



Anexa nr.1 la Anexa nr. 22
la Documentația standard
aprobată prin Ordinul Ministrului Finanțelor
nr. 115 din 15.09.2021

Numărul procedurii de achiziție [ocds-b3wdp1-MD-1655462223498](#)

Obiectul achiziției: *Servicii de mentenanță a Sistemului informațional automatizat „Asistența medicală spitalicească” (SIA AMS)*

OFERTA TEHNICA

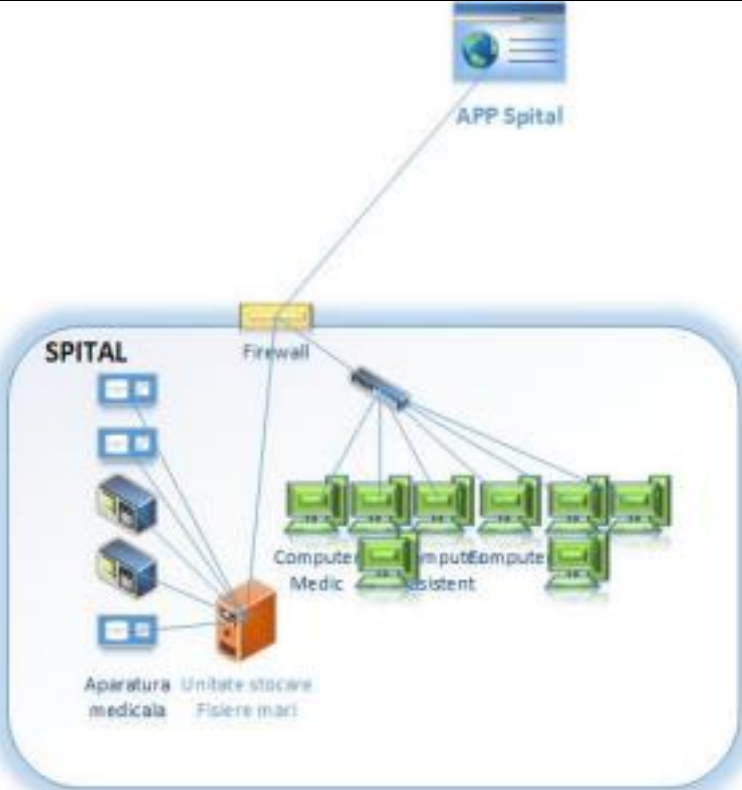
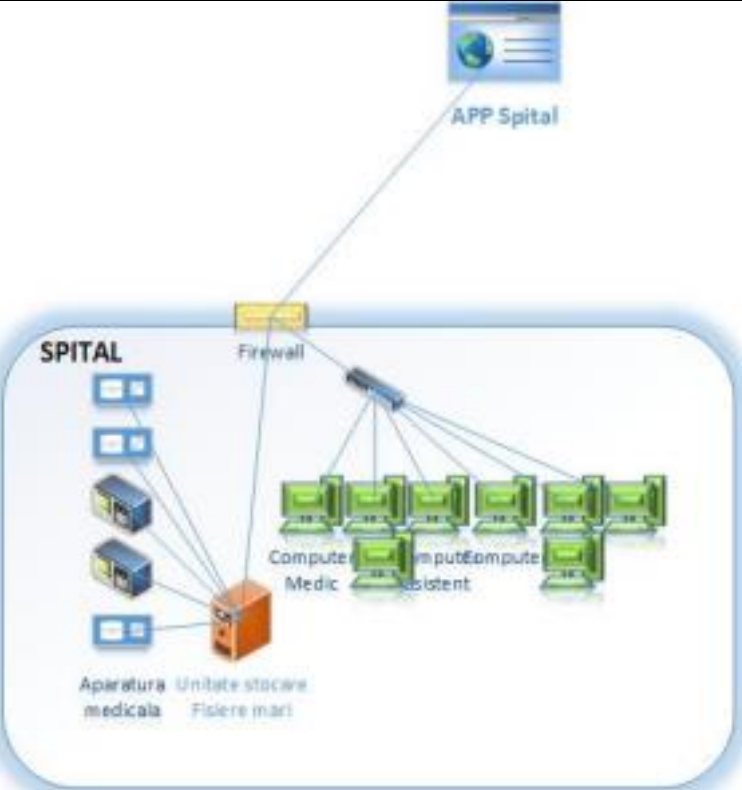
CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
Introducere SIA AMS este un sistem informațional de tip HIS Hospital Information System [referință https://en.wikipedia.org/wiki/Hospital_information_system] destinat informatizării spitalelor din Republica Moldova. Conform H.G. nr. 586 din 24.07.2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical Posesor al SIA este Ministerul Sănătății și Deținător Compania Națională de Asigurări în Medicină.	Am luat la cunostinta si am consultat referinta https://en.wikipedia.org/wiki/Hospital_information_system] destinat informatizării spitalelor din Republica Moldova. Conform H.G. nr. 586 din 24.07.2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical Posesor al SIA este Ministerul Sănătății și Deținător Compania Națională de Asigurări în Medicină.
SIA AMS a fost implementat în anul 2016 și rulează pe infrastructura guvernamentală MCloud având ca scop strategic eficientizarea activității medicale la nivel local. Prezenta procedură de achiziție a fost lansată în scopul contractării serviciilor de mentenanță pentru asigurarea funcționării neîntrerupte, dar și dezvoltarea funcționalităților noi a SIA AMS, în conformitate cu necesitățile instituțiilor din domeniul ocrotirii sănătății. Sistemul informațional automatizat „Asistenta Medicala Spitaliceasca” (SIA AMS), împreună cu alte sisteme informaționale [Sistemul informațional automatizat „Asistenta Medicala Primara” (SIA AMP); Sistemul informatic de evidenta a resurselor umane in sistemul sănătății (SIERUSS); Sistemul informațional automatizat „Serviciul de sânge” (SIA SS); Sistemul informațional automatizat „Transplant” (SIA Transplant); Portalul certificatelor de concediu medical; Sistemul informațional automatizat „Registrul de evidenta a vaccinării împotriva COVID-19” (SIA RVC-19)], constituie Registrul medical.	Asumam intelegerea ca SIA AMS a fost implementat în anul 2016 și rulează pe infrastructura guvernamentală MCloud având ca scop strategic eficientizarea activității medicale la nivel local. Prezenta procedură de achiziție a fost lansată în scopul contractării serviciilor de mentenanță pentru asigurarea funcționării neîntrerupte, dar și dezvoltarea funcționalităților noi a SIA AMS, în conformitate cu necesitățile instituțiilor din domeniul ocrotirii sănătății. Am luat la cunostinta ca Sistemul informațional automatizat „Asistenta Medicala Spitaliceasca” (SIA AMS), opereaza împreună cu alte sisteme informaționale: - [Sistemul informațional automatizat „Asistenta Medicala Primara” (SIA AMP); Sistemul informatic de evidenta a resurselor umane in sistemul sănătății (SIERUSS); - Sistemul informațional automatizat „Serviciul de sânge” (SIA SS); - Sistemul informațional automatizat „Transplant” (SIA Transplant); - Portalul certificatelor de concediu medical; Sistemul informațional automatizat „Registrul de evidenta a vaccinării împotriva COVID-19” (SIA RVC-19)], care constituie Registrul medical.
Proprietarul Registrului medical este statul, iar Posesorul acestuia este Ministerul Sănătății, Muncii si Protecției Sociale. Deținătorul SIA AMS este Compania Națională de Asigurări in Medicina.	Am luat la cunostinta si asumam intelegerea faptului ca Proprietarul Registrului medical este statul, iar Posesorul acestuia este Ministerul Sănătății, Muncii si Protecției Sociale. Deținătorul SIA AMS este Compania Națională de Asigurări in Medicina.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
	In conformitate cu HOTARAREA Nr. HG586/2017 din 24.07.2017, pentru aprobarea Regulamentului privind modul de tinere a Registrului medical, cu modificările si completările ulterioare, printre obligațiile Deținătorului Registrului medical se numără:
In conformitate cu HOTARAREA Nr. HG586/2017 din 24.07.2017, pentru aprobarea Regulamentului privind modul de tinere a Registrului medical, cu modificările si completările ulterioare, printre obligațiile Deținătorului Registrului medical se numără:	Asumam intelegerea ca, in conformitate cu HOTARAREA Nr. HG586/2017 din 24.07.2017, pentru aprobarea Regulamentului privind modul de tinere a Registrului medical, cu modificările si completările ulterioare, printre obligațiile Deținătorului Registrului medical se numără:
- „sa asigure implementarea masurilor organizatorice si tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității si securității datelor cu caracter personal in conformitate cu dispozițiile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal si Hotărârii Guvernului nr. 1123 din 14 decembrie 2010 „Privind aprobarea Cerințelor fata de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora in cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”;;”.	- „sa asigure implementarea masurilor organizatorice si tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității si securității datelor cu caracter personal in conformitate cu dispozițiile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal si Hotărârii Guvernului nr. 1123 din 14 decembrie 2010 „Privind aprobarea Cerințelor fata de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora in cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”;;”.
- „sa asigure accesul securizat la informația din Registrul medical, respectarea condițiilor de securitate si a regulilor de exploatare a acestuia;;”.	- „sa asigure accesul securizat la informația din Registrul medical, respectarea condițiilor de securitate si a regulilor de exploatare a acestuia;;”.
