite în aplicație, nu trebuie să varieze în cazul utilizării unui format constant a setului de date. Erorile produse și mesajele de informare suplimentare vor fi expuse pe înțelesul utilizatorilor/administratorilor pentru a fi clare indiciile

La fel, odată cu generarea și extragerea datelor de către utilizatori, sistemul nu trebuie să genereze defecțiuni, nu trebuie să ofere date eronate, nu trebuie să condiționeze acțiuni manuale repetate de către utilizator (ex. ștergerea istoric, ștergere memorii temporare, curățarea manuală a filtrelor, autentificare repetată în sistem, etc.) la etapa de trecerea de la o pagină la alta sau la trecerea de la un instrument la altul.

Aplicațiile sistemului trebuie să își mențină structura, arhitectura și designul prevăzut, să funcționeze stabil și să ofere un timp de răspuns nu mai mare de 3 secunde. Orice defect al aplicațiilor trebuie remediat rapid. Orice soluție de ocolire temporară va fi aplicată doar în timpul necesar pentru analiză și elaborare a unei soluții mai bune și doar cu condiția ca orice modificare este jurnalizată și poate fi restabilită la versiunea precedentă în caz de eșec. Ofertantul va efectua regulat copie de rezervă la versiunile aplicațiilor. O soluție de ocolire nu va fi acceptată ca și o soluție definitivă.

Aplicațiile de server utilizate pe platforme cu sursă deschisă vor fi analizate de către specialiști pregătiți și vor fi înlocuite cu pachete și biblioteci actuale pentru a asigura compatibilitatea tehnologiilor implementate și buna funcționare a acestora. Astfel, activitățile legate de upgrade a platformelor și aplicațiile existente constituie un obiectiv de bază ce trebuie implementat la începutul perioadei de mentenanță. Simultan, se vor aplica configurările necesare pentru asigurarea bunei funcționări în corelare cu aplicațiile instalate.

Indisponibilitatea sistemului nu poate depăși totalul a 7 ore (în total) timp de o lună și nu mai mult de 15 minute (în total) pentru fiecare zi lucrătoare din lună în intervalul orelor 08:00-19:00, luni-sâmbătă. Pentru determinarea timpului de indisponibilitate vor fi luate în considerație mesajele comunicate de către Beneficiar și mesajele/pretențiile înaintate de Registratorii și Destinatarii datelor prelucrate în SIA AMP. Durata indisponibilității se va calcula începând cu ziua/ora în care a fost

comunicat mesajul de indisponibilitate și ziua/ora în care Ofertantul comunică despre finalizarea restabilirii sau despre soluțiile de work-around.

Sistemul trebuie să mențină disponibilitatea accesării aplicației Programarea online la medicul de familie 24/24, luni-sâmbătă, cu un timp maxim de răspuns a aplicației de 3 secunde, pentru toate accesările efectuate de pe teritoriul Republicii Moldova, pentru întreaga populație cu acces la rețeaua internet.

### C. Mentenanță de avertizare

Mentenanța de avertizare se descrie prin totalitatea acțiunilor obligatorii întreprinse permanent de către echipa Ofertantului în următoarele scopuri: menținerea funcționării stabile și neîntrerupte a modulelor SIA AMP, menținerea timpului de răspuns corespunzător a aplicațiilor, menținerea fluxurilor logice și a operațiunilor de procesare corectă a datelor, menținerea nivelului avansat de securitate și protecție a informațiilor, menținerea nivelului avansat de integritate și confidențialitate a datelor, etc.

Mentenanța de avertizare va începe cu activități privind analiza completă a sistemului, a mediului MCloud, a stării mașinilor virtuale, a aplicațiilor soft și server-client, a serviciilor de conexiune web, randamentul proceselor active la utilizarea maximă a sistemului, analiza logourilor înregistrate, resursele alocate și cele disponibile, log-uri privind erorile, starea și dimensiunile memoriilor cache, timpi de răspuns, etc. Aceste acțiuni, precum și cele similare necesare pentru monitorizare și analiza permanentă, sunt parte a măsurilor de avertizare ce trebuie întreprinse cu regularitate pe toată durata contractului. Ofertantul va oferi Beneficiarului setul de soluții aferente activităților preventive planificate pe termen mediu și lung propuse pentru implementare în conformitate cu planul aprobat, timp maxim de analiză și măsuri preventive definitive, etapele parcurse de către Ofertant.

În baza unei analize complete, Ofertantul va identifica noile versiuni soft și va începe înlocuirea completă a pachetelor conform specificațiilor recomandate, pentru fiecare produs, pentru acțiuni necesare de upgrade și update. Va configura noile setări și referințe la noile biblioteci, va aplica setările recomandate fiecărui produs pentru funcționarea stabilă a sistemului, îmbunătățirea performanței, menținerea nivelului de securitate corespunzător și pentru diminuarea vulnerabilității sistemului. Ofertantul va



înainta propunerile de îmbunătățire a stării per ansamblu a sistemului, componentele sistemului, și va întreprinde toate măsurile necesare preventive pentru optimizările tehnologiilor ce au stat la baza proiectării sistemului și cele care stau la baza gestionării acestuia la moment.

La final, Ofertantul va prezenta Beneficiarului confirmarea finalizării acțiunilor întreprinse și versiunea fiecărei componente în parte, va oferi Beneficiarului instrucțiuni speciale de administrare și recomandări specifice pentru etapa de exploatare activă. Pentru finalizarea activităților de analiză completă și upgrade (descrise mai sus), Beneficiarul stabilește un termen de cel mult 90 zile calendaristice de la data comunicării.

Ofertantul va analiza toate incidentele expuse și comunicate de utilizatorii sistemului, va analiza minuțios scenariile de producere a incidentelor, va stabili legătura cu reprezentanții sau angajații diferitor instituții pentru înțelegerea impactului incidentelor asupra activităților utilizatorilor și pentru întreprinderea măsurilor de remediere a acestor incidente în cel mai scurt timp posibil.

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.

În cazul accesului multiplu la sistem de către mai mulți specialiști, Ofertantul va asigura monitorizarea permanentă a accesului și a modificărilor aplicate asupra întregului sistem și asupra platformei de găzduire a sistemului și nu va admite careva modificări suplimentare a sistemului sau a componentelor acestuia fără informarea, în prealabil, a Beneficiarului.

În cazul interpretării privind tipul de mentenanță, se va ține cont de faptul că acțiunile de avertizare sunt obligatorii în perspectiva implementării soluțiilor necesare pentru realizarea obiectivelor stabilite anume pentru tipul de mentenanță de avertizare, dar nu de aspectul tehnologic sau nivel de complexitate. Or, implementarea unor soluții noi pentru atingerea obiectivelor stabilite în mentenanța de avertizare nu pot fi trecute pe tip de mentenanță adaptivă sau de corecție (pentru mentenanța adaptivă și de corecție fiind stabilite alte obiective).

**Acțiuni minime în mentenanță de avertizare:**

- planificarea activităților preventive;
- monitorizarea, prognozarea, estimarea și alocarea resurselor necesare în termen rezonabil pentru asigurarea disponibilității și funcționării neîntrerupte a sistemului;
- asigurarea permanentă a controlului incidentelor, controlul erorilor, prevenirea incidentelor;
- identificarea și soluționarea rapidă a incidentelor deja produse cu prioritate critică, înaltă, medie și joasă, remediarea neregularităților;
- acțiuni planificate de prevenire a funcționării neconforme a sistemului;
- soluționarea defectelor legate de vizualizarea, căutarea, înregistrarea, prelucrarea, editarea, salvarea, generarea și extragerea datelor de către utilizatori (ex: calcul greșit a datelor din rapoarte generate sau extrase, informații incomplete, erori la etapa de accesare sau utilizarea instrumentelor de lucru, etc.);
- soluționarea defecțiunilor și dereglărilor de sistem produse la diferite etape de accesare și utilizare a sistemului de către utilizatori (ex: defecțiuni la accesarea modulelor, paginilor, meniurilor, sub-meniurilor, tab-urilor, formularelor, rapoartelor, clasificatoarelor, totalizatoarelor, registrelor, darilor de seamă, listelor predefinite, filtre de selecție, instrumente de lucru (tools), câmpuri de completare manuală, butoane, etc) ;
- analiza codului sursă, fixarea și remediere bug-uri și aplicarea corecțiilor de cod sau a soluțiilor de reprogramare a codului. Utilizarea tehnicilor avansate de troubleshooting, debugging, monitoring, pentru fiecare produs/tehnologie;
- activități de administrarea SGBD, acțiuni de corectare sau îmbinare a datelor, actualizarea datelor, actualizare tabele la nivel de nomenclatoare, clasificatoare, cataloage și liste, etc.;
- activități de optimizare și menținere a bazelor de date (ex: organizarea și transformarea informațiilor, specificarea cheilor primare, configurarea relațiilor între tabele, rafinarea proiectării, aplicarea regulilor de normalizare, securizarea, migrarea datelor, stabilirea sau configurarea conexiunilor,

reconstituirea scripturilor și secvențe de cod, prelucrări operative OLAP, indexarea tabelor, analiza erorilor, etc.);

- implementarea soluțiilor de sporire a disponibilității bazelor de date, optimizarea timpilor de răspuns și de procesare a datelor, soluții Mirroring & Replication.
- menținerea procedurilor de backup, recuperarea acestora în caz de necesitate și testarea lunară a copiilor de rezervă;
- acțiuni de configurare, ajustare, upgrade și update la versiuni actuale a produselor utilizate (ex: Windows Server, CentOS, MS SQL Server, JAVA SE|EE, platformele framework existente, GlassFish, NGinx, Eclipse, aplicații de securitate, etc.) și instalarea pachetelor de actualizări noi pentru toate produsele utilizate;
- implementarea soluțiilor de optimizare a încărcăturilor de procesoare vCPU, de utilizare în exces a memoriei RAM și a spațiului de stocare pe servere;
- implementarea echilibrator/Load balancing, reguli pentru clustering nodes, conversii în reguli de rescriere, metode de procesare a conexiunilor, acțiuni de control general și security control, etc.
- analiza și configurarea mașinilor virtuale, NAT, VPN, a protocoalelor de comunicare și de securitate (inclusiv securitate pe nivele), etc.;
- generarea și instalarea certificatelor de securitate (ex. SSL);
- documentarea lunară a activităților și prezentarea către Beneficiar a următoarelor: raport de incidente, note de analiză amplă a situațiilor, informațiile complete despre soluțiile propuse și remediere, etc.), planul de activități;
- alte activități necesare ce se impun de condițiile mentenanței de avertizare, propuse de către Ofertant sau de către Prestator.

#### **D. Mentenanță adaptivă și de corecție**

Activitățile mentenanței adaptive și de corecție sunt modificări efectuate asupra SIA AMP în scopul îmbunătățirii funcționalităților existente, a componentelor de

sistem, fluxuri de date, instrumente, legături logice, reguli de prelucrare și calcul, mecanisme de generare și export, etc.

Activitățile aferente mentenanței adaptive au la bază scopul de asigurare a capacității de funcționare a sistemului în condiții modificate sau care se modifică pe perioada exploatării.

Activitățile aferente mentenanței de corecție au la bază efectuarea corecțiilor asupra funcționalităților și componentelor SIA AMP ce duc la îmbunătățirea de structură, arhitectură și design a acestuia.

Acțiunile aferente mentenanței adaptivă și de corecție nu includ activitățile de ajustare și corecție care sunt necesare de a fi întreprinse drept măsuri de prevenire și soluționare a incidentelor produse, precum și acțiunile ce corespund sau sunt asemănătoare acțiunilor minime prevăzute în activitățile de mentenanță de avertizare.

În orice caz de interpretare privind tipul de mentenanță, se va ține cont de faptul că tipul activităților aferente mentenanței adaptivă și de corecție (ca și tip de mentenanță) se stabilesc în perspectiva necesității Beneficiarului, dar nu în baza aspectului tehnologic sau a nivelului de complexitate.

Pentru mentenanța adaptivă și de corecție, Beneficiarul își propune câteva obiective de bază:

- actualizarea formularelor de evidență medicală primară și a dărilor de seamă în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală, eficientizarea metodelor de raportare a unor tipuri de servicii prestate, precum și cele aferente serviciilor de înaltă performanță, investigații de laborator, investigații clinice și paraclinice, diagnostic funcțional, programări și trimiteri, etc.;
- îmbunătățirea funcționalităților de raportare în SIA AMP pentru asigurarea implementării metodologiei de raportare de către instituțiile de profil a volumului de servicii medicale prestate, precum și de determinare/calculare a pacienților unici deserviți pe parcursul anului, în vederea utilizării rezultative a mijloacelor financiare contractate “per capita” achitate de către CNAM;
- optimizarea funcționalităților privind accesul utilizatorilor cu rol “asistent medical” și “medic de familie” la informațiile pacienților prelucrate în comun;

- actualizarea sistematizată a datelor cu caracter personal;
- realizarea interconectării cu sistemele gestionate de CNAM (ex. SIA AOAM) în scopul menținerii listelor de evidență a persoanelor pe listele de evidență la medicii de familie, preluarea statutului de asigurat și alte informații relevante;
- asigurarea interoperabilității prin MConnect cu registrul de stat al populației în scopul identificării, preluării și actualizării permanente, prin acces securizat, a datelor despre utilizatorii sistemului și populației Republicii Moldova (inclusiv numărul de identificare a persoanelor fizice refugiate), date despre înregistrarea nașterii sau a decesului, etc.;
- îmbunătățirea funcționalităților de sistem aferente proceselor instituționale a deținătorului și destinatarilor SIA AMP, în scopul implementării soluțiilor eficiente pentru toate modulele sistemului;
- ajustarea sistemului în vederea stabilirii, evidenței și raportării reacțiilor adverse prin servicii de conexiune web cu alte entități;
- îmbunătățirea metodei de actualizare a nomenclatorului de stat al medicamentelor;
- alte activități de modificare/corecție necesare pentru îmbunătățirea sistemului și pentru conformarea acestuia cu cerințele stabilite de către beneficiar ca urmare a modificărilor prevederilor legale sau în baza unor necesități apărute în perioada achiziționării serviciilor de mentenanță.