Deținătorul Registrului medical are dreptul „să inițieze procedura de suspendare a drepturilor de acces la Registrul medical dacă nu se respectă regulile, standardele și normele general acceptate în domeniul securității informaționale și protecției datelor cu caracter personal;;”.	Deținătorul Registrului medical are dreptul „să inițieze procedura de suspendare a drepturilor de acces la Registrul medical dacă nu se respectă regulile, standardele și normele general acceptate în domeniul securității informaționale și protecției datelor cu caracter personal;;”.
Beneficiarul este prestator de servicii medicale. In calitate de Registratori ai Registrului medical, Beneficiarul are obligația „sa efectueze acțiunile de asigurare a securității informației, sa documenteze cazurile si tentativele de încălcare a acesteia, precum si sa întreprindă masurile ce se impun pentru prevenirea si lichidarea consecințelor;;” si totodată „sa ia masurile organizatorice si tehnice necesare pentru asigurarea regimului de confidențialitate si securitate a datelor cu caracter personal in conformitate cu instrucțiunile detonatorului Registrului medical;;”.	Beneficiarul este prestator de servicii medicale. In calitate de Registratori ai Registrului medical, Beneficiarul are obligația „sa efectueze acțiunile de asigurare a securității informației, sa documenteze cazurile si tentativele de încălcare a acesteia, precum si sa întreprindă masurile ce se impun pentru prevenirea si lichidarea consecințelor;;” si totodată „sa ia masurile organizatorice si tehnice necesare pentru asigurarea regimului de confidențialitate si securitate a datelor cu caracter personal in conformitate cu instrucțiunile detonatorului Registrului medical;;”.
Cerințele din prezentul caiet de sarcini sunt minime și obligatorii, descrierea acestora fiind făcută la general și cu indicarea celor mai	Am intocmit oferta in conformitate cu cerintele Caietului de Sarcini si am respectat conditiile impuse in documentatia publicata.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
esențiali parametri tehnici sau, în măsura posibilităților, cu descrierea performanțelor și/sau cerințelor minime. Ofertanții vor răspunde punct cu punct cerințelor din prezentul caiet de sarcini.	
Sistemul informațional supus mentenanței: SIA "Asistența medicală spitalicească" – HIPOCRATE H3 concept - soluție informatică destinată activității medicale, matura, complexă, flexibilă și operațională.	Asumam intelegerea ca sistemul informațional supus mentenanței este SIA "Asistența medicală spitalicească" – HIPOCRATE H3 concept - soluție informatică destinată activității medicale, matura, complexă, flexibilă și operațională.
Scopul Sistemului • Crearea unei platforme comune și solide de management a informațiilor medicale la nivelul spitalelor din Republica Moldova; • Gestionarea eficientă a informațiilor medicale cu privire la pacienți, într-o manieră ce va permite analiza, optimizarea și raportarea informațiilor pe nivele de responsabilitate; • Asigurarea unei structuri omogene, compactă pentru care se vor aplica aceleași proceduri, servicii de instruire și suport, independente de particularitățile tehnice existente;	Intelegem si asumam scopul Sistemului • Crearea unei platforme comune și solide de management a informațiilor medicale la nivelul spitalelor din Republica Moldova; • Gestionarea eficientă a informațiilor medicale cu privire la pacienți, într-o manieră ce va permite analiza, optimizarea și raportarea informațiilor pe nivele de responsabilitate; • Asigurarea unei structuri omogene, compactă pentru care se vor aplica aceleași proceduri, servicii de instruire și suport, independente de particularitățile tehnice existente;
Subiecții raporturilor juridice Posesorul SIA – Ministerul Sănătății Deținătorul SIA – Compania Națională de Asigurări în Medicină; Registratorii și Utilizatorii SIA – IMSP Institutul Mamei și Copilului.	Asumam intelegerea faptului c subiecții raporturilor juridice sunt: Posesorul SIA – Ministerul Sănătății Deținătorul SIA – Compania Națională de Asigurări în Medicină; Registratorii și Utilizatorii SIA – IMSP Institutul Mamei și Copilului.
Arhitectura sistemului Arhitectura SIA AMS este realizată pe 3 nivele: Aplicație, Baza de date, Client web. Fiecare instanță aplicativă a fiecărei institutii medicale inclusa in SIA AMS este conectată la o bază de date Microsoft SQL Server. În ceea ce privește distribuția serverelor fiecare instanță aplicativă rulează pe un server virtual și este conectată la o bază de date relațională care rulează la fel pe un server virtual.	Arhitectura sistemului Asumam intelegerea arhitecturii SIA AMS, care este realizată pe 3 nivele: Aplicație, Baza de date, Client web. Fiecare instanță aplicativă a fiecărei institutii medicale inclusa in SIA AMS este conectată la o bază de date Microsoft SQL Server. În ceea ce privește distribuția serverelor fiecare instanță aplicativă rulează pe un server virtual și este conectată la o bază de date relațională care rulează la fel pe un server virtual.
Practic fiecare institutie medicala inclusa in SIA AMS are o aplicație HIS corespondentă care îi permite să gestioneze activitatea medicală prin colectarea și gestionarea fișelor medicale ale pacienților pe durata episoadelor de boală. Pentru fiecare unitate medicală se folosesc două	Intelegem si asumam ca fiecare institutie medicala inclusa in SIA AMS are o aplicație HIS corespondentă care îi permite să gestioneze activitatea medicală prin colectarea și gestionarea fișelor medicale ale pacienților pe durata episoadelor de boală. Pentru fiecare unitate medicală se folosesc

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
servere: unul de aplicație și unul de baze de date, ambele virtuale, cu sistem de operare Windows Server.	două servere: unul de aplicație și unul de baze de date, ambele virtuale, cu sistem de operare Windows Server.
Sistemul Hipocrate v.H3Concept funcționează exclusiv pe servere virtuale și se asigura astfel o independentă optimă față de hardware-ul disponibil, deoarece mașinile virtuale pot rula sau pot fi migrate de pe un server fizic pe altul fără modificări.	Intelegem si asumam ca sistemul Hipocrate v.H3Concept funcționează exclusiv pe servere virtuale și se asigura astfel o independentă optimă față de hardware-ul disponibil, deoarece mașinile virtuale pot rula sau pot fi migrate de pe un server fizic pe altul fără modificări.
Segmentarea operațiunilor din cloud-ul guvernamental este foarte clară: Administratorii MCloud desfășoară activități de tip IaaS (Infrastructure as a Service) și PaaS (Platform as a Service, în timp de sistemul ofertat este un SaaS – Software as a Service. Schema nivelelor operaționale este simplă: 	Asumam intelegerea faptului ca segmentarea operațiunilor din cloud-ul guvernamental este foarte clară: - Administratorii MCloud desfășoară activități de tip IaaS (Infrastructure as a Service) și PaaS (Platform as a Service, în timp de sistemul ofertat este un SaaS – Software as a Service. Schema nivelelor operaționale este simplă: 

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
Arhitectura locală: La nivel local, adică al centrelor medicale, modelul arhitectural este deosebit de simplu. Stațiile de lucru sunt conectate în rețeaua LAN locală – protejată de firewall - și accesează instanță aplicativă informațională din MCloud a institutiei medicale prin intermediul navigatorului de internet, la fel cum accesează orice altă pagină web în care sunt necesare credentiale de acces. Sistemul informatic integrat accesat astfel este capabil să gestioneze activitatea medicală din interiorul instituției: Fișa pacientului, Laborator, Farmacie, Bloc alimentar, Analiza și Rapoarte, Statistică. În centrele medicale care au imagistica, pe una dintre stațiile de lucru va funcționa un colector de fișiere mari, numit PACS, pentru a nu încărca traficul peste internet în mod inutil; astfel se evita și necesitatea unei	Arhitectura locală: Asumam intelegerea arhitecturii locale: la nivel local, adică al centrelor medicale, modelul arhitectural este deosebit de simplu. Stațiile de lucru sunt conectate în rețeaua LAN locală – protejată de firewall - și accesează instanță aplicativă informațională din MCloud a institutiei medicale prin intermediul navigatorului de internet, la fel cum accesează orice altă pagină web în care sunt necesare credentiale de acces. Sistemul informatic integrat accesat astfel este capabil să gestioneze activitatea medicală din interiorul instituției: Fișa pacientului, Laborator, Farmacie, Bloc alimentar, Analiza și Rapoarte, Statistică. În centrele medicale care au imagistica, pe una dintre stațiile de lucru va funcționa un colector de fișiere mari, numit PACS, pentru a nu încărca traficul peste internet în mod inutil; astfel se

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
conexiuni internet deosebit de bune intre centrele medicale și datacenterul MCloud. Conexiunea este securizată în mod transparent pentru utilizator (certificat ssl pentru care utilizatorul nu trebuie să execute nici un fel de acțiune) și are în aplicație drepturile specifice rolului corespunzător din cadrul centrului medical.	evita și necesitatea unei conexiuni internet deosebit de bune între centrele medicale și datacenterul MCloud. Asumam intelegerea modului în care este realizata conexiunea utilizatorilor la sistem: conexiunea este securizată în mod transparent pentru utilizator (certificat ssl pentru care utilizatorul nu trebuie să execute nici un fel de acțiune) și are în aplicație drepturile specifice rolului corespunzător din cadrul centrului medical.
	