În acest sens, Ofertantul va prelua de la Beneficiar cereri/mesaje de modificare și, de comun cu Beneficiarul, va stabili nivelul de complexitate și efortul de soluționare conform timpului de intervenție prestabilit.

Ofertantul trebuie să fie pregătit în permanență să răspundă solicitărilor de modificare, să le analizeze prompt și să ofere cele mai bune recomandări și soluții de implementarea acestora. Cantitatea serviciilor de modificare/corecție oferite lunar se vor determina din volumul efortului planificat pentru o lună.

#### **Exemple de modificări aferente mentenanței adaptive și de corecție:**

- modificarea și corecția componentelor SIA AMP, a funcționalităților și a serviciilor de conexiune web aferente acestuia;

- adăugarea/ajustarea/modificarea/ corecția unor funcționalități ce sunt legate de: elemente grafice a aplicației, pagini, meniuri, submeniuri, tab-uri, câmpuri, mecanisme de generarea și export a datelor, formulare, rapoarte, clasificatoare, totalizatoare, nomenclatoare, centralizatoare, registre, dări de seamă, liste, filtre de selecție, instrumente de lucru (tools), câmpuri de completare manuală, butoane, șabloanele graficilor de programare, analize de laborator, servicii și investigații, note și protocoale clinice etc., precum și implementarea altor soluții ce duc la îmbunătățirea structurii paginilor de lucru și sporirea eficacității funcționale a acestora;
- stabilirea unor noi fluxuri complexe de date, stabilirea a noi legături logice, formule de calcul și metode de prelucrare a datelor pentru obținerea unor metode eficiente de raportare;
- ajustarea funcționalităților aferente metodologiei de raportare de către instituțiile de profil a volumului de servicii medicale prestate. Calcularea/determinarea pacienților unici;
- ajustarea funcționalităților și implementarea noilor modalități de raportare a reacțiilor adverse;
- elaborarea/implementarea mecanismelor de arhivare și eliminare a datelor în formă vizibilă pentru utilizator a informațiilor despre angajați și utilizatori cu cont inactiv, a datelor eronate, șabloane de programare, tipuri de consultații, alte date ce nu sunt actuale și au fost valabile pentru o perioadă de timp determinată, dar care nu pot fi excluse de utilizator, etc.;
- elaborarea serviciilor de conexiune cu alte sisteme, subsisteme și produse soft (inclusiv prin platforma de comunicare MConnect) de interes național;
- integrarea cu serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog) (conform H.G. nr. 708/2014);
- identificarea setului de date pentru asigurarea interoperabilității și urmarea procedurii de înregistrare MConnect;
- optimizarea aplicației “Programare online la medic”, optimizarea aplicației și adaptarea formatului de afișare pentru asigurarea accesibilității de pe device-uri mobile, staționare, de diverse dimensiuni ale ecranului. Integrare cu MNotify;

- îmbunătățirea regulilor de gestionare a programărilor (inclusiv cele solicitate prin aplicația online);
- îmbunătățirea regulilor de atribuire a șabloanelor de recepție, evidența acestora și efectuare a programărilor;
- îmbunătățirea regulilor de prelucrare a datelor cu caracter personal;
- îmbunătățirea instrumentelor și regulilor de audit de nivel local și global;
- jurnalizarea modificărilor aplicate;
- documentarea activităților;
- alte activități necesare.

Stabilirea timpului de intervenție, soluționarea incidentelor și estimarea efortului

### Activități preventive planificate pe termen mediu și lung (mentenanță de avertizare)

Nivel de complexitate	Timp maxim de analiză și măsuri preventive definitive	Etapele parcurse de către Ofertant
<b>Mare</b>	30-100 zile calendaristice	<ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborare plan;</li> <li>- analiză și expertiză;</li> <li>- elaborare soluție definitivă;</li> <li>- testare preventivă;</li> <li>- implementare producție;</li> <li>- testare producție și monitorizare;</li> <li>- raport.</li> </ul>
<b>Mediu</b>	15-30 zile calendaristice	
<b>Joasă</b>	1-15 zile calendaristice	

\* Activități preventive planificate pe termen mediu și lung nu se referă la activitățile necesare pentru intervenția și soluționarea incidentelor.

Etapele parcurse de către Ofertant pot fi modificate de comun acord cu Beneficiarul.

### Timp de intervenție și soluționare a incidentelor pe termen scurt (mentenanță de avertizare)

Prioritatea incidentului	Timp de intervenție	Timp maxim pentru măsuri urgente	Timp maxim de analiză și măsuri preventive
<b>Critic</b>	imediat	15 minute	10 ore
<b>Înaltă</b>	imediat	1 oră	10 ore
<b>Medie</b>	1 oră	5 ore	3 zile

## Stabilirea nivelului de prioritate a incidentelor (mentenanță de avertizare)

Prioritate incidentului	Descrierea cazurilor
<b>Critică</b>	<p><b>Incidentul cu prioritate critică</b> poate fi cauzat de următoarele exemple de cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– defecțiuni produse ce cauzează blocarea accesului la întregul sistem sau cauzează sistarea funcționării temporare sau permanente a acestuia, iar în rezultat sistemul nu mai este disponibil pentru utilizatori;</li> <li>– incidente de securitate ce pot cauza scurgeri sau pierderi de date;</li> <li>– defecțiuni de sistem ce cauzează imposibilitatea utilizării instrumentelor de sistem pentru căutarea, selecția, completarea vizualizarea, înregistrarea, corectarea/editarea, salvarea sau extragerea datelor;</li> <li>– probleme ce sunt legate de sistarea serviciilor de conexiune web;</li> <li>– alte probleme ce afectează direct activitățile Beneficiarului sau a utilizatorilor;</li> <li>– timpul de răspuns a aplicației este mai mare de 3 secunde;</li> <li>– sistemul funcționează instabil, cu întreruperi și erori înregistrate în mod repetat;</li> <li>– pagubele pot crește considerabil în lipsa acțiunilor urgente;</li> <li>– problemele sunt raportate și confirmate de mai mulți utilizatori concomitent;</li> <li>– problemele apărute influențează direct calitatea serviciilor prestate în cadrul instituțiilor medicale;</li> <li>– problemele apărute influențează negativ imaginea și reputația instituțiilor ce utilizează sistemul în timp real;</li> <li>– alte incidente similare.</li> </ul>
<b>Înaltă</b>	<p><b>Incidentul cu prioritate înaltă</b> poate fi cauzat de următoarele exemple de cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– funcționarea sistemului, a modulelor sau compartimentele acestuia este instabilă, dar totodată sistemul este disponibil pentru utilizatori;</li> <li>– defecțiunile de sistem cauzează imposibilitatea utilizării compartimentelor de sistem;</li> <li>– apar neconformități ce duc la producerea repetată a erorilor/problemelor doar în anumite condiții;</li> <li>– se produc blocaje a compartimentelor de sistem;</li> <li>– se produc cauze unice de blocaje la etapa de accesare a datelor medicale a pacientului, la etapa de efectuare a programării sau</li> </ul>



	<p>crearea consultației, la înregistrarea sau accesarea datelor medicale înregistrate în consult, la emiterea formularelor, blocaje la efectuarea trimiterii, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– creșterea considerabilă a timpului de răspuns;</li> <li>– utilizatorii întâmpină dificultăți în utilizarea aplicației;</li> <li>– pagubele provocate de incident cresc considerabil;</li> <li>– alte incidente similare.</li> </ul>
<b>Medie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Incidentul cu prioritate medie</b> poate fi cauzate de următoarele exemple de cazuri:</li> <li>– au fost identificate date incorecte despre pacienți, utilizatori, configurări de program, sau situații similare cauzate ca urmare a acțiunilor utilizatorilor sau apariția unor neconformități de sistem;</li> <li>– imposibilitatea generării rapoartelor de orice tip;</li> <li>– imposibilitatea extragerii rapoartelor de orice tip (xls);</li> <li>– identificarea erorilor în calculul și formarea rapoartelor de orice tip;</li> <li>– rezultatele prezentate de aplicație sunt diferite de cele solicitate de utilizator;</li> <li>– în lipsa unor măsuri, în timpul apropiat pot fi afectate negativ activitățile Beneficiarului sau a Prestatorilor de servicii medicale;</li> <li>– alte incidente similare.</li> </ul>
<b>Joasă</b>	<p><b>Incidentele cu prioritate mică</b> pot fi cauzate de următoarele exemple de cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– există semne de presupunere a unor incidente, incidentul poate fi prognozat, iar soluția poate fi aplicată/implementată până la momentul producerii incidentului;</li> <li>– sunt oferite soluții temporare de ocolire;</li> <li>– soluția necesită aprobări preventive;</li> <li>– incidentele nu se vor produce dacă vor fi aplicate la timp soluțiile de corectare, actualizare, configurare și ajustare.</li> <li>– alte incidente similare.</li> </ul>

### **Timp de intervenție și estimarea efortului de soluționare a cererilor de modificare (mentenanță adaptivă și de corecție)**

Nivel de complexitate	Termen de recepționare	Efort maxim pentru realizare	Termen maxim
<b>Modificare cu nivel redus</b>	1 zi	3 zile/om	5 zile
<b>Modificare cu nivel mediu</b>	1 zi	5 zile/om	10 zile
<b>Modificare cu nivel avansat</b>	1 zi	10 zile/om	15 zile
<b>Modificare cu nivel foarte mare</b>	1 zi	20 zile/om	30 zile

## Stabilirea nivelului de complexitate pentru cererile de modificare (mentenanță adaptivă și de corecție)

Nivel de complexitate	Descriere
<b>Modificare cu nivel redus</b>	<p><b>Modificările cu nivel redus</b> se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, se vor realiza printr-un efort de cel mult 3 zile/om, iar soluția se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și se va implementa în cel mult 5 zile lucrătoare de la data recepționării. După implementare, vor fi testate repetat de către Beneficiar. Neconformitățile identificate după testarea repetată vor fi înlăturate de Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare. Efortul maximal se aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor. În cazuri particulare, efortul poate fi estimat în comun de către Beneficiar și Ofertant.</p> <p>Exemple de modificări cu <b>nivel redus de complexitate</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>adăugarea unor elemente grafice, modificarea și amplasarea acestora pe paginile aplicației;</li><li>elaborarea sau modificarea unor funcționalități similare celor existente, adăugarea unor instrumente în aplicație;</li><li>ajustarea formularelor și componentelor acestora;</li><li>ajustarea unor câmpuri de introducere și afișare a datelor;</li><li>corectarea structurii și componenței fișierelor XLS după etapa de export;</li><li>modificarea și extinderea filtrelor de căutare a datelor;</li><li>adăugarea unor rânduri și coloane suplimentare în rapoarte, registre, liste, centralizatoare, totalizatoare, clasificatoare, formulare și a filtrelor de selectare pentru acestea;</li><li>adăugarea unor roluri sau modificarea regulilor rolurilor existente;</li><li>alte modificări la necesitatea Beneficiarului cu nivel de complexitate similară.</li></ul>
<b>Modificare cu nivel mediu</b>	<p><b>Modificările cu nivel mediu</b> se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, se vor realiza printr-un efort de cel mult 5 zile/om, iar soluția se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și se va implementa în cel mult 10 zile lucrătoare de la data recepționării. După implementare, vor fi testate repetat de către Beneficiar. Neconformitățile identificate după testarea repetată vor fi înlăturate de către Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare. Efortul maximal se</p>

aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor.

**Exemple de modificări cu nivel mediu de complexitate:**

adăugarea sau modificarea integrală a unor compartimente de sistem ce necesită modificarea de structură a mai multor componente concomitent, a regulilor de prelucrare a datelor și a unor fluxuri de date la nivel de business procese;

adăugarea unor funcționalități noi ce impun și modificări suplimentare la nivel de aplicație (pagini, meniuri, submeniuri, etc.);

adăugarea unor noi rapoarte, centralizatoare, clasificatoare, totalizatoare, formulare, liste, registre, compartimente ale modulelor aplicației, împreună cu filtrele necesare pentru căutarea și generarea datelor și instrumente pentru extragere/export;

alte modificări la necesitatea Beneficiarului cu nivel de complexitate similară.

**Modificare  
cu nivel  
avansat**

**Modificările cu nivel avansat** se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, se vor realiza printr-un efort de cel mult 15 zile/om, iar soluția se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și se va implementa în cel mult 20 zile lucrătoare de la data recepționării. După implementare, vor fi testate repetat de către Beneficiar. Neconformitățile identificate de către Beneficiar după testarea repetată vor fi înlăturate de Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare. Efortul maximal se aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor.

**Exemple de modificări cu nivel avansat de complexitate:**

elaborarea serviciilor de conexiune web complexe;

stabilirea conexiunilor de interoperabilitate cu alte sisteme sau platforma MConnect;

perfectarea regulilor de prelucrare a datelor cu caracter personal (ex: reguli de accesare, căutare, afișare și editare a datelor);

extinderea volumului de generare a rapoartelor și implementarea mecanismelor noi, actuale, ce asigură eficiența prelucrării și exportului de date;

alte modificări la necesitatea Beneficiarului cu nivel de complexitate similară.

**Modificare  
cu nivel  
foarte mare**

**Modificările cu nivel avansat** se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, se vor realiza printr-un efort de cel mult 20 zile/om, iar soluția se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și se va implementa în cel mult 30 zile lucrătoare de la data recepționării. După implementare, vor fi testate repetat de către Beneficiar. Neconformitățile identificate de către Beneficiar după testarea repetată

vor fi înlăturate de Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare. Efortul maximal se aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor.