Noțiuni generale Termeni și definiții	Noțiuni generale Termeni și definiții

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
În prezentul document se vor utiliza următorii termeni: Sistem informatic supus mentenanței – totalitatea componentelor software de bază (cod compilat și cod sursă) și de suport (SO, SGBD, etc.), procesele și procedurile de lucru realizate de utilizatori persoane și sistem în scopul valorificării funcționalului acestuia; Utilizator – orice persoana sau grup de persoane care folosește informația din sistemul informatic sau interacționează direct cu acesta. Mentenanța reprezintă un ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au drept scop asigurarea funcționării sistemului la un nivel agreeat de disponibilitate. Prin activități atât operaționale de întreținere a componentelor sistemului informatic, cât și creare de procese, funcționalități noi menite să asigure funcționarea normală sau dezvoltarea sistemului. Tipurile de mentenanță:	În oferta sunt utilizați următorii termeni: Sistem informatic supus mentenanței – totalitatea componentelor software de bază (cod compilat și cod sursă) și de suport (SO, SGBD, etc.), procesele și procedurile de lucru realizate de utilizatori persoane și sistem în scopul valorificării funcționalului acestuia; Utilizator – orice persoana sau grup de persoane care folosește informația din sistemul informatic sau interacționează direct cu acesta. Mentenanța reprezintă un ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au drept scop asigurarea funcționării sistemului la un nivel agreeat de disponibilitate. Prin activități atât operaționale de întreținere a componentelor sistemului informatic, cât și creare de procese, funcționalități noi menite să asigure funcționarea normală sau dezvoltarea sistemului. Tipurile de mentenanță asumate:
a) Mentenanță corectivă (reactivă) – asigură repunerea în funcțiune a sistemelor defecte, după ce acestea au suferit o defectare parțială sau o pană, prin activități de localizarea defectelor, diagnoză și de eliminare a defecțiunilor apărute, urmate de controlul bunei funcționări. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat.	a) Mentenanță corectivă (reactivă) – asigură repunerea în funcțiune a sistemelor defecte, după ce acestea au suferit o defectare parțială sau o pană, prin activități de localizarea defectelor, diagnoză și de eliminare a defecțiunilor apărute, urmate de controlul bunei funcționări. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat.
b) Mentenanță preventivă – reprezintă un proces de întreținere planificată, ce are ca scop menținerea sistemului, în condiții normale de funcționare, prin inspecție sistematică, detecție, optimizare, ajustarea componentelor, împreună cu executarea unor operațiuni de revizie periodică și de reglare. Mentenanța preventivă urmează a fi efectuată conform Planului de mentenanță – elaborat de prestator și coordonat cu beneficiarul Sistemului, care identifică sarcinile de mentenanță și intervalele corespunzătoare, în funcție de timpii de funcționare sau de cicluri de funcționare.	b) Mentenanță preventivă – reprezintă un proces de întreținere planificată, ce are ca scop menținerea sistemului, în condiții normale de funcționare, prin inspecție sistematică, detecție, optimizare, ajustarea componentelor, împreună cu executarea unor operațiuni de revizie periodică și de reglare. Mentenanța preventivă urmează a fi efectuată conform Planului de mentenanță – elaborat de prestator și coordonat cu beneficiarul Sistemului, care identifică sarcinile de mentenanță și intervalele corespunzătoare, în funcție de timpii de funcționare sau de cicluri de funcționare.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
c) Metenanță adaptivă – constă în modificarea produsului software, care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică.	c) Metenanță adaptivă – constă în modificarea produsului software, care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică.
Persoanele responsabile (beneficiar) – persoanele desemnate de Beneficiar care sunt în drept de a solicita de la Prestator oferirea serviciilor aferente obiectului achiziției și prin intermediul cărora Prestatorul comunică cu Beneficiarul. Persoanele responsabile din partea Beneficiarului dispun de competențe și drept de decizie privind solicitarea serviciilor conform prezentului contract. Problemă – reprezintă cauza primară a apariției incidentelor. Solicitare – orice interpelare din partea Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. Solicitățile pot fi:	Asumam ca: - Persoanele responsabile (beneficiar) – persoanele desemnate de Beneficiar care sunt în drept de a solicita de la Prestator oferirea serviciilor aferente obiectului achiziției și prin intermediul cărora Prestatorul comunică cu Beneficiarul. - Persoanele responsabile din partea Beneficiarului dispun de competențe și drept de decizie privind solicitarea serviciilor conform prezentului contract. Precum și definițiile: - Problemă – reprezintă cauza primară a apariției incidentelor. - Solicitare – orice interpelare din partea Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. Solicitățile pot fi:
a) Solicitare de suport – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii (SLA) privind funcționarea SIA sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit..	a) Confirmam definiția: Solicitare de suport – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii (SLA) privind funcționarea SIA sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit..
b) Incident – reprezintă orice solicitare care are la bază un incident de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate..	b) Confirmam definiția: Incident – reprezintă orice solicitare care are la bază un incident de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate..
c) Solicitare de dezvoltare – orice solicitare care necesită dezvoltarea sistemului informatic și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date).	c) Confirmam definiția: Solicitare de dezvoltare – orice solicitare care necesită dezvoltarea sistemului informatic și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date).
Nivelul serviciului – reprezintă nivelul agreat de Beneficiar al indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agreement).	Confirmam înțelegerea nivelului serviciului – reprezintă nivelul agreat de Beneficiar al indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agreement).

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
Principiul “cel mai bun efort” – situație în care Prestatorul va depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă dar fără a garanta conformarea la parametri de calitate prevăzuți în prezentele Reguli; Orele de lucru – 24/24.	Principiul “cel mai bun efort” – situație în care Prestatorul va depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă dar fără a garanta conformarea la parametri de calitate prevăzuți în prezentele Reguli; Orele de lucru – 24/24.
Obiectul achiziției Obiectul achiziției constă în prestarea serviciilor de mentenanță pentru Sistemul informațional automatizat “Asistența medicală spitalicească”, conform următorului tabel:	Obiectul ofertei Obiectul ofertei constă în prestarea serviciilor de mentenanță pentru Sistemul informațional automatizat “Asistența medicală spitalicească”, conform următorului tabel:

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante					OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate				
Nr.	Tip Mentenanta	Tip Serviciu	Cantiate/Termen	Nota prestare	Nr.	Tip Mentenanta	Tip Serviciu	Cantiate/Termen	Nota prestare
1.	Mentenanță corectivă	Abonament /lună	31.12.2022	Conform Capitolului 4, pct. 4.1 și prevederilor prezentului caiet de sarcini	1.	Mentenanță corectivă	Abonament /lună	31.12.2022	Conform Capitolului 4, pct. 4.1 și prevederilor prezentului caiet de sarcini
2.	Mentenanță preventivă	Abonament /lună	31.12.2022 (conform Planului de mentenanță)	Conform Capitolului 4, pct. 4.2 și prevederilor prezentului caiet de sarcini	2.	Mentenanță preventivă	Abonament /lună	31.12.2022 (conform Planului de mentenanță)	Conform Capitolului 4, pct. 4.2 și prevederilor prezentului caiet de sarcini
3.	Mentenanță adaptivă	Om/zile	660	Conform Capitolului 4, pct. 4.3 și prevederilor prezentului caiet de sarcini. IMPORTANT: Serviciile de mentenanță adaptivă vor fi utilizate la necesitate și solicitate exclusiv de către persoanele responsabile desemnate de Ministerul Sănătății în acest sens	3.	Mentenanță adaptivă	Om/zile	660	Conform Capitolului 4, pct. 4.3 și prevederilor prezentului caiet de sarcini. IMPORTANT: Serviciile de mentenanță adaptivă vor fi utilizate la necesitate și solicitate exclusiv de către persoanele responsabile desemnate de Ministerul Sănătății în acest sens
Descrierea și conținutul serviciilor 4.1 Serviciile aferente mentenanței corective 1. Managementul incidentelor:					Descrierea și conținutul serviciilor oferite: 4.1 Serviciile aferente mentenanței corective 1. Managementul incidentelor:				

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
• Servicii de linie fierbinte pentru gestiunea incidentelor: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului; • Corectarea erorii sau identificarea și aplicarea unei soluții de ocolire a acesteia; • Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor; • Gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistice privind incidentele; • Consultarea utilizatorului în aspecte ce dețin de incapacitatea acestora de utilizare a Sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul Sistemul informatic. 2. Asistența administratorilor Beneficiarului la lucrările de restabilire a sistemului informatic; 3. Expertiza și documentarea detaliată a incidentelor; 4. Monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului. Prestarea serviciilor se va efectua conform regulilor descrise în anexa nr.2.	• Servicii de linie fierbinte pentru gestiunea incidentelor: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor, urmărirea procesului de soluționare și închiderea incidentului; • Corectarea erorii sau identificarea și aplicarea unei soluții de ocolire a acesteia; • Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor; • Gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistice privind incidentele; • Consultarea utilizatorului în aspecte ce dețin de incapacitatea acestora de utilizare a Sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul Sistemul informatic. 2. Asistența administratorilor Beneficiarului la lucrările de restabilire a sistemului informatic; 3. Expertiza și documentarea detaliată a incidentelor; 4. Monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului. Confirmam ca prestarea serviciilor se va efectua conform regulilor descrise în anexa nr.2.
Serviciile aferente mentenanței preventive Serviciile aferente mentenanței preventive sunt orientate spre depistarea și înlăturarea erorilor ascunse și se vor efectua în conformitate cu un Plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar. Asigurarea mentenanței preventive cu personal calificat și avizat permite Beneficiarului să opereze și să exploateze normal sistemul.	Serviciile oferite, aferente mentenanței preventive Serviciile aferente mentenanței preventive sunt orientate spre depistarea și înlăturarea erorilor ascunse și se vor efectua în conformitate cu un Plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar. Asigurarea mentenanței preventive cu personal calificat și avizat permite Beneficiarului să opereze și să exploateze normal sistemul.
Mentenanța preventivă are un rol esențial în buna funcționare a SIA AMS și are următoarele obiective:	Întelegem și asumăm definițiile Autorității Contractante: Mentenanța preventivă are un rol esențial în buna funcționare a SIA AMS și are următoarele obiective:

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
- funcționarea optima si continua a sistemului din perspectiva Beneficiarului; eventualele incidente sau operațiuni uzuale trebuie sa aibă un impact minim asupra modului de operare a sistemului de către Beneficiar; - identificarea din timp a parametrilor cu valori anormale, înainte aparitiei defectiunilor - remedierea in timp util a condițiilor care au dus la apariția valorilor incorecte a parametrilor sistemelor, preîntâmpinând astfel eventualele defectiuni; - prelungirea duratei de exploatare a sistemului - reducerea timpilor in care sistemele sunt scoase din funcțiune si reducerea la minim a duratei de remediere a defectelor; - reducerea costurilor cu reparațiile.	- funcționarea optima si continua a sistemului din perspectiva Beneficiarului; eventualele incidente sau operațiuni uzuale trebuie sa aibă un impact minim asupra modului de operare a sistemului de către Beneficiar; - identificarea din timp a parametrilor cu valori anormale, înainte aparitiei defectiunilor - remedierea in timp util a condițiilor care au dus la apariția valorilor incorecte a parametrilor sistemelor, preîntâmpinând astfel eventualele defectiuni; - prelungirea duratei de exploatare a sistemului - reducerea timpilor in care sistemele sunt scoase din funcțiune si reducerea la minim a duratei de remediere a defectelor; - reducerea costurilor cu reparațiile.
Serviciile de mentenanța preventiva care fac obiectul contractului includ: 1. Verificarea codului sursă al sistemului în vederea identificării defectelor ascunse: • verificarea codului sursă și raportarea erorilor și riscurilor potențiale depistate, • identificarea soluției optime pentru înlăturarea erorilor depistate, • înlăturarea erorilor conform unui plan agreat cu Beneficiarul, • verificarea si testarea modificărilor; • implementarea modificărilor; • urmărirea funcționarii corecte a sistemului in urma implementării modificărilor si eventualelor masuri corective.	Asumam ca serviciile de mentenanța preventiva care fac obiectul contractului includ: 1. Verificarea codului sursă al sistemului în vederea identificării defectelor ascunse: • verificarea codului sursă și raportarea erorilor și riscurilor potențiale depistate, • identificarea soluției optime pentru înlăturarea erorilor depistate, • înlăturarea erorilor conform unui plan agreat cu Beneficiarul, • verificarea si testarea modificărilor; • implementarea modificărilor; • urmărirea funcționarii corecte a sistemului in urma implementării modificărilor si eventualelor masuri corective.
2. Managementul problemelor: identificarea, analiza și descrierea problemei, determinarea soluțiilor în baza: • analizei incidentelor, stabilirea cauzei care a produs incidentul; • monitorizării operațiunilor și componentelor critice a sistemului;	2. Asumam ca Managementul problemelor include: identificarea, analiza și descrierea problemei, determinarea soluțiilor în baza: • analizei incidentelor, stabilirea cauzei care a produs incidentul; • monitorizării operațiunilor și componentelor critice a sistemului;