Exemple de modificări cu **nivel foarte mare de complexitate**:

elaborarea și implementarea unor soluții cu nivel de complexitate foarte mare, ce presupun modificări concomitente în mai multe sisteme/subsisteme;

elaborarea unor soluții noi în timp de soluționare foarte mare și pot fi realizate doar în colaborare cu alte instituții sau participanți la schimb de date;

elaborarea și implementarea unor soluții ce necesită elaborarea și testarea în mai multe etape consecutiv, într-un interval de timp de 15-30 zile;

alte modificări la necesitatea Beneficiarului cu nivel de complexitate similară.

### Condiții minime de livrare

Ofertantul va oferi cele mai bune soluții pentru cererile de modificare și pentru soluționarea incidentelor comunicate de Beneficiar. Va analiza minuțios specificul solicitării, dar și a soluțiilor. Va oferi Beneficiarului rezultatele testării preventive pe aplicații dedicate testărilor și confirmarea bunei funcționări a modificărilor și a întregului sistem după implementare modificărilor pe mediul de producție. În același timp, Ofertantul va ține cont de nivelul de complexitate și va stabili de comun cu Beneficiarul timp necesar pentru efectuarea testărilor repetate de către de confirmare de către Beneficiar, dar nu mai puțin de 5 zile până la data facturării.

### Condiții de confidențialitate, securitate și protecție a 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.

### Mod de colaborare, organizare și livrabile

Prezentul caiet de sarcini are la bază cerințele generale față de activitățile mentenanței de avertizare, preventivă și de corecție, având în componența sa condiții minime stabilite și exemple de cazuri, reieșind din înregistrările deținute de către Beneficiar în alte perioade ale serviciilor de mentenanță, dar și din perioada exploatării conforme a sistemului. În acest sens, pe lângă caracterul obligatoriu a acestora, pentru menținerea bunei înțelegeri și atingerea unui nivel de comunicare

satisfăcător, se vor aplica metode de comparare a acestor exemple pentru stabilirea obiectivă a nivelului de complexitate, a efortului și a termenelor necesare pentru soluționarea incidentelor sau a modificărilor de adaptare și corecție ce vor fi înregistrate. Astfel, cerințele minime obligatorii și exemple de cazuri pot fi extinse sau reduse de către Beneficiar pe parcursul perioadei de achiziționare a serviciilor de mentenanță.

Ofertantul va desemna persoane responsabile de relația cu Beneficiarul, va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și va oferi date de contact în termenul prevăzut în Contract.

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 și conform efortului stabilit.

Ofertantul va participa la ședințele organizate a grupului de participanți, iar la necesitate va conlucra direct cu alte entități naționale. În alte cazuri, Ofertantul se va deplasa la oficiul Beneficiarului.

Pentru mentenanța de avertizare, Ofertantul va oferi Beneficiarului originalele facturilor fiscale, act cu privire la serviciile prestate, raport lunar cu lista incidentelor/defectelor remediate sau soluționate, note de analiză completă și planul activităților preventive (ex. plan de efectuarea upgrade/update la anumite produse, plan de recuperare, etc.).

Pentru mentenanța de corecție și adaptivă, Ofertantul va oferi Beneficiarului planul activităților (emis la început de lună), originalele facturilor fiscale și raportul de implementare a modificărilor, act cu privire la serviciile prestate, UAT (teste de acceptanță) pentru fiecare modificare, instrucțiunile specifice modificărilor și manualele utilizatorilor actualizate (la necesitate).

La fel, la finalul perioadei de contract, Ofertantul va oferi beneficiarului codul sursă și copiile de rezervă a ultimelor modificări de sistem, versiunea actualizată a ghidurilor pentru utilizatori (tehnoredactate calitativ), instrucțiuni tehnice suplimentare de administrare și exploatare a sistemului (daca va fi solicitat de Beneficiar), actul de predare în exploatare a sistemului modificat.

Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar furnizorul execută operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului. Toate rezultatele obținute în perioada prestării serviciilor aparțin Beneficiarului fără limitare de timp.

Ofertantul va oferi garanția asupra întregului sistem pentru o perioadă de cel puțin 12 luni de la data încetării contractului. Garanția prevede menținerea nivelului de funcționare stabilă a întregului sistem conform celor mai bune rezultate și recomandări incluse în actul de predare în exploatare a sistemului modificat.

## Cerințe pentru Service Desk

Prin ofertă, Ofertantul serviciilor achiziționate de către Beneficiar își asumă următoarele condiții minime de suport tehnic la nivelul service desk-ului:

- Disponibilitate service desk prin email, telefon racordat la programul de lucru al beneficiarului.
- Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces, on-site, ședințe online sau deplasare fizică la sediul beneficiarului.

### **Obligații solicitate pentru Service Desk în cazul unui incident la nivelul centrului de date:**

- Personalul service desk -ului va trebui să aibă permanent actualizată lista specialiștilor disponibili pentru intervenție;
- Personalul service desk -ului trebuie să mențină legătura cu specialiștii (telefonica, mail, sms, on-line) pe parcursul intervențiilor, astfel încât utilizatorii să poată primi informații corecte privind starea de funcționare a sistemului;
- Service desk-ul nu va dirija utilizatorii către echipele de intervenție și va acționa ca punct unic de contact pe toată durata incidentului până la reintrarea sistemului în regim normal de operare.
- Existența serviciului de suport client "Hot-Line". 5/7, 10/24;
- Existența Sistemului Informațional automatizat pentru înregistrarea și evidența solicitărilor de suport;
- Linie Telefonica dedicată pentru acordarea serviciilor de tip call-centru 24/7;
- Înregistrarea incidentelor și a cererilor/mesajelor de modificare;
- Furnizarea livrabilelor lunare privind serviciile prestate;

- Recomandarea acțiunilor, instruire și suport pentru evitarea situațiilor asemănătoare celor rezolvate.

### Cerințe minime obligatorii 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 din prezentul caiet de sarcini.

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

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

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

#### **Manager de proiect (minim 1 persoană)**

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC;
- Competențe în management de proiect, dovedite prin certificare emisă de autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat;
- Experiență profesională generală de minim 5 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 și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a avut rol de manager de proiect*).

### **Specialist infrastructura sistem (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- cunoașterea limbii de stat;
- deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare;
- deține experiență profesională generală în domeniul de specialitate de minim 5 ani;
- cunoștințe în activități de administrare și menținerea unui nivel avansat de securitate pentru Linux CentOS, Windows Server, VMware, aplicații server, protocoale de comunicare, etc.
- deține experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte în activități IT complexe privind infrastructura software și hardware pe platforma MCloud (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost*).

### **Specialist IT programator-expert sau analist -programator (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare;
- cunoașterea limbii de stat;
- cunoașterea limbii engleze (nivel mediu sau mai mare) pentru înțelegerea noțiunilor și documentației tehnice;
- deține experiență de minim 5 ani în domeniul analiză, proiectare și programare;



- deține experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost*).

### **Specialist programator (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare;
- cunoașterea limbii de stat;
- cunoașterea limbii engleze (nivel mediu sau mai mare) pentru înțelegerea noțiunilor și documentației tehnice;
- deține experiență de minim 5 ani în domeniul de programare;
- deține experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist IT în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost*).

### **Specialist baze de date (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare;
- cunoașterea limbii de stat;
- cunoașterea limbii engleze (nivel mediu sau mai mare) pentru înțelegerea noțiunilor și documentației tehnice;
- deține experiență de minim 5 ani în proiectarea bazelor de date și administrarea, menținerea SGBD;
- deține experiență dobândită prin participarea, în calitate de specialist în baze de date, în cel puțin 3 proiecte implementate cu succes a unui sistem informațional

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

### Software Tester (minim 1 persoană)

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- experiență demonstrată în testarea funcțională a sistemelor informaționale;
- experiență demonstrată în testarea performanței și încărcării sistemelor informaționale;
- experiență demonstrată în automatizarea proceselor de testare a produselor software;
- cel puțin 2 ani experiență în testarea produselor software de complexitate similară (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost*).

### 2. Documente obligatorii la depunerea ofertei

Nr. d/o	Descrierea documentului	Mod de demonstrare a îndeplinirii:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Prezentarea Cererii de participare conform <a href="#">Anexei nr.7 din Ordinul MF 115/2021</a> .	Cerere de participare confirmată prin semnătura electronică	<b>Da</b>
2.	Prezentarea Declarației privind valabilitatea ofertei conform <a href="#">Anexei nr.8 din Ordinul MF 115/2021</a>	Declarația privind valabilitatea ofertei confirmată prin semnătura electronică	<b>Da</b>
3.	Prezentarea Specificației de preț conform <a href="#">Anexei nr.23 din Ordinul MF 115/2021</a>	Specificații de preț, confirmat prin semnătura electronică	<b>Da</b>
4.	Prezentarea Specificației tehnice conform <a href="#">Anexei nr.22 din Ordinul MF 115/2021</a>	Specificații tehnice, confirmată prin semnătura electronică .	<b>Da</b>
5.	Prezentarea Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European completat	Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European confirmat prin semnătura electronică	<b>Da</b>

### 3. Documente obligatorii la evaluarea ofertelor

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	<a href="#">Certificat de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor (valabil la data deschiderii ofertei)</a> - eliberat de Inspectoratul Fiscal Principal de Stat, confirmat prin semnătura electronică, ori link-ul la accesarea unei baze de date naționale disponibile	<b>Obligativiu</b>

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

		<p><b>în Medicină</b>  Denumirea Băncii: <b>Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat</b>  Codul fiscal: <b>1006601000037</b>  IBAN: <b>MD30TRGAAC14513001300000</b></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><b>Contractul va fi însoțit de o Garanție de bună execuție (emisă de către o bancă comercială) sau</b>  <b>Garanția de bună execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</b>  Beneficiarul plății: <b>Compania Națională de Asigurări în Medicină</b>  Denumirea Băncii: <b>Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat</b>  Codul fiscal: <b>1006601000037</b>  IBAN: <b>MD30TRGAAC14513001300000</b>  <b>cu nota “Pentru garanția de buna execuție a contractului nr. _____ din _____”</b></p> <p><i>* (Se va prezenta doar de către ofertantul declarat câștigător odată cu semnarea Contractului)</i></p>	<p><b><i>Obligatoriu</i></b></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 <b>Anexa nr. 2</b> din documentul (Caiet de sarcini mentenanță 2023) autentificată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului – depunere obligatorie după desemnare în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător ;</p>	<p><b><i>Da – depunere obligatorie după desemnare în calitate de câștigător</i></b></p>

- în cazul existenței datelor cu caracter personal informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică [vladimir.gonta@cnam.gov.md](mailto:vladimir.gonta@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	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standard e de referință
1	2	3	4	5	6	7
<b>Lotul 1</b>						
Servicii de mentenanță și suport a Sistemului Informațional Automatizat “Asistența Medicală Primară” (SIA AMP)				Servicii de mentenanță de avertizare – <b>în bază de abonament</b>		<b>Moldova Standard</b>
				Servicii de mentenanță adaptivă și de corecție – <b>la cerere</b>		<b>Moldova Standard</b>
<b>TOTAL</b>						

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	
<b>Lotul 1</b> <u>servicii de mentenanță și suport a Sistemului Informațional Automatizat “Asistența Medicală Primară” (SIA AMP)</u>										
72200000-7	Servicii de mentenanță de avertizare – <b>în bază de abonament</b>	Luni	9					Pe parcursul anului 2023	MD58TRPEAD51 8720A01857AA	
72200000-7	Servicii de mentenanță adaptivă și de corecție – <b>la cerere</b>	Om/Ore	3400					Pe parcursul anului 2023	MD58TRPEAD51 8720A01857AA	

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>Vînzător</i>, _____, (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de o parte,</p>	<p><b><u>Compania Națională de Asigurări în Medicină,</u></b> (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin <b>director general,</b> <b>dl. <u>Ion DODON</u></b> (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza <b><u>Statutului,</u></b> (statut, regulament, hotărâre etc.) denumit(a) în continuare <b><i>Beneficiar</i></b> <b><u>IDNO 1007601007778</u></b> (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 "Asistența 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 **din data semnării contractului, până la data de 31.12.2023, inclusiv.**

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

1) *Originalele facturilor fiscale* .....2 ex

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

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

### 3. Prețul și condiții de plată

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

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

(suma cu cifre și litere)

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

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

în termen de 15 zile lucrătoare din momentul prezentării facturii lunare și Actului de predare-primire a

serviciilor pentru luna raportată **Anexa nr.3**.

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

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

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

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

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

#### **5. Standarde**

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

#### **6. Obligațiile părților**

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

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

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

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

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

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

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

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

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

## **8. Rezoluțiunea**

- 8.1. Rezoluțiunea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.
- 8.2. Contractul poate fi rezolvit în mod unilateral de către:
- a) Beneficiarul în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
  - b) Beneficiarul în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
  - c) Prestatorul în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
  - d) Prestatorul sau Beneficiarul în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.
- 8.3 Beneficiarul are dreptul de a rezolvi unilateral contractul în perioada de valabilitate a acestuia în una dintre următoarele situații:
- a) contractantul se afla, la momentul atribuirii lui, în una dintre situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art. 19 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
  - b) contractul a făcut obiectul unei modificări substanțiale care necesita o nouă procedură de achiziție publică în conformitate cu art. 76 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
  - c) contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit contractantului respectiv, având în vedere o încălcare gravă a obligațiilor ce rezultă din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice și/sau tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, care a fost constatată printr-o decizie a unei instanțe judecătorești naționale sau, după caz, internaționale.
- 8.4. Partea inițiatoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.
- 8.5. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea 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 prevederile punctului 10.1., în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5 % din suma totală a contractului.
- 10.3. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă plata despăgubirii în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a

prezentului contract.