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
urmării funcționarii corecte a sistemului în timpul operațiunilor programate si desfasurate asupra altor sisteme atunci când Beneficiarul identifica un potențial impact direct.	urmării funcționarii corecte a sistemului în timpul operațiunilor programate si desfasurate asupra altor sisteme atunci când Beneficiarul identifica un potențial impact direct.
3. Analiza parametrilor de funcționare a sistemului, identificarea și raportarea riscurilor potențiale: - analiza constanta a modului in care funcționează sistemul din punct de vedere a securității; - propuneri înaintate Beneficiarului de îmbunătățire a securității sistemului, realizate împreună cu specialiștii MCloud - acțiuni care sa aibă ca efect înlăturarea riscurilor identificate; - masuri care sa permită intervenții rapide, de restaurare a sistemului si/sau menținerea acurateței informației in situații de expunere la riscuri.	3. Asumam ca analiza parametrilor de funcționare a sistemului, identificarea și raportarea riscurilor potențiale include: - analiza constanta a modului in care funcționează sistemul din punct de vedere a securității; - propuneri înaintate Beneficiarului de îmbunătățire a securității sistemului, realizate împreună cu specialiștii MCloud - acțiuni care sa aibă ca efect înlăturarea riscurilor identificate; - masuri care sa permită intervenții rapide, de restaurare a sistemului si/sau menținerea acurateței informației in situații de expunere la riscuri.
4. În cadrul lucrărilor de organizare și realizare a planului de restabilire - efectuarea copiilor de rezervă (back-up) și restabilire în caz de dezastru conform planului aprobat. Întrucât informația din bazele de date este proprietatea Beneficiarului, Furnizorul de servicii va avea rol consultativ in realizarea backup-ului si se va implica activ in eventualele scenarii in care restaurarea din backup devine obligatorie.	4. În cadrul lucrărilor de organizare și realizare a planului de restabilire - efectuarea copiilor de rezervă (back-up) și restabilire în caz de dezastru conform planului aprobat. Întrucât informația din bazele de date este proprietatea Beneficiarului, asumam ca, in calitate de furnizor de servicii, vom avea rol consultativ in realizarea backup-ului si ne vom implica activ in eventualele scenarii in care restaurarea din backup devine obligatorie.
Serviciile aferente mentenanței adaptive Serviciile de mentenanță adaptivă vor fi solicitate și prestate la necesitate. Instituțiile spitalicești care utilizează SIA AMS pot înainta solicitări de dezvoltări de funcționalitate a Sistemului, care vor fi examinate și coordonate centralizat de către Posesorul Sistemului (Ministerul Sănătății). Necesitățile de dezvoltare validate vor fi comunicate prestatorului serviciilor de mentenanță, pentru estimarea efortului și eventual pentru realizare, exclusiv de către persoanele responsabile desemnate în acest sens de către Posesorul SIA AMS.	Serviciile aferente mentenanței adaptive asumate: Serviciile de mentenanță adaptivă vor fi solicitate și prestate la necesitate. Instituțiile spitalicești care utilizează SIA AMS pot înainta solicitări de dezvoltări de funcționalitate a Sistemului, care vor fi examinate și coordonate centralizat de către Posesorul Sistemului (Ministerul Sănătății). Necesitățile de dezvoltare validate vor fi comunicate prestatorului serviciilor de mentenanță, pentru estimarea efortului și eventual pentru realizare, exclusiv de către persoanele responsabile desemnate în acest sens de către Posesorul SIA AMS.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
Serviciile respective vor avea loc la solicitarea și vor fi contractate per om/zile. Oferta financiară aferentă serviciilor respective va fi perfectată conform principiilor descrise în anexa nr.1 capitolul c. Serviciile respective intervin drept rezultat al unei solicitări de dezvoltare și sunt gestionate conform cerințelor descrise în anexa nr.2.	Serviciile respective vor avea loc la solicitarea și vor fi contractate per om/zile. Oferta financiară aferentă serviciilor respective este perfectată conform principiilor descrise în anexa nr.1 capitolul c. Serviciile respective intervin drept rezultat al unei solicitări de dezvoltare și sunt gestionate conform cerințelor descrise în anexa nr.2, respectiv
1. Analiza impactului modificărilor mediului (cadrul normativ legal, procesele de business, impactul modificării componentelor infrastructurii TIC, etc.) asupra sistemului informatic și formularea recomandărilor de dezvoltare a sistemului informatic;	1. Analiza impactului modificărilor mediului (cadrul normativ legal, procesele de business, impactul modificării componentelor infrastructurii TIC, etc.) asupra sistemului informatic și formularea recomandărilor de dezvoltare a sistemului informatic;
2. Adaptarea componentelor sistemului informatic pentru migrarea pe alte platforme hardware, utilizarea a noi capacități de producere, etc.	2. Adaptarea componentelor sistemului informatic pentru migrarea pe alte platforme hardware, utilizarea a noi capacități de producere, etc.
3. Analiza parametrilor de funcționare a sistemului în vederea stabilirii suficienței performanță și formularea sarcinilor de optimizare / dezvoltare;	3. Analiza parametrilor de funcționare a sistemului în vederea stabilirii suficienței performanță și formularea sarcinilor de optimizare / dezvoltare;
4. Analiza solicitărilor și definirea cerințelor de modificare. Consultarea Beneficiarului în vederea formularea sarcinilor de dezvoltare;	4. Analiza solicitărilor și definirea cerințelor de modificare. Consultarea Beneficiarului în vederea formularea sarcinilor de dezvoltare;
5. Modificarea codului sursă conform noilor cerințe impuse de cadrul normativ sau mediul de producție.	5. Modificarea codului sursă conform noilor cerințe impuse de cadrul normativ sau mediul de producție.
6. Managementul schimbărilor: - consultarea specialiștilor beneficiarului în vederea elaborării planurilor de implementare a modificărilor și suportul la implementarea acestora; - analiza impactului, testarea și suportul privind aplicarea reînnoirilor pentru sistemele de operare, SGBD și alte componente program externe cu care interacționează sistemul informatic; - testarea de comun cu specialiștii Beneficiarului a impactului modificărilor asupra parametrilor de funcționare și siguranței sistemului informatic;	6. Managementul schimbărilor: - consultarea specialiștilor beneficiarului în vederea elaborării planurilor de implementare a modificărilor și suportul la implementarea acestora; - analiza impactului, testarea și suportul privind aplicarea reînnoirilor pentru sistemele de operare, SGBD și alte componente program externe cu care interacționează sistemul informatic; - testarea de comun cu specialiștii Beneficiarului a impactului modificărilor asupra parametrilor de funcționare și siguranței sistemului informatic;
7. Documentarea sistemului și lucrărilor de reinginerie.	7. Documentarea sistemului și lucrărilor de reinginerie.
8. Perfectarea scripturilor de corectare a datelor în vederea soluționării incidentelor legate de sistem.	8. Perfectarea scripturilor de corectare a datelor în vederea soluționării incidentelor legate de sistem.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
9. Gestionarea documentației, inclusiv planul de continuitate aferente sistemului.	9. Gestionarea documentației, inclusiv planul de continuitate aferente sistemului.
Nivelul Serviciilor Serviciile de mentenanță prestate trebuie să asigure ficționarea sistemelor informatice la următorul nivel de servicii.	Nivelul Serviciilor Serviciile de mentenanță prestate vor asigura funcționarea sistemelor informatice la următorul nivel de servicii.
Nivelul de disponibilitate Nivelul de disponibilitate a Serviciilor stabilește timpul de funcționare/ nefuncționare a Serviciilor prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:	Nivelul de disponibilitate Nivelul de disponibilitate a Serviciilor stabilește timpul de funcționare/nefuncționare a Serviciilor prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:
1. Perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este 24/24:	1. Perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este 24/24:
2. Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99.50% mediu lunar. Criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 3.7 ore.	2. Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99.50% mediu lunar. Criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 3.7 ore.
3. Serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interelările de accesare a Serviciilor nu trebuie să fie mai mare decât 3 secunde. Timpul de răspuns reprezintă intervalul maxim de timp în care sistemul informatic trebuie să răspundă la o solicitare de statut indiferent de nivelul de solicitare a acestuia. Timpul de răspuns nu specifică timpul în care utilizatorul va primi răspunsul la interelarea sa.	3. Asumam ca serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interelările de accesare a Serviciilor nu trebuie să fie mai mare decât 3 secunde. Timpul de răspuns reprezintă intervalul maxim de timp în care sistemul informatic trebuie să răspundă la o solicitare de statut indiferent de nivelul de solicitare a acestuia. Timpul de răspuns nu specifică timpul în care utilizatorul va primi răspunsul la interelarea sa.
4. În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului “cel mai bun efort”.	4. În afara perioadei orelor de lucru, vom asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului “cel mai bun efort”.
Anexa nr.1	Raspuns la Anexa nr.1:

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
Regulile de perfectare a Ofertei financiare aferentă serviciilor de mentenanță 1 Cerințe privind algoritmul de calcul al tarifelor Cheltuielile administrative incluse în calcul nu vor depăși media serviciilor similare pe companie pentru ultimii trei ani. a) Cerințe privind calcul tarifului pertu servici aferente mentenanței corective. Serviciile de mentenanței corectivă vor fi contractate după principiul de abonament lunar.	Regulile de perfectare a Ofertei financiare aferentă serviciilor de mentenanță 1 Algoritmul de calcul al tarifelor Cheltuielile administrative incluse în calcul nu vor depăși media serviciilor similare pe companie pentru ultimii trei ani. a) Cerințe privind calcul tarifului pentru servici aferente mentenanței corective. Serviciile de mentenanței corectivă vor fi contractate după principiul de abonament lunar.
Beneficiarul optează pentru achitarea lunară a unei sume fixe (plată de abonament) pentru serviciile de mentenanță corectivă prestate în timpul orelor de lucru. Prestatorul va include în tarif alocarea tuturor resurselor necesare (umane, de hard și soft, organizatorice, etc.) prestării serviciilor de mentenanță corectivă conform nivelului de calitate indicat pentru tipul de solicitare.	Am luat la cunostinta ca beneficiarul optează pentru achitarea lunară a unei sume fixe (plată de abonament) pentru serviciile de mentenanță corectivă prestate în timpul orelor de lucru. Vom include în tarif alocarea tuturor resurselor necesare (umane, de hard și soft, organizatorice, etc.) prestării serviciilor de mentenanță corectivă conform nivelului de calitate indicat pentru tipul de solicitare.
b) Cerințe privind calcul tarifului pertu servici aferente mentenanței preventive. Serviciile aferente mentenanței preventive vor fi contractate în bază de abonament lunar și prestate în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar. Tariful pentru aceste lucrări va fi calculat reieșind din următoarele principii: 1. Prestatorul va aloca toate resursele necesare (umane, de hard și soft, organizatorice, etc.) prestării serviciilor de mentenanță preventivă. 2. Prestatorul va aloca resurse în ordinea creșterii costurilor acestora. Reieșind din faptul că planul de prestare a serviciilor de mentenanță preventivă este elaborat de Prestator, Beneficiarul optează pentru realizarea sarcinilor în termeni mai extinși dar cu resurse mai ieftine. În același timp abordarea respectivă nu trebuie să ducă la creșterea costului general al lucrării. 3. Necesitatea deplasării, atragerii resurselor este stabilită de către Prestator.	b) In ceea ce priveste calcul tarifului pertu servici aferente mentenanței preventive, serviciile aferente mentenanței preventive sunt contractate în bază de abonament lunar și prestate în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar. Tariful pentru aceste lucrări va fi calculat reieșind din următoarele principii: 1. In calitate de prestator, vom aloca toate resursele necesare (umane, de hard și soft, organizatorice, etc.) prestării serviciilor de mentenanță preventivă. 2. In calitate de prestator, vom aloca resurse în ordinea creșterii costurilor acestora. Reieșind din faptul că planul de prestare a serviciilor de mentenanță preventivă este elaborat de Prestator, am luat la cunostinta ca Beneficiarul optează pentru realizarea sarcinilor în termeni mai extinși dar cu resurse mai ieftine. Se va urmari in același timp ca abordarea respectivă sa nu ducă la creșterea costului general al lucrării.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
c) Cerințe privind calcul tarifului pertu servicii aferente mentenanței adaptive. Serviciile respective vor fi contractate la solicitarea beneficiarului conform unui tarif fix per zi. Tariful per zi pornește de la premiza că Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului, pentru perioada respectivă, toți specialiștii, în orice combinație, necesari pentru realizarea sarcinii puse. De asemenea specialiștii vor dispune de toate mijloacele materiale, nemateriale și organizatorice necesare realizării sarcinii. Tariful trebuie să fie format reieșind din premiza că una și aceeași sarcină poate fi realizată de diferiți specialiști cu nivel diferit de calificare și respectiv costuri diferite. Astfel, Beneficiarul să poată opta pentru un termen mai îndelungat de realizare cu costuri mai mici. este conștient că în cazul respectiv nivelul de calificare a specialiștilor va influența durata de executare a sarcinii. Dar aceasta nu trebuie să influențeze calitatea rezultatului. Tarifele includ toate cheltuielile suportate de Prestator inclusiv: deplasarea la sediul beneficiarului, cheltuieli de telecomunicații și internet, impozite și taxe conform legislației în vigoare.	3. Asumam ca necesitatea deplasării, atragerii resurselor este stabilită de către Prestator. c) In ceea ce priveste calcul tarifului pertu servicii aferente mentenanței adaptive, serviciile respective sunt contractate la solicitarea beneficiarului conform unui tarif fix per zi. Asumam ca tariful per zi pornește de la premiza că vom pune la dispoziția Beneficiarului, pentru perioada respectivă, toți specialiștii, în orice combinație, necesari pentru realizarea sarcinii puse. De asemenea specialiștii dispun de toate mijloacele materiale, nemateriale și organizatorice necesare realizării sarcinii. Tariful este format reieșind din premiza că una și aceeași sarcină poate fi realizată de diferiți specialiști cu nivel diferit de calificare și respectiv costuri diferite. Astfel, Beneficiarul poate opta pentru un termen mai îndelungat de realizare cu costuri mai mici si este conștient că în cazul respectiv nivelul de calificare a specialiștilor va influența durata de executare a sarcinii, dar aceasta nu trebuie să influențeze calitatea rezultatului. Tarifele includ toate cheltuielile suportate de catre noi, in calitate de prestator, inclusiv: deplasarea la sediul beneficiarului, cheltuieli de telecomunicații și internet, impozite și taxe conform legislației în vigoare.
Volumul estimativ de resurse pe care Beneficiarul preconizează să le contracteze sun indicate în cererea de ofertă. Volumul real de resurse atrase va depinde de resursele financiare disponibile și necesitatea "la zi" a Beneficiarului. Volumul de ore alocat pentru realizarea fiecărei sarcini va fi coordonat la etapa analizei solicitării corespunzătoare și aprobat de către părți înainte de realizare.	Am luat la cunostinta ca volumul estimativ de resurse pe care Beneficiarul preconizează să le contracteze sun indicate în cererea de ofertă. Am luat la cunostinta ca volumul real de resurse atrase va depinde de resursele financiare disponibile și necesitatea "la zi" a Beneficiarului. Am luat la cunostinta ca volumul de ore alocat pentru realizarea fiecărei sarcini va fi coordonat la etapa analizei solicitării corespunzătoare și aprobat de către părți înainte de realizare.
2 Acceptanța și achitarea serviciilor Acceptanța și achitarea serviciilor se efectuează conform clauzelor stabilite în Acordul semnat între Părți și la care aceste reguli vor fi anexate. La acceptanța serviciilor, Beneficiarul va analiza informația conținută în	Am luat la cunostinta si asumam conditiile de acceptanța și achitarea serviciilor, respectiv: Acceptanța și achitarea serviciilor se efectuează conform clauzelor stabilite în Acordul semnat între Părți și la care aceste reguli vor fi anexate. La