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

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

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricărui:

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

## **12. Dispoziții finale**

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

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

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

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

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

12.6. Prezentul contract este valabil până la **31.12.2023**.

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  
a Sistemului 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 (Prestatori). Totodată, SIA AMP asigură evidența, controlul și coordonarea automatizată a activității subdiviziunilor de bază ale Prestatorilor, precum și acumularea informațiilor necesare pentru menținerea evidenței datelor despre pacienți, formarea și extragerea automatizată a rapoartelor, completarea formularelor electronice.

## Referințe

Baza normativă sub care se desfășoară activitățile de mentenanță 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.  
Legea nr.1585-XIII din 27.02.1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență Medicală.
- 2) Legea nr.982 din 11.05.2000 privind accesul la informație.
- 3) Legea nr.1069 din 22.06.2000 cu privire la informatică.
- 4) Legea nr.467 din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat.
- 5) Legea nr. 71 din 22.03.2007 cu privire la registre.
- 6) Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
- 7) Legea nr.93 din 26.05.2017 cu privire la statistica oficială.
- 8) Hotărârea Guvernului nr.1387 din 10.12.2007 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.
- 9) 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.
- 10) Hotărârea Guvernului nr. 1090 din 31.12.2013 privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass).
- 11) Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign).

- 12) Hotărârea Guvernului nr.708/2014 privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog).
- 13) 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.
- 14) Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect).
- 15) 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).
- 16) Hotărârea Guvernului nr.106 din 23.02.2022 cu privire la prescrierea și eliberarea medicamentelor și dispozitivelor medicale compensate pentru tratamentul în condiții de ambulatoriu al persoanelor înregistrate la medicul de familie.
- 17) 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).
- 18) Ordinul MS nr. 695 din 13.10.2010 Cu privire la Asistența Medicală primară din Republica Moldova.
- 19) Ordinul MS nr. 404 din 30.10.2007 Cu privire la delimitarea juridică a asistenței medicale primare la nivel raional.
- 20) Ordinul nr. 1086 din 30.12.2016 cu privire la aprobarea Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale prestatorilor de servicii de sănătate.
- 21) 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.
- 22) 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 ambulator.

23) Ordinul CNAM nr. 204/2020 cu privire la aprobarea Politicii de securitate informațională în cadrul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină

24) Ordinul CNAM nr. 54-A din 23.03.2022 cu privire la acordarea și suspendarea accesului la SIA AMP.

25) 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

În prezentul caiet de sarcini, SIA AMP este obiectul achiziției serviciilor de mentenanță. Etapa de mentenanță este activată de procesul de exploatare, iar scopul este menținerea capacității de funcționare și menținerea integrității datelor, ajustarea sistemului și componentelor acestuia, îmbunătățirea proceselor de prelucrare, de procesare și stocare a datelor, îmbunătățirea tehnologiilor și asigurarea unui nivel avansat de securitate și protecție a datelor etc.

### Componentele serviciilor.

Denumire	Descriere
<b>Servicii de mentenanță:</b> <b>- de avertizare;</b> <b>- adaptivă și de corecție.</b>	Serviciile vor fi achiziționate pentru <b>9 luni</b> de la data semnării contractului. Serviciile se referă la toate modulele și componentele SIA AMP aflate în gestiunea CNAM, inclusiv servicii de conexiune web aferente și componentele sistemului pe platforma MConnect. Servicii de suport continuu și instruire.

Pe perioada desfășurării serviciilor achiziționate, Ofertantul va avea acces la codul sursă al sistemului și la bazele de date ce sunt găzduite pe platforma guvernamentală MCloud. Astfel, Ofertantul își va asuma toate riscurile ce decurg din accesarea sistemului, modificarea sistemului, monitorizarea resurselor și a datelor prelucrate, asigurarea securității și protecție a datelor.



Ofertantul este responsabil pentru eventualele incidente asupra SIA AMP generate pe parcursul operațiunilor desfășurare de membrii echipei sale pe durata contractului.

În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de Ofertant, sau de lipsa de execuție a unor operațiuni obligatorii (ex: update, configurații, patch-uri, alocare resurse, corecții, etc.), care conduc la modificarea configurației tehnice și operaționale a sistemului, Ofertantul asumă cheltuielile de repunere în producție (într-un termen nu mai mare de 14 zile), cât și daunele provocate de incidente în condițiile prevederilor legislației în vigoare.

Asumarea serviciilor implică și acordarea garanției asupra tuturor modulelor de sistem, asupra tuturor configurațiilor și asupra serviciilor de conexiune web aferente pentru o perioadă de cel puțin **12 luni** de la data încetării contractului.

## Definiții și abrevieri

Termen	Explicație
AOAM	Sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală.
baza de date	Totalitate de date, organizate conform unei structuri conceptuale, ce descriu caracteristicile principale și raporturile dintre esențe, destinată unui domeniu sau mai multor domenii de aplicare.
componentele sistemului	Componentele sistemului informațional sunt prezentate de ansamblul: echipamentelor (hardware), programe sau produse software (programe de bază, sisteme de operare, sisteme de gestiune a bazelor de date, programe dedicate, programe de protecție/securitate, produse de monitorizare, etc.), mașini virtuale, aplicații web/server, colecții de date, proceduri, fluxuri de date, configurații, documentația, instrucțiuni, etc.
controlul incidentelor	Activități prin care se identifică cauzele principale a unor incidente și se aplică soluții temporare (work-around). Conține măsuri urgente pentru identificarea și înregistrarea incidentelor, calificarea acestora și stabilirea impactului asupra serviciilor medicale, investigarea și diagnosticarea incidentului, dezvoltarea unei soluții definitive pentru excluderea riscului de producere repetată a incidentului.
controlul erorilor	Dezvoltarea unor soluții eficiente, transformarea problemei neînțelese într-un set de erori bine definite pentru luarea unor decizii de eliminare complete a acestei probleme prin intermediul procesului de management al schimbărilor. Pentru aceste probleme se va menține un control rigid asupra acestora.
debugging	Acțiuni întreprinse cu regularitate ce se desfășoară în procese de identificare și remediere a erorilor/neconformităților la toate nivelele și toate componentele de sistem.
	Indici maximali stabiliți pentru îndeplinirea lucrărilor necesare de

efort maxim	către Ofertant, pentru atingerea scopurilor propuse în baza cererilor/mesajelor oferite de către Beneficiar.
exemple de modificări	Exemple de modificări cunoscute, care au existat sau care vor fi înaintate pentru înțelegerea nivelului de necesitate și complexitate a modificărilor aplicând metode de comparare.
eroare	Problemă legată de funcționarea incorectă a sistemului, întreruperea parțială sau totală a acestuia, procesarea incorectă a datelor, fiind ascunsă sau afișată cu un număr specific al tipului erorii și denumirea acesteia.
exploatare	Funcționarea stabilă a sistemului conform specificațiilor tehnice și totalitate activităților desfășurate de către participanții la prelucrarea datelor în SIA AMP, în scopul utilizării conforme a modulelor de sistem, a serviciilor conexe și a funcționalităților sistemului.
incident	Eveniment ce s-a produs într-un mod neprevăzut, cauzat de anumite defecțiuni tehnice, erori de sistem sau factor uman.
indisponibilitate	Scenarii/situații produse în urma unor incidente sau în lipsa unor acțiuni de prevenire a acestor incidente, ce cauzează sistemului starea de a nu funcționa instant, fiind complet sistat, parțial accesibil, sau este funcțional însă cu timpi de răspuns foarte mari și nu mai poate fi accesat sau utilizat de către utilizatori într-un mod normal pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.
mentenabilitate	Însușirea calitativă și cantitativă a unui SI ce reprezintă aptitudinea acestuia de a putea fi supravegheat, întreținut, repus în funcționare într-o perioadă de timp și condiții specificate.
mentenanță de avertizare	Modificarea SIA AMP în scopul prevenirii, detectării și corectării incidentelor, pentru a exclude manifestarea evidentă a acestora în timpul exploatării.
mentenanță adaptivă și de corecție	Activități de corecție și modificări a funcționalităților și componentelor de sistem, a structurii și a fluxurilor logice de date, a proceselor business, a parametrilor tehnici și funcționali de sistem, pentru: modernizarea sistemului în interesul Beneficiarului, alinierea la modificările prevederilor legale actuale, specificarea documentelor de program corespunzătoare. Modificările de corecție și de perfectare a componentelor de sistem nu se referă la dezvoltarea unor module noi sau proiecte de reinginerie ce duc la modificarea întregului concept al sistemului.
database mirroring	Soluții avansate pentru creșterea nivelului de disponibilitate și a nivelului de protejare a datelor a bazelor de date implementate pentru baze de date relaționale ce utilizează modele de recuperare complete.
Mlog	Serviciul electronic guvernamental de jurnalizare.
Mnotify	Serviciul guvernamental de notificare electronică a utilizatorilor.
Mpass	Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului.
prevenirea incidentelor	Acțiuni preventive întreprinse permanent pentru excluderea unor situații posibile de apariție a unui incident.
prioritatea incidentului	Statut atribuit incidentelor pentru clasificarea acestora direct proporțional cu nivelul de gravitate și a riscurile aferente. Prioritatea incidentului crește odată cu creșterea nivelului de gravitate și a

	riscului.
SIA "AOAM"	Sistemului informațional automatizat „Asigurarea obligatorie de asistență medicală” (SIA "AOAM").
SSL	Protocol criptografic care asigură comunicarea sigură între 2 noduri ale rețelei de calculatoare pentru acțiuni cum ar fi vizitarea paginilor Web, e-mail, internet-fax, schimb de mesaje instantanee și alte transferuri de date.
timp de intervenție	Timpul maxim admis pentru recepționarea mesajelor și reacția proactivă la etapa de comunicarea unor incidente de către utilizatorii sistemului, incidente identificate de către echipa de mentenanță.
timp de răspuns	Interval maxim de timp în care SIA AMP trebuie să răspundă la o solicitare efectuată de utilizator indiferent de nivelul și tipul solicitării.
timp maxim pentru măsuri urgente	Timpul limită stabilit pentru remedierea urgentă a incidentelor pentru asigurarea funcționării neîntrerupte, stabile, a funcționalităților și modulelor de sistem.
timp maxim de analiză și măsuri preventive	Timp limită stabilit pentru efectuarea analizelor complete a incidentelor remediate în scopul elaborării și implementării unor soluții ce nu vor permite producerea repetată a acestor incidente sau incidente asemănătoare.
work-around	Soluții temporare de ocolire a incidentelor oferite de echipa mentenanței și aplicate pentru utilizarea sistemului de către utilizatori. Work-around se aplică doar în timpul maxim pentru măsuri urgente până la elaborarea unei soluții permanente.

## Destinația, obiectivele și principiile SIA AMP

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

### 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 pacientului;
- 2) sporirea cantitativă și calitativă a serviciilor medicale acordate pacienților;
- 3) constituirea resurselor informaționale de stat privind sănătatea populației;
- 4) sporirea eficienței dirijării și circulației documentelor medicale;
- 5) obținerea operativă a informațiilor actualizate;

6) accesul securizat la modulele sistemului.

**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.

## Structura și caracteristici de funcționare

### Arhitectura și modelul operațional

SIA AMP este găzduit în MCloud, are o arhitectură pe 3 nivele și are următoarele caracteristici generale:

- 1) acoperă procesele din asistența medicală primară;
- 2) are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora;
- 3) respectă standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale;
- 4) asigură flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după implementare;
- 5) SIA AMP este orientat către deservirea unui număr sporit de accesări din partea utilizatorilor, inclusiv simultan și în intervale reduse de timp;
- 6) permite ca utilizatorul să se autentifice o singură dată pentru a accesa toate modulele aplicației în limita rolului de acces;

- 7) corespunde cerințelor standardelor securității și confidențialității informației, precum și ale prelucrării datelor cu caracter personal.

### Interfața Utilizatorului

#### **Interfața are următoarele caracteristici generale:**

- 1) este accesată din browser-ul web;
- 2) este în limba română;
- 3) permite moduri alternative de introducere a datelor medicale, atât prin utilizarea tastaturii, cât și a mouse-ului;
- 4) utilizatorii accesează aplicația prin serviciul MPass.

### Infrastructura hardware-software și canale de comunicație

Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:

- **Platforma hardware**, formată din complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat în sistemul M-Cloud. Platforma M-Cloud asigură:
  - ✓ servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem și softului funcțional (aplicații);
  - ✓ echipamente de comunicații pentru formarea rețelelor locale LAN și organizarea comunicațiilor teritoriale WAN;
  - ✓ performanță optimă, pentru realizarea obiectivelor și asigurarea extinderii ulterioare a sistemului;
  - ✓ nivel corespunzător de securitate privind transportul de date.
- **Platforma software**, are următoarele caracteristici:
  - ✓ sistemele de operare ale serverelor de baze de date sunt Microsoft Windows, iar pentru serverul de aplicații este CentOS;
  - ✓ sistemul de gestiune al bazelor de date este Microsoft SQL Server;
  - ✓ pe stațiile utilizatorilor există în mod implicit aplicații de navigare web.

### Nivele de securitate

SIA AMP are implementat un mecanism de securitate care permite doar accesul autorizat asupra componentelor sale.

Sistemul are următoarele nivele de securitate care asigură confidențialitatea datelor:

- 1) Nivelul de securitate la nivel de aplicație: reprezentat prin protocolul de comunicație între stații și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL instalat.
- 2) Nivelul de securitate la nivel business: reprezentat prin modulul de acces la sistem: autentificare unică prin intermediul serviciului electronic guvernamental de autentificare și control al accesului MPass.
- 3) Nivelul de securitate al bazei de date: baza de date MS SQL server are propriul mecanism de securitate. Accesul la informații se face cu user/parolă criptate în mod implicit pe canalul de comunicație. Integritatea bazei de date este asigurată automat, iar modificările de structură la nivelul acesteia se fac exclusiv în baza drepturilor corespunzătoare de administrator al bazei de date.
- 4) Nivel de securitate al mașinilor virtuale: mașinile virtuale puse la dispoziție au predefinite propriile reguli de securitate. Acestea se va face în baza user/parolă criptate. Monitorizarea și alocarea permanentă a resurselor necesare e o sarcină la fel de importantă pentru evitarea situațiilor de pierdere a datelor jurnalizate, log, înregistrarea erorilor de sistem pentru eventuale analize și expertize a incidentelor.

Sistemul asigură dirijarea și controlul nivelului de acces și a drepturilor de identificare și autentificare pentru totalitatea obiectelor. Pentru fiecare grup de utilizatori sunt create drepturi de acces și autentificare în sistem. Sunt indicate volumul de informație și funcționalitatea pe care aceștia o accesează. Sistemul permite accesul la datele pentru anumite grupuri de utilizatori. Sistemul asigură verificarea automată a drepturilor în momentul autentificării în sistem. În ulterioarele accesări a sistemului se creează un jurnal al accesărilor pentru audit.

În sistem există următoarele tipuri de utilizatori:

- 1) Administrator: permite crearea conturilor, asigurarea securității informaționale și alte configurări.

- 2) **Operator:** permite introducerea, extragerea și modificarea datelor specifice activității sale.

Sistemul dispune de mecanisme de retenție a datelor, asigurare acces securizat și audit al acțiunilor:

- 1) **Retenția datelor.** Sistemul permite stocarea informațiilor medicale (consultații, rețete, fișe medicale) în conformitate cu cerințele legale cu toate versiunile acestora prin operații programabile de backup.
- 2) **Securitate.** Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respectă regulile de control a accesului în vederea protejării datelor cu caracter personal. Măsurile de securitate asigură prevenirea utilizării neautorizate a datelor și protejează împotriva pierderii, modificării neautorizate și distrugerii datelor din sistem.
- 3) **Autorizare la funcționalități.** Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care fac parte utilizatorii.
- 4) **Autorizare la date.** Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor din sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului, sau rolurilor, din care face parte utilizatorul doar pe domeniul său de competență. Spre exemplu, un medic are acces doar la fișele electronice ale pacienților săi.
- 5) **Nerepudierea.** Nerepudierea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatorul nu poate nega mai târziu că a efectuat o operațiune. Nerepudierea este implementată prin următoarele mecanisme:
  - 6) Unicitatea utilizatorilor în sistem;
  - 7) Auditarea tuturor operațiunilor efectuate de sistem;
  - 8) Mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale;
  - 9) Securizarea schimbului de date.
- 10) **Audit.** Toate operațiunile efectuate de utilizatori, sau de către alte sisteme care sunt accesate, păstrează o urmă în componența de audit. Este permisă astfel investigarea incidentelor.



## Modulele SIA AMP

SIA AMP este constituit dintr-un set de module care acoperă diverse funcționalități și au acces restricționat în dependență de rol și drepturi de acces. Modulele SIA AMP sunt:

- 1) Resurse Umane;
- 2) Registratură;
- 3) Triaj;
- 4) Cabinet Medical (Fișa medicală);
- 5) Laborator;
- 6) Statistică;
- 7) Gestiune Stocuri/Stoc;
- 8) Administrare;
- 9) Imunizări;
- 10) Modul Programarea online la medic.

**Modul Resurse Umane** este destinat gestionării resurselor umane implicate în medicina primară și specializată de ambulator (angajați din cadrul instituției) în mod unitar. Prin acest modul se gestionează datele personale (de identificare, domiciliu, etc), date de contact ale utilizatorilor SIA AMP, datele contractuale (funcția, perioada contractelor de muncă).

**Modul Registratură** este destinat înregistrării programărilor pacienților care solicită consultația medicului sau servicii de investigații. Prin acest modul se gestionează data programării, medicul, instituția și alte date necesare pentru programarea pacientului la consultație.

**Modul Triaj** este destinat introducerii datelor referitor la funcționalitățile specifice biroului de triaj din cadrul centrelor de medicină primară, examinările medicale profilactice, etc.

**Modul Cabinet Medical** este destinat gestionării în mod unitar a datelor pacienților, introducerii/vizualizării informațiilor referitoare la vizitele pacienților (consulturi, tratamente, vaccinări, etc). Modulul asigură acces la istoricul vizitelor pacientului la

medicii de familie, specialiști, etc.

**Modul Laborator** este destinat gestionării investigațiilor medicale, cererilor și rezultatelor analizelor medicale ale pacienților.

**Modul Statistică și Rapoarte** este destinat generării operaționale, statistice, ad-hoc. Fiecare raport dispune de criteriile de filtrare specifice fiecărui tip de raport. Acest modul colectează informații din toate modulele sistemului: personal medical, pacienți, cabinete etc., și generează centralizatoare, diverse statistici și rapoarte.

În cadrul Modulului de Statistică și Raportare are loc generarea de raportări către instituțiile superioare cărora se subordonează centrul medical, statistici pe pacient, medici etc. De asemenea modulul permite vizualizarea unor indicatori de performanță, prin generarea rapoartelor ad-hoc.

**Modul Gestione Stocuri** este destinat gestionării stocurilor în cadrul instituției medicale, distribuției consumabilelor către secții și medici și a evidenței consumului efectuat. Modulul gestionează facturile, intrările și ieșirile pentru toate elementele din depozitul unității medicale, introducerea datele referitor la cantitatea mărfii, prețul unitar, data producerii medicamentului, data expirării, etc. De asemenea modulul permite utilizatorilor să obțină, situația la zi a stocurilor existente.

**Modul Administrare** este destinat efectuării operațiunilor necesare funcționării normale a întregului proces. Modulul permite administrarea nomenclatoarelor, utilizatorilor și a altor elemente necesare funcționării SIA AMP. Administrarea sistemului se divizează în 2 părți:

- 1) Administrarea aplicației la nivel general;
- 2) Administrarea la nivel de modul (specific modulului).

**Modul Imunizări** este destinat activităților privind crearea și menținerea istoricului de vaccinare a populației pentru utilizarea, de către lucrătorii medicali, în determinarea vaccinării adecvate. Modulul conține funcționalități ce permit furnizarea datelor agregate despre vaccinările efectuate în cadrul sistemului național de supraveghere și a programului național de imunizări, precum și în orientarea acțiunilor de sănătate publică cu obiectivele de a îmbunătăți ratele de vaccinare și de a reduce bolile care pot fi prevenite prin vaccinare. Totodată, acest modul asigură vizualizarea și elaborarea

listelor/rapoartelor a persoanelor vaccinate după interval de timp, sex, teritoriul administrativ și tip de vaccin. O prioritate însemnată o are și managementul stocului de vaccinuri la nivel de instituții medicale, ANSP și CSP.

**Modul Programarea online la medic** este destinat efectuării operațiunilor necesare pentru solicitarea programării la medic. Modulul este administrat de către persoanele din cadrul instituțiilor medicale. Aplicația permite identificarea persoanei și oferirea posibilității de vizualizare a zilelor/orelor disponibile pentru programare, atât la medicul de familie cât și la medicii de specialitate.

#### Operațiuni de administrare a aplicației

Administrarea aplicației la nivel general cuprinde:

- 1) administrarea sistemului de securitate;
- 2) datele utilizatorilor legate de utilizarea sistemului;
- 3) definirea grupurilor de utilizatori;
- 4) configurarea drepturilor de acces ale utilizatorilor la diverse resurse;
- 5) rapoarte de audit;
- 6) definirea acțiunilor de jurnalizare;
- 7) administrarea nomenclatoarelor aplicației (adăugare, modificare, ștergere, mapare cu nomenclatoarele standard);
- 8) administrarea conturilor utilizatorilor permite adăugarea, modificarea, inactivarea înregistrării corespunzătoare unui utilizator.

#### Cerințe minime față de serviciile de mentenanță

Pe perioada achiziționării serviciilor de mentenanță, Ofertantul va avea acces la aplicația de producție SIA AMP pentru utilizatorii desemnați (membri ai echipei de mentenanță) în scopul identificării, analizei, soluționării și testării problemelor de sistem și a modificărilor efectuate asupra acestuia.

Ofertantul va menține control rigid asupra managementului riscurilor și a proceselor proactive pentru a elimina sau pentru a preveni riscurile ce pot afecta comportamentul normal al sistemului în condiții de exploatare conformă. Se va ține cont atât de riscurile neprevăzute, cât și de cele prevăzute.

Ofertantul va menține controlul asupra managementul calității pentru a garanta performanța organizației, echipei de mentenanță și a proceselor necesare pentru comunicarea cu Beneficiarul, recepționarea mesajelor sau apelurilor, soluționarea

incidentelor și implementarea propunerilor de modificare întru menținerea unui nivel de satisfacție corespunzător a Beneficiarului.

Ofertantul va menține controlul și asupra managementul schimbărilor ce formează impactul asupra proceselor de mentenanță. Schimbările prevăzute și neprevăzute, lipsa evidenței permanente a modificărilor, pierderea informațiilor despre modificări sunt parte a riscurilor a căror procese necesită o atenție specială. Inițiatorul schimbărilor este Beneficiarul în cazul cererilor/mesajelor de modificare. Inițiatorul schimbărilor este Ofertantul în cazul propunerilor de îmbunătățire oferite de membrii echipei de mentenanță.

Ofertantul va asigura Managementul resurselor la limita necesităților pentru îndeplinirea cerințelor înaintate de către Beneficiar. Astfel, este de importanță majoră conștientizarea menținerii echipei în componența stabilită inițial conform cerințelor minime obligatorii prevăzute în prezentul caiet de sarcini, precum și înlocuirea conformă a specialiștilor în cazul excluderii membrilor existenți din diverse motive planificate sau neprevăzute (ex. concedii, participarea la alte proiecte, încetarea contractelor de muncă, etc.).

Ofertantul va oferi Beneficiarului servicii de suport tehnic 10/24 ore , 5/7 zile, prin servicii de centru de apeluri cu preluarea rapidă a solicitărilor comunicate, cu excepția zilelor lucrătoare declarate zile de odihnă (libere) pentru anul 2023 în Republica Moldova.

Ofertantul va oferi Beneficiarului accesul la platforma de înregistrare a ticketelor de tip service-desk ce va asigura înregistrarea imediată a incidentelor și a mesajelor de modificare/corecție și un timp de răspuns (deschidere ticket) nu mai mare decât timpul de intervenție prevăzut.

Ofertantul va estima obiectiv efortul necesar și va comunica Beneficiarului despre planificarea acțiunilor de modificare asupra sistemului, va elabora și va oferi Beneficiarului cele mai bune soluții testate, va asigura implementarea modificărilor și va oferi suport tehnic permanent și instruiți necesare la necesitate.

Ofertantul va recepționa cu regularitate problemele comunicate de Beneficiar și mesajele de modificare înaintate, va informa beneficiarul prin expuneri complete și în

detalii despre etapele și rezultatele de analiză, realizare, testare și implementare, menținând un nivel de comunicare corespunzător.

Ofertantul va prezenta lunar Beneficiarului rapoarte privind conținutul, etapa și nivelul serviciilor acordate.

Astfel, conchidem că pentru perioada achiziționării serviciilor de mentenanță, Ofertantul primește de la Beneficiar acces la versiunea actuală a SIA AMP, iar mentenanța începe cu analiza modulelor de sistem, a funcționalităților și a stării de facto a componentelor sistemului de către specialiștii echipei de mentenanță. Ofertantul va propune și va planifica activități preventive pentru remedierea problemelor tehnice urgente ce pot duce la apariția unor incidente pe perioada exploatării conforme a sistemului sau pot cauza indisponibilitatea acestuia. Ofertantul va oferi și recomandări de îmbunătățire a tehnologiilor (upgrade/update) existente pentru înlocuirea acestora cu cele actuale. Va oferi planul și raportul al acestor acțiuni și va iniția acțiunile necesare de implementare lor de comun cu Beneficiarul. Toate soluțiile implementate trebuie să fie adaptate la cerințele tehnice existente, dar și compatibile cu tehnologiile implementate pe mediul MCloud.n

Concomitent, având în vedere că sistemul este unul de importanță națională și se află în etapa de exploatare continuă, pe parcursul mentenanței se vor întreprinde concomitent toate acțiunile de realizare a măsurilor preventive oferite și planificate de Ofertant în condițiile și termenele propuse de Beneficiar, se vor soluționa și incidentele și cererile/mesajele de modificare/corecție oferite de către Beneficiar.

Orice soluție propusă va fi analizată și implementată de către Ofertant în perspectiva menținerii unui nivel avansat de eficiență, securitate și a resurselor disponibile pe MCloud. Implementarea soluțiilor ce necesită implicarea altor instituții (ex: STISC, EGOV, MS, ANSP, AMED, ASP, etc), vor fi anticipate și planificate din timp de către Ofertant, înaintea producerii unor incidente sau înaintea comunicării despre imposibilitatea realizării incidentelor sau cereri de modificare/corecție de către Beneficiar. Ofertantul va accepta conlucrarea cu oricare din instituțiile statului în activități aferente mentenanței.

La final de mentenanță, sistemul modificat poate fi dat în exploatare doar în stare funcțională conformă, iar Ofertantul va garanta funcționarea conformă a întregului sistem pentru întreaga perioadă de garanție.

## Cerințe minime obligatorii pentru asigurarea exploatării conforme

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

Utilizarea modulelor SIA AMP (ex: căutarea, selectarea, înregistrarea, editarea, salvarea datelor, generarea rapoartelor, extragerea datelor de către un utilizator sau de către un grup de utilizatori, etc.) nu trebuie să afecteze performanța de lucru a sistemului per ansamblu, iar timpul de răspuns la accesarea sistemului nu trebuie să fie mai mare de 3 secunde.

În cazul unor solicitări efectuate în aplicații de către utilizatori, cu rezultate returnate incorect sau fără rezultat, sistemul nu trebuie să condiționeze autentificare repetată pentru inițierea unei noi sesiuni de lucru sau alte acțiuni neconforme instrucțiunilor de exploatare conformă a sistemului, dar nici nu trebuie să cauzeze blocarea aplicației.

În cazul prelucrării masive a datelor (ex: liste, rapoarte, totalizatoare, nomenclatoare, clasificatoare, centralizatoare, etc.) sistemul nu trebuie să ducă la creșterea în exces a timpului de răspuns sau să depășească timpul limită (time out) fără returnarea rezultatelor.

Sistemul va conține afișarea în clar a mesajelor despre erori sau mesaje de informare, astfel încât utilizatorul să înțeleagă măsurile ce urmează a fi întreprinse în cazul unor defecțiuni produse de sistem.

Timpul de răspuns la generarea și exportul datelor rapoartelor nu trebuie să crească în cazul volumului mic de date sau în cazul lipsei datelor înregistrate.

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

Sistemul trebuie să își mențină proprietatea de autentificare de către toți utilizatorii cu drept de acces ce dețin un IDNP valid, precum și posibilitatea permanentă de accesare a tuturor datelor despre utilizatori conform regulilor prestabilite.

Sistemul trebuie să își mențină proprietatea de accesare a fișelor medicale, consulturilor, programărilor, date despre audit, informații despre utilizatori și angajați, informații despre analize de laborator și rezultate, informații despre stocuri, informații despre servicii și investigații, conținutul notelor și protocoalelor clinice, precum și a altor informații necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu a utilizatorilor.

Optimizarea permanentă a structurii bazelor de date este necesară pentru buna funcționare a întregului sistem pe termen scurt, mediu și lung, dar și pentru introducerea corecțiilor de îmbunătățire care se dovedesc a fi utile pe parcursul exploatării conforme a sistemului.

Structura bazelor de date poate fi modificată, doar după informarea în prealabil a Beneficiarului, fără a pune în pericol consistența sau semnificația datelor existente.

Indiferent de operațiunile aplicate, bazele de date trebuie să își mențină structura de bază care nu va solicita/consuma în exces resursele alocate, iar sistemul va răspunde corect cerințelor aplicative permanente sau cerințelor ce variază în funcție de criteriile selectate de către utilizatori. În acest sens, orice scenariu de căutare, înregistrare, editare, transfer, selecție, date generare și extrase de către utilizatori nu trebuie să cauzeze creșterea timpului de afișare și extragere a volumului de date și nici nu trebuie să cauzeze creșterea timpului de răspuns pentru scenariii în care utilizatorii folosesc simultan aceleași funcționalități sau instrumente ale aplicației.

Orice acțiune de modificare/corectare a sistemului nu trebuie să afecteze funcționalitățile existente sau care sunt în proces de elaborare (în cazul unor proiecte de dezvoltare desfășurate în această perioadă).

Sistemul trebuie să asigure în permanență controalele logice în procesele de înregistrare, editarea, transferul, salvarea și extragerea datelor.

Serviciile automatizate de verificare și transfer a pacientului pe lista de evidență a medicilor de familie trebuie să funcționeze stabil, fără excepții și nu trebuie

să genereze erori, altele decât cele produse ca urmare a nerespectării regulilor prestabilite.

Serviciile de conexiune web trebuie să funcționeze instant și să își mențină conținutul setului de date procesate, în timp real, conform proceselor automatizate prestabilite. Timpii de răspuns a interpelărilor înregistrate ca urmare a acțiunilor de utilizat sau cele predefinite în aplicație, nu trebuie să varieze în cazul utilizării unui format constant a setului de date. Erorile produse și mesajele de informare suplimentare vor fi expuse pe înțelesul utilizatorilor/administratorilor pentru a fi clare indiciile

La fel, odată cu generarea și extragerea datelor de către utilizatori, sistemul nu trebuie să genereze defecțiuni, nu trebuie să ofere date eronate, nu trebuie să condiționeze acțiuni manuale repetate de către utilizator (ex. ștergerea istoric, ștergere memorii temporare, curățarea manuală a filtrelor, autentificare repetată în sistem, etc.) la etapa de trecerea de la o pagină la alta sau la trecerea de la un instrument la altul.

Aplicațiile sistemului trebuie să își mențină structura, arhitectura și designul prevăzut, să funcționeze stabil și să ofere un timp de răspuns nu mai mare de 3 secunde. Orice defect al aplicațiilor trebuie remediat rapid. Orice soluție de ocolire temporară va fi aplicată doar în timpul necesar pentru analiză și elaborare a unei soluții mai bune și doar cu condiția ca orice modificare este jurnalizată și poate fi restabilită la versiunea precedentă în caz de eșec. Ofertantul va efectua regulat copie de rezervă la versiunile aplicațiilor. O soluție de ocolire nu va fi acceptată ca și o soluție definitivă.

Aplicațiile de server utilizate pe platforme cu sursă deschisă vor fi analizate de către specialiști pregătiți și vor fi înlocuite cu pachete și biblioteci actuale pentru a asigura compatibilitatea tehnologiilor implementate și buna funcționare a acestora. Astfel, activitățile legate de upgrade a platformelor și aplicațiile existente constituie un obiectiv de bază ce trebuie implementat la începutul perioadei de mentenanță. Simultan, se vor aplica configurările necesare pentru asigurarea bunei funcționări în corelare cu aplicațiile instalate.

Indisponibilitatea sistemului nu poate depăși totalul a 7 ore (în total) timp de o lună și nu mai mult de 15 minute (în total) pentru fiecare zi lucrătoare din lună în



intervalul orelor 08:00-19:00, luni-sâmbătă. Pentru determinarea timpului de indisponibilitate vor fi luate în considerație mesajele comunicate de către Beneficiar și mesajele/pretențiile înaintate de Registratorii și Destinatarii datelor prelucrate în SIA AMP. Durata indisponibilității se va calcula începând cu ziua/ora în care a fost comunicat mesajul de indisponibilitate și ziua/ora în care Ofertantul comunică despre finalizarea restabilirii sau despre soluțiile de work-around.

Sistemul trebuie să mențină disponibilitatea accesării aplicației Programarea online la medicul de familie 24/24, luni-sâmbătă, cu un timp maxim de răspuns a aplicației de 3 secunde, pentru toate accesările efectuate de pe teritoriul Republicii Moldova, pentru întreaga populație cu acces la rețeaua internet.

## E. Mentenanță de avertizare

Mentenanța de avertizare se descrie prin totalitatea acțiunilor obligatorii întreprinse permanent de către echipa Ofertantului în următoarele scopuri: menținerea funcționării stabile și neîntrerupte a modulelor SIA AMP, menținerea timpului de răspuns corespunzător a aplicațiilor, menținerea fluxurilor logice și a operațiunilor de procesare corectă a datelor, menținerea nivelului avansat de securitate și protecție a informațiilor, menținerea nivelului avansat de integritate și confidențialitate a datelor, etc.

Mentenanța de avertizare va începe cu activități privind analiza completă a sistemului, a mediului MCloud, a stării mașinilor virtuale, a aplicațiilor soft și server-client, a serviciilor de conexiune web, randamentul proceselor active la utilizarea maximă a sistemului, analiza logourilor înregistrate, resursele alocate și cele disponibile, log-uri privind erorile, starea și dimensiunile memoriilor cache, timpi de răspuns, etc. Aceste acțiuni, precum și cele similare necesare pentru monitorizare și analiza permanentă, sunt parte a măsurilor de avertizare ce trebuie întreprinse cu regularitate pe toată durata contractului. Ofertantul va oferi Beneficiarului setul de soluții aferente activităților preventive planificate pe termen mediu și lung propuse pentru implementare în conformitate cu planul aprobat, timp maxim de analiză și măsuri preventive definitive, etapele parcurse de către Ofertant.

În baza unei analize complete, Ofertantul va identifica noile versiuni soft și va începe înlocuirea completă a pachetelor conform specificațiilor recomandate, pentru

fiecare produs, pentru acțiuni necesare de upgrade și update. Va configura noile setări și referințe la noile biblioteci, va aplica setările recomandate fiecărui produs pentru funcționarea stabilă a sistemului, îmbunătățirea performanței, menținerea nivelului de securitate corespunzător și pentru diminuarea vulnerabilității sistemului. Ofertantul va înainta propunerile de îmbunătățire a stării per ansamblu a sistemului, componentele sistemului, și va întreprinde toate măsurile necesare preventive pentru optimizările tehnologiilor ce au stat la baza proiectării sistemului și cele care stau la baza gestionării acestuia la moment.

La final, Ofertantul va prezenta Beneficiarului confirmarea finalizării acțiunilor întreprinse și versiunea fiecărei componente în parte, va oferi Beneficiarului instrucțiuni speciale de administrare și recomandări specifice pentru etapa de exploatare activă. Pentru finalizarea activităților de analiză completă și upgrade (descrise mai sus), Beneficiarul stabilește un termen de cel mult 90 zile calendaristice de la data comunicării.

Ofertantul va analiza toate incidentele expuse și comunicate de utilizatorii sistemului, va analiza minuțios scenariile de producere a incidentelor, va stabili legătura cu reprezentanții sau angajații diferitor instituții pentru înțelegerea impactului incidentelor asupra activităților utilizatorilor și pentru întreprinderea măsurilor de remediere a acestor incidente în cel mai scurt timp posibil.

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.

În cazul accesului multiplu la sistem de către mai mulți specialiști, Ofertantul va asigura monitorizarea permanentă a accesului și a modificărilor aplicate asupra întregului sistem și asupra platformei de găzduire a sistemului și nu va admite careva modificări suplimentare a sistemului sau a componentelor acestuia fără informarea, în prealabil, a Beneficiarului.

În cazul interpretării privind tipul de mentenanță, se va ține cont de faptul că acțiunile de avertizare sunt obligatorii în perspectiva implementării soluțiilor necesare pentru realizarea obiectivelor stabilite anume pentru tipul de mentenanță de avertizare, dar nu de aspectul tehnologic sau nivel de complexitate. Or, implementarea unor

soluții noi pentru atingerea obiectivelor stabilite în mentenanța de avertizare nu pot fi trecute pe tip de mentenanță adaptivă sau de corecție (pentru mentenanța adaptivă și de corecție fiind stabilite alte obiective).

#### **Acțiuni minime în mentenanță de avertizare:**

- planificarea activităților preventive;
- monitorizarea, prognozarea, estimarea și alocarea resurselor necesare în termen rezonabil pentru asigurarea disponibilității și funcționării neîntrerupte a sistemului;
- asigurarea permanentă a controlului incidentelor, controlul erorilor, prevenirea incidentelor;
- identificarea și soluționarea rapidă a incidentelor deja produse cu prioritate critică, înaltă, medie și joasă, remediarea neregularităților;
- acțiuni planificate de prevenire a funcționării neconforme a sistemului;
- soluționarea defectelor legate de vizualizarea, căutarea, înregistrarea, prelucrarea, editarea, salvarea, generarea și extragerea datelor de către utilizatori (ex: calcul greșit a datelor din rapoarte generate sau extrase, informații incomplete, erori la etapa de accesare sau utilizarea instrumentelor de lucru, etc.);
- soluționarea defecțiunilor și dereglărilor de sistem produse la diferite etape de accesare și utilizare a sistemului de către utilizatori (ex: defecțiuni la accesarea modulelor, paginilor, meniurilor, sub-meniurilor, tab-urilor, formularelor, rapoartelor, clasificatoarelor, totalizatoarelor, registrelor, darilor de seamă, listelor predefinite, filtre de selecție, instrumente de lucru (tools), câmpuri de completare manuală, butoane, etc) ;
- analiza codului sursă, fixarea și remediere bug-uri și aplicarea corecțiilor de cod sau a soluțiilor de reprogramare a codului. Utilizarea tehnicilor avansate de troubleshooting, debugging, monitoring, pentru fiecare produs/tehnologie;

- activități de administrarea SGBD, acțiuni de corectare sau îmbinare a datelor, actualizarea datelor, actualizare tabele la nivel de nomenclatoare, clasificatoare, cataloage și liste, etc.;
- activități de optimizare și menținere a bazelor de date (ex: organizarea și transformarea informațiilor, specificarea cheilor primare, configurarea relațiilor între tabele, rafinarea proiectării, aplicarea regulilor de normalizare, securizarea, migrarea datelor, stabilirea sau configurarea conexiunilor, reconstituirea scripturilor și secvențe de cod, prelucrări operative OLAP, indexarea tabelelor, analiza erorilor, etc.);
- implementarea soluțiilor de sporire a disponibilității bazelor de date, optimizarea timpilor de răspuns și de procesare a datelor, soluții Mirroring & Replication.
- menținerea procedurilor de backup, recuperarea acestora în caz de necesitate și testarea lunară a copiilor de rezervă;
- acțiuni de configurare, ajustare, upgrade și update la versiuni actuale a produselor utilizate (ex: Windows Server, CentOS, MS SQL Server, JAVA SE|EE, platformele framework existente, GlassFish, NGinx, Eclipse, aplicații de securitate, etc.) și instalarea pachetelor de actualizări noi pentru toate produsele utilizate;
- implementarea soluțiilor de optimizare a încărcăturilor de procesoare vCPU, de utilizare în exces a memoriei RAM și a spațiului de stocare pe servere;
- implementarea echilibrator/Load balancing, reguli pentru clustering nodes, conversii în reguli de rescriere, metode de procesare a conexiunilor, acțiuni de control general și security control, etc.
- analiza și configurarea mașinilor virtuale, NAT, VPN, a protocoalelor de comunicare și de securitate (inclusiv securitate pe nivele), etc.;
- generarea și instalarea certificatelor de securitate (ex. SSL);
- documentarea lunară a activităților și prezentarea către Beneficiar a următoarelor: raport de incidente, note de analiză amplă a situațiilor,

informațiile complete despre soluțiile propuse și remediere, etc.), planul de activități;

- alte activități necesare ce se impun de condițiile mentenanței de avertizare, propuse de către Ofertant sau de către Prestator.

## F. Mentenanță adaptivă și de corecție

Activitățile mentenanței adaptive și de corecție sunt modificări efectuate asupra SIA AMP în scopul îmbunătățirii funcționalităților existente, a componentelor de sistem, fluxuri de date, instrumente, legături logice, reguli de prelucrare și calcul, mecanisme de generare și export, etc.

Activitățile aferente mentenanței adaptive au la bază scopul de asigurare a capacității de funcționare a sistemului în condiții modificate sau care se modifică pe perioada exploatării.

Activitățile aferente mentenanței de corecție au la bază efectuarea corecțiilor asupra funcționalităților și componentelor SIA AMP ce duc la îmbunătățirea de structură, arhitectură și design a acestuia.

Acțiunile aferente mentenanței adaptivă și de corecție nu includ activitățile de ajustare și corecție care sunt necesare de a fi întreprinse drept măsuri de prevenire și soluționare a incidentelor produse, precum și acțiunile ce corespund sau sunt asemănătoare acțiunilor minime prevăzute în activitățile de mentenanță de avertizare.

În orice caz de interpretare privind tipul de mentenanță, se va ține cont de faptul că tipul activităților aferente mentenanței adaptivă și de corecție (ca și tip de mentenanță) se stabilesc în perspectiva necesității Beneficiarului, dar nu în baza aspectului tehnologic sau a nivelului de complexitate.

Pentru mentenanța adaptivă și de corecție, Beneficiarul își propune câteva obiective de bază:

- actualizarea formularelor de evidență medicală primară și a dărilor de seamă în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală, eficientizarea metodelor de raportare a unor tipuri de servicii prestate, precum și cele aferente serviciilor de înaltă performanță, investigații de laborator, investigații clinice și paraclinice, diagnostic funcțional, programări și trimiteri, etc.;

- îmbunătățirea funcționalităților de raportare în SIA AMP pentru asigurarea implementării metodologiei de raportare de către instituțiile de profil a volumului de servicii medicale prestate, precum și de determinare/calculare a pacienților unici deserviți pe parcursul anului, în vederea utilizării rezultative a mijloacelor financiare contractate “per capita” achitate de către CNAM;
- optimizarea funcționalităților privind accesul utilizatorilor cu rol “asistent medical” și “medic de familie” la informațiile pacienților prelucrate în comun;
- actualizarea sistematizată a datelor cu caracter personal;
- realizarea interconectării cu sistemele gestionate de CNAM (ex. SIA AOAM) în scopul menținerii listelor de evidență a persoanelor pe listele de evidență la medicii de familie, preluarea statutului de asigurat și alte informații relevante;
- asigurarea interoperabilității prin MConnect cu registrul de stat al populației în scopul identificării, preluării și actualizării permanente, prin acces securizat, a datelor despre utilizatorii sistemului și populației Republicii Moldova (inclusiv numărul de identificare a persoanelor fizice refugiate), date despre înregistrarea nașterii sau a decesului, etc.;
- îmbunătățirea funcționalităților de sistem aferente proceselor instituționale a deținătorului și destinatarilor SIA AMP, în scopul implementării soluțiilor eficiente pentru toate modulele sistemului;
- ajustarea sistemului în vederea stabilirii, evidenței și raportării reacțiilor adverse prin servicii de conexiune web cu alte entități;
- îmbunătățirea metodei de actualizare a nomenclatorului de stat al medicamentelor;
- alte activități de modificare/corecție necesare pentru îmbunătățirea sistemului și pentru conformarea acestuia cu cerințele stabilite de către beneficiar ca urmare a modificărilor prevederilor legale sau în baza unor necesități apărute în perioada achiziționării serviciilor de mentenanță.

În acest sens, Ofertantul va prelua de la Beneficiar cereri/mesaje de modificare și, de comun cu Beneficiarul, va stabili nivelul de complexitate și efortul de soluționare conform timpului de intervenție prestabilit.

Ofertantul trebuie să fie pregătit în permanență să răspundă solicitărilor de modificare, să le analizeze prompt și să ofere cele mai bune recomandări și soluții de implementarea acestora. Cantitatea serviciilor de modificare/corecție oferite lunar se vor determina din volumul efortului planificat pentru o lună.

### **Exemple de modificări aferente mentenanței adaptive și de corecție:**

- modificarea și corecția componentelor SIA AMP, a funcționalităților și a serviciilor de conexiune web aferente acestuia;
- adăugarea/ajustarea/modificarea/ corecția unor funcționalități ce sunt legate de: elemente grafice a aplicației, pagini, meniuri, submeniuri, tab-uri, câmpuri, mecanisme de generarea și export a datelor, formulare, rapoarte, clasificatoare, totalizatoare, nomenclatoare, centralizatoare, registre, dări de seamă, liste, filtre de selecție, instrumente de lucru (tools), câmpuri de completare manuală, butoane, șabloanele graficilor de programare, analize de laborator, servicii și investigații, note și protocoale clinice etc., precum și implementarea altor soluții ce duc la îmbunătățirea structurii paginilor de lucru și sporirea eficacității funcționale a acestora;
- stabilirea unor noi fluxuri complexe de date, stabilirea a noi legături logice, formule de calcul și metode de prelucrare a datelor pentru obținerea unor metode eficiente de raportare;
- ajustarea funcționalităților aferente metodologiei de raportare de către instituțiile de profil a volumului de servicii medicale prestate. Calcularea/determinarea pacienților unici;
- ajustarea funcționalităților și implementarea noilor modalități de raportare a reacțiilor adverse;
- elaborarea/implementarea mecanismelor de arhivare și eliminare a datelor în formă vizibilă pentru utilizator a informațiilor despre angajați și utilizatori cu cont inactiv, a datelor eronate, șabloane de programare, tipuri de consultații, alte date ce nu sunt actuale și au fost valabile pentru o perioadă de timp determinată, dar care nu pot fi excluse de utilizator, etc.;
- elaborarea serviciilor de conexiune cu alte sisteme, subsisteme și produse soft (inclusiv prin platforma de comunicare MConnect) de interes național;

- integrarea cu serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog) (conform H.G. nr. 708/2014);
- identificarea setului de date pentru asigurarea interoperabilității și urmarea procedurii de înregistrare MConnect;
- optimizarea aplicației “Programare online la medic”, optimizarea aplicației și adaptarea formatului de afișare pentru asigurarea accesibilității de pe device-uri mobile, staționare, de diverse dimensiuni ale ecranului. Integrare cu MNotify;
- îmbunătățirea regulilor de gestionare a programărilor (inclusiv cele solicitate prin aplicația online);
- îmbunătățirea regulilor de atribuire a șabloanelor de recepție, evidența acestora și efectuare a programărilor;
- îmbunătățirea regulilor de prelucrare a datelor cu caracter personal;
- îmbunătățirea instrumentelor și regulilor de audit de nivel local și global;
- jurnalizarea modificărilor aplicate;
- documentarea activităților;
- alte activități necesare.

Stabilirea timpului de intervenție, soluționarea incidentelor și estimarea efortului

### Activități preventive planificate pe termen mediu și lung (mentenanță de avertizare)

Nivel de complexitate	Timp maxim de analiză și măsuri preventive definitive	Etapele parcurse de către Ofertant
<b>Mare</b>	30-100 zile calendaristice	<ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborare plan;</li> <li>- analiză și expertiză;</li> <li>- elaborare soluție definitivă;</li> <li>- testare preventivă;</li> <li>- implementare producție;</li> <li>- testare producție și monitorizare;</li> <li>- raport.</li> </ul>
<b>Mediu</b>	15-30 zile calendaristice	
<b>Joasă</b>	1-15 zile calendaristice	

\* Activități preventive planificate pe termen mediu și lung nu se referă la activitățile necesare pentru intervenția și soluționarea incidentelor.



### **Timp de intervenție și soluționare a incidentelor pe termen scurt (mentenanță de avertizare)**

Prioritatea incidentului	Timp de intervenție	Timp maxim pentru măsuri urgente	Timp maxim de analiză și măsuri preventive
<b>Critic</b>	imediat	15 minute	10 ore
<b>Înaltă</b>	imediat	1 oră	10 ore
<b>Medie</b>	1 oră	5 ore	3 zile
<b>Joasă</b>	1 zi	3 zile	10 zile

### **Stabilirea nivelului de prioritate a incidentelor (mentenanță de avertizare)**

Prioritate incidentului	Descrierea cazurilor
<b>Critică</b>	<p><b>Incidentul cu prioritate critică</b> poate fi cauzat de următoarele exemple de cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– defecțiuni produse ce cauzează blocarea accesului la întregul sistem sau cauzează sistarea funcționării temporare sau permanente a acestuia, iar în rezultat sistemul nu mai este disponibil pentru utilizatori;</li><li>– incidente de securitate ce pot cauza scurgeri sau pierderi de date;</li><li>– defecțiuni de sistem ce cauzează imposibilitatea utilizării instrumentelor de sistem pentru căutarea, selecția, completarea vizualizarea, înregistrarea, corectarea/editarea, salvarea sau extragerea datelor;</li><li>– probleme ce sunt legate de sistarea serviciilor de conexiune web;</li><li>– alte probleme ce afectează direct activitățile Beneficiarului sau a utilizatorilor;</li><li>– timpul de răspuns a aplicației este mai mare de 3 secunde;</li><li>– sistemul funcționează instabil, cu întreruperi și erori înregistrate în mod repetat;</li><li>– pagubele pot crește considerabil în lipsa acțiunilor urgente;</li><li>– problemele sunt raportate și confirmate de mai mulți utilizatori concomitent;</li><li>– problemele apărute influențează direct calitatea serviciilor prestate în cadrul instituțiilor medicale;</li><li>– problemele apărute influențează negativ imaginea și reputația instituțiilor ce utilizează sistemul în timp real;</li><li>– alte incidente similare.</li></ul>
<b>Înaltă</b>	<p><b>Incidentul cu prioritate înaltă</b> poate fi cauzat de următoarele exemple</p>

de cazuri:

- funcționarea sistemului, a modulelor sau compartimentele acestuia este instabilă, dar totodată sistemul este disponibil pentru utilizatori;
- defecțiunile de sistem cauzează imposibilitatea utilizării compartimentelor de sistem;
- apar neconformități ce duc la producerea repetată a erorilor/problemelor doar în anumite condiții;
- se produc blocaje a compartimentelor de sistem;
- se produc cauze unice de blocaje la etapa de accesare a datelor medicale a pacientului, la etapa de efectuare a programării sau crearea consultației, la înregistrarea sau accesarea datelor medicale înregistrate în consult, la emiterea formularelor, blocaje la efectuarea trimiterii, etc.
- creșterea considerabilă a timpului de răspuns;
- utilizatorii întâmpină dificultăți în utilizarea aplicației;
- pagubele provocate de incident cresc considerabil;
- alte incidente similare.

### **Medie**

- **Incidentul cu prioritate medie** poate fi cauzate de următoarele exemple de cazuri:
- au fost identificate date incorecte despre pacienți, utilizatori, configurări de program, sau situații similare cauzate ca urmare a acțiunilor utilizatorilor sau apariția unor neconformități de sistem;
- imposibilitatea generării rapoartelor de orice tip;
- imposibilitatea extragerii rapoartelor de orice tip (xls);
- identificarea erorilor în calculul și formarea rapoartelor de orice tip;
- rezultatele prezentate de aplicație sunt diferite de cele solicitate de utilizator;
- în lipsa unor măsuri, în timpul apropiat pot fi afectate negativ activitățile Beneficiarului sau a Prestatorilor de servicii medicale;
- alte incidente similare.

### **Joasă**

- **Incidentele cu prioritate mică** pot fi cauzate de următoarele exemple de cazuri:
- există semne de presupunere a unor incidente, incidentul poate fi prognozat, iar soluția poate fi aplicată/implementată până la momentul producerii incidentului;
- sunt oferite soluții temporare de ocolire;
- soluția necesită aprobări preventive;
- incidentele nu se vor produce dacă vor fi aplicate la timp soluțiile de corectare, actualizare, configurare și ajustare.
- alte incidente similare.

## Timp de intervenție și estimarea efortului de soluționare a cererilor de modificare (mentenanță adaptivă și de corecție)

Nivel de complexitate	Termen de recepționare	Efort maxim pentru realizare	Termen maxim
<b>Modificare cu nivel redus</b>	1 zi	3 zile/om	5 zile
<b>Modificare cu nivel mediu</b>	1 zi	5 zile/om	10 zile
<b>Modificare cu nivel avansat</b>	1 zi	10 zile/om	15 zile
<b>Modificare cu nivel foarte mare</b>	1 zi	20 zile/om	30 zile

## Stabilirea nivelului de complexitate pentru cererile de modificare (mentenanță adaptivă și de corecție)

Nivel de complexitate	Descriere
<b>Modificare cu nivel redus</b>	<p><b>Modificările cu nivel redus</b> se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, se vor realiza printr-un efort de cel mult 3 zile/om, iar soluția se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și se va implementa în cel mult 5 zile lucrătoare de la data recepționării. După implementare, vor fi testate repetat de către Beneficiar. Neconformitățile identificate după testarea repetată vor fi înlăturate de Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare. Efortul maximal se aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor. În cazuri particulare, efortul poate fi estimat în comun de către Beneficiar și Ofertant.</p> <p><b>Exemple de modificări cu nivel redus de complexitate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>adăugarea unor elemente grafice, modificarea și amplasarea acestora pe paginile aplicației;</li> <li>elaborarea sau modificarea unor funcționalități similare celor existente, adăugarea unor instrumente în aplicație;</li> <li>ajustarea formularelor și componentelor acestora;</li> <li>ajustarea unor câmpuri de introducere și afișare a datelor;</li> <li>corectarea structurii și componenței fișierelor XLS după etapa de export;</li> <li>modificarea și extinderea filtrelor de căutare a datelor;</li> <li>adăugarea unor rânduri și coloane suplimentare în rapoarte, registre, liste, centralizatoare, totalizatoare, clasificatoare, formulare și a filtrelor de selectare pentru acestea;</li> <li>adăugarea unor roluri sau modificarea regulilor rolurilor existente;</li> <li>alte modificări la necesitatea Beneficiarului cu nivel de complexitate</li> </ul>

	similară.
<b>Modificare cu nivel mediu</b>	<p><b>Modificările cu nivel mediu</b> se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, se vor realiza printr-un efort de cel mult 5 zile/om, iar soluția se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și se va implementa în cel mult 10 zile lucrătoare de la data recepționării. După implementare, vor fi testate repetat de către Beneficiar. Neconformitățile identificate după testarea repetată vor fi înlăturate de către Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare. Efortul maximal se aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor.</p> <p>Exemple de modificări cu <b>nivel mediu de complexitate</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>adăugarea sau modificarea integrală a unor compartimente de sistem ce necesită modificarea de structură a mai multor componente concomitent, a regulilor de prelucrare a datelor și a unor fluxuri de date la nivel de business procese;</li> <li>adăugarea unor funcționalități noi ce impun și modificări suplimentare la nivel de aplicație (pagini, meniuri, submeniuri, etc.);</li> <li>adăugarea unor noi rapoarte, centralizatoare, clasificatoare, totalizatoare, formulare, liste, registre, compartimente ale modulelor aplicației, împreună cu filtrele necesare pentru căutarea și generarea datelor și instrumente pentru extragere/export;</li> <li>alte modificări la necesitatea Beneficiarului cu nivel de complexitate similară.</li> </ul>
<b>Modificare cu nivel avansat</b>	<p><b>Modificările cu nivel avansat</b> se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, se vor realiza printr-un efort de cel mult 15 zile/om, iar soluția se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și se va implementa în cel mult 20 zile lucrătoare de la data recepționării. După implementare, vor fi testate repetat de către Beneficiar. Neconformitățile identificate de către Beneficiar după testarea repetată vor fi înlăturate de Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare. Efortul maximal se aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor.</p> <p>Exemple de modificări cu <b>nivel avansat de complexitate</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>elaborarea serviciilor de conexiune web complexe;</li> <li>stabilirea conexiunilor de interoperabilitate cu alte sisteme sau platforma MConnect;</li> <li>perfectarea regulilor de prelucrare a datelor cu caracter personal (ex: reguli de accesare, căutare, afișare și editare a datelor);</li> <li>extinderea volumului de generare a rapoartelor și implementarea</li> </ul>

	<p>mecanismelor noi, actuale, ce asigura eficiența prelucrării și exportului de date;</p> <p>alte modificări la necesitatea Beneficiarului cu nivel de complexitate similară.</p>
<p><b>Modificare cu nivel foarte mare</b></p>	<p><b>Modificările cu nivel avansat</b> se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, se vor realiza printr-un efort de cel mult 20 zile/om, iar soluția se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și se va implementa în cel mult 30 zile lucrătoare de la data recepționării. După implementare, vor fi testate repetat de către Beneficiar. Neconformitățile identificate de către Beneficiar după testarea repetată vor fi înlăturate de Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare. Efortul maximal se aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor.</p> <p>Exemple de modificări cu <b>nivel foarte mare de complexitate</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>elaborarea și implementarea unor soluții cu nivel de complexitate foarte mare, ce presupun modificări concomitente în mai multe sisteme/subsisteme;</li> <li>elaborarea unor soluții noi în timp de soluționare foarte mare și pot fi realizate doar în colaborare cu alte instituții sau participanți la schimb de date;</li> <li>elaborarea și implementarea unor soluții ce necesită elaborarea și testarea în mai multe etape consecutiv, într-un interval de timp de 15-30 zile;</li> <li>alte modificări la necesitatea Beneficiarului cu nivel de complexitate similară.</li> </ul>

### Condiții minime de livrare

Ofertantul va oferi cele mai bune soluții pentru cererile de modificare și pentru soluționarea incidentelor comunicate de Beneficiar. Va analiza minuțios specificul solicitării, dar și a soluțiilor. Va oferi Beneficiarului rezultatele testării preventive pe aplicații dedicate testărilor și confirmarea bunei funcționări a modificărilor și a întregului sistem după implementare modificărilor pe mediul de producție. În același timp, Ofertantul va ține cont de nivelul de complexitate și va stabili de comun cu Beneficiarul timp necesar pentru efectuarea testărilor repetate de către de confirmare de către Beneficiar, dar nu mai puțin de 5 zile până la data facturării.

## Condiții de confidențialitate, securitate și protecție a 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.

## Mod de conlucrare, organizare și livrabile

Prezentul caiet de sarcini are la bază cerințele generale față de activitățile mentenanței de avertizare, preventivă și de corecție, având în componența sa condiții minime stabilite și exemple de cazuri, reieșind din înregistrările deținute de către Beneficiar în alte perioade ale serviciilor de mentenanță, dar și din perioada exploatării conforme a sistemului. În acest sens, pe lângă caracterul obligatoriu a acestora, pentru menținerea bunei înțelegeri și atingerea unui nivel de comunicare satisfăcător, se vor aplica metode de comparare a acestor exemple pentru stabilirea obiectivă a nivelului de complexitate, a efortului și a termenelor necesare pentru soluționarea incidentelor sau a modificărilor de adaptare și corecție ce vor fi înregistrate. Astfel, cerințele minime obligatorii și exemple de cazuri pot fi extinse sau reduse de către Beneficiar pe parcursul perioadei de achiziționare a serviciilor de mentenanță.

Ofertantul va desemna persoane responsabile de relația cu Beneficiarul, va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și va oferi date de contact în termenul prevăzut în Contract.

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 și conform efortului stabilit.

Ofertantul va participa la ședințele organizate a grupului de participanți, iar la necesitate va conlucra direct cu alte entități naționale. În alte cazuri, Ofertantul se va deplasa la oficiul Beneficiarului.

Pentru mentenanța de avertizare, Ofertantul va oferi Beneficiarului originalele facturilor fiscale, act cu privire la serviciile prestate, raport lunar cu lista incidentelor/defectelor remediate sau soluționate, note de analiză completă și planul

activităților preventive (ex. plan de efectuarea upgrade/update la anumite produse, plan de recuperare, etc.).

Pentru mentenanța de corecție și adaptivă, Ofertantul va oferi Beneficiarului planul activităților (emis la început de lună), originalele facturilor fiscale și raportul de implementare a modificărilor, act cu privire la serviciile prestate, UAT (teste de acceptanță) pentru fiecare modificare, instrucțiunile specifice modificărilor și manualele utilizatorilor actualizate (la necesitate).

La fel, la finalul perioadei de contract, Ofertantul va oferi beneficiarului codul sursă și copiile de rezervă a ultimelor modificări de sistem, versiunea actualizată a ghidurilor pentru utilizatori (tehnoredactate calitativ), instrucțiuni tehnice suplimentare de administrare și exploatare a sistemului (daca va fi solicitat de Beneficiar), actul de predare în exploatare a sistemului modificat.

Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar furnizorul execută operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului. Toate rezultatele obținute în perioada prestării serviciilor aparțin Beneficiarului fără limitare de timp.

Ofertantul va oferi garanția asupra întregului sistem pentru o perioadă de cel puțin 12 luni de la data încetării contractului. Garanția prevede menținerea nivelului de funcționare stabilă a întregului sistem conform celor mai bune rezultate și recomandări incluse în actul de predare în exploatare a sistemului modificat.

## Cerințe pentru Service Desk

Prin ofertă, Ofertantul serviciilor achiziționate de către Beneficiar își asumă următoarele condiții minime de suport tehnic la nivelul service desk-ului:

- Disponibilitate service desk prin email, telefon racordat la programul de lucru al beneficiarului.
- Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces, on-site, ședințe online sau deplasare fizică la sediul beneficiarului.

**Obligații solicitate pentru Service Desk în cazul unui incident la nivelul centrului de date:**

- Personalul service desk -ului va trebui să aibă permanent actualizată lista specialiștilor disponibili pentru intervenție;
- Personalul service desk -ului trebuie să mențină legătura cu specialiștii (telefonica, mail, sms, on-line) pe parcursul intervențiilor, astfel încât utilizatorii să poată primi informații corecte privind starea de funcționare a sistemului;
- Service desk-ul nu va dirija utilizatorii către echipele de intervenție și va acționa ca punct unic de contact pe toată durata incidentului până la reintrarea sistemului în regim normal de operare.
- Existența serviciului de suport client “Hot-Line”. 5/7, 10/24;
- Existența Sistemului Informațional automatizat pentru înregistrarea și evidența solicitărilor de suport;
- Linie Telefonica dedicată pentru acordarea serviciilor de tip call-centru 24/7;
- Înregistrarea incidentelor și a cererilor/mesajelor de modificare;
- Furnizarea livrabilelor lunare privind serviciile prestate;
- Recomandarea acțiunilor, instruire și suport pentru evitarea situațiilor asemănătoare celor rezolvate.

### Cerințe minime obligatorii 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 din prezentul caiet de sarcini.

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

Ofertantul va informa în prealabil Beneficiarul despre necesitatea modificării echipei de mentenanță, va transmite CV-ul persoanei care înlocuiește și va confirma recepționarea răspunsului (de acceptare sau refuz) expediat de către Beneficiar. Beneficiarul își rezervă dreptul de a refuza modificarea componenței minime a echipei



în cazul în care pregătirea profesională și experiența noilor membri nu corespunde cerințelor stabilite în prezent caiet de sarcini sau solicitarea privind modificarea echipei nu este relevantă.

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

#### **Manager de proiect (minim 1 persoană)**

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC;
- Competențe în management de proiect, dovedite prin certificare emisă de autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat;
- Experiență profesională generală de minim 5 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 și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a avut rol de manager de proiect*).

#### **Specialist infrastructura sistem (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- cunoașterea limbii de stat;
- deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare;
- deține experiență profesională generală în domeniul de specialitate de minim 5 ani;
- cunoștințe în activități de administrare și menținerea unui nivel avansat de securitate pentru Linux CentOS, Windows Server, VMware, aplicații server, protocoale de comunicare, etc.
- deține experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte în activități IT complexe privind infrastructura software și hardware pe platforma MCloud (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din*

*partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).*

### **Specialist IT programator-expert sau analist -programator (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare;
- cunoașterea limbii de stat;
- cunoașterea limbii engleze (nivel mediu sau mai mare) pentru înțelegerea noțiunilor și documentației tehnice;
- deține experiență de minim 5 ani în domeniul analiză, proiectare și programare;
- deține experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).*

### **Specialist programator (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare;
- cunoașterea limbii de stat;
- cunoașterea limbii engleze (nivel mediu sau mai mare) pentru înțelegerea noțiunilor și documentației tehnice;
- deține experiență de minim 5 ani în domeniul de programare;
- deține experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist IT în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).*

### **Specialist baze de date (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare;
- cunoașterea limbii de stat;
- cunoașterea limbii engleze (nivel mediu sau mai mare) pentru înțelegerea noțiunilor și documentației tehnice;
- deține experiență de minim 5 ani în proiectarea bazelor de date și administrarea, menținerea SGBD;
- deține experiență dobândită prin participarea, în calitate de specialist în baze de date, în cel puțin 3 proiecte implementate cu succes a unui sistem informațional de complexitate similară (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost*).

### **Software Tester (minim 1 persoană)**

- studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- experiență demonstrată în testarea funcțională a sistemelor informaționale;
- experiență demonstrată în testarea performanței și încărcării sistemelor informaționale;
- experiență demonstrată în automatizarea proceselor de testare a produselor software;
- cel puțin 2 ani experiență în testarea produselor software de complexitate similară (*se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost*).

## RECHIZITELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR

<b>Prestatorul</b>	<b>Beneficiarul</b>
Adresa poștală:	Adresa poștală: mun. Chișinău, bd. Vlaicu Pîrcălab,46
Telefon:	Telefon/fax: 022 780-295, 022 780-240
Cod fiscal:	IBAN: MD58TRPEAD518720A01857AA
Banca:	Banca: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat
Cod:	Cod: TREZMD2X
IBAN	Cod fiscal: 1007601007778
	Adresa poștală: mun. Chișinău, bd. Vlaicu Pîrcălab,46

## SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

**Prestatorul**

**Beneficiarul**  
**Director general**  
**Ion DODON**

Anexa nr. 1  
la contractul nr. \_\_\_\_\_  
Din „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2023

### SPECIFICAȚII TEHNICE

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului bunului	Țara de origine	Produsul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
<b>Lotul 1</b>						
Servicii de mentenanță și suport a Sistemului Informațional Automatizat “Asistența Medicală Primară” (SIA AMP)	Servicii de mentenanță de avertizare – <b>în bază de abonament</b>			Conform Caietului de sarcini inclus la Capitolul II Condiții speciale ale Contractului		<b>Moldova Standard</b>
	Servicii de mentenanță adaptivă și de corecție – <b>la cerere</b>			Conform Caietului de sarcini inclus la Capitolul II Condiții speciale ale Contractului		<b>Moldova Standard</b>

### SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

**Prestatorul**

**Beneficiarul**  
**Director general**  
**Ion DODON**

Anexa nr. 2  
la contractul nr. \_\_\_\_\_  
din “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2023

**SPECIFICAȚII DE PREȚ**

Cod CPV	Denumirea bunurilor/ serviciilor	Unitatea de măsură	Canti-tatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare/prestare	Clasificație bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Lotul 1</b> Servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP)									
72200000-7	Servicii de mentenanță de avertizare – <b>în bază de abonament</b>	Luni	9					Din data semnării contractului, până la data de 31.12.2023, inclusiv.	MD58TRPEAD518720A01857AA
72200000-7	Servicii de mentenanță adaptivă și de corecție – <b>la cerere</b>	Om/ Ore	3400					Din data semnării contractului, până la data de 31.12.2023, inclusiv.	MD58TRPEAD518720A01857AA

**SEMNĂTURILE 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 **agentul 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**