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
rapoartele privind nivelul și conținutul serviciilor. Beneficiarul poate solicita informație adițională ce ar confirma datele indicate în rapoartele respective. De asemenea, pot fi solicitate probe electronice existente în cadrul sistemelor informatice sau în cadrul Sistemului Service Desk. Solicitarea și oferirea informației adiționale trebuie să fie efectuată în limitele de timp stabilite în Contract dar care nu vor depăși 5 zile lucrătoare.	acceptanța serviciilor, Beneficiarul va analiza informația conținută în rapoartele privind nivelul și conținutul serviciilor. Beneficiarul poate solicita informație adițională ce ar confirma datele indicate în rapoartele respective. De asemenea, pot fi solicitate probe electronice existente în cadrul sistemelor informatice sau în cadrul Sistemului Service Desk. Solicitarea și oferirea informației adiționale trebuie să fie efectuată în limitele de timp stabilite în Contract dar care nu vor depăși 5 zile lucrătoare.
Anexa nr.2 Reguli privind organizarea și prestarea serviciilor	Anexa nr.2 Reguli privind organizarea și prestarea serviciilor
Scopul anexei Scopul acestei Anexe este de a stabili regulile și procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării Serviciilor de mentenanță aferente Sistemului informațional automatiza supus mentenanței, nivelul agreeat de Servicii, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese, numite în continuare Servicii. Prezentele Reguli vor fi anexe la Contract și vor asigura cadrul funcțional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar.	Scopul anexei Am luat la cunostinta si asumam scopul acestei Anexe, anume de a stabili regulile și procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării Serviciilor de mentenanță aferente Sistemului informațional automatiza supus mentenanței, nivelul agreeat de Servicii, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese, numite în continuare Servicii. Confirmam ca prezentele Reguli vor fi anexe la Contract și vor asigura cadrul funcțional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar.
2 Organizarea procesului de prestare a serviciilor 2.1 Interacțiunea între Părți Aspectele administrative ce dețin de interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul Persoanelor responsabile desemnate de Părți.	2 Organizarea procesului de prestare a serviciilor 2.1 Interacțiunea între Părți Confirmam ca aspectele administrative ce dețin de interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se vor efectua prin intermediul Persoanelor responsabile desemnate de Părți.
Fiecare Parte va desemna câte o persoană responsabilă de relația cu cealaltă (Manager Suport Client). Părțile se vor informa reciproc, prin scrisoare oficială, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.	Confirmam ca fiecare parte va desemna câte o persoană responsabilă de relația cu cealaltă (Manager Suport Client). Părțile se vor informa reciproc, prin scrisoare oficială, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Confirmam ca schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul unui singur punct de acces - Serviciul Suport Clienți (SSC).	Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către noi, în calitate de Prestator, prin intermediul unui singur punct de acces - Serviciul Suport Clienți (SSC).
SSC al Prestatorului va fi disponibil 24x24x365 pentru recepționarea solicitărilor. Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii.	SSC-ul nostru este disponibil 24x24x365 pentru recepționarea solicitărilor. Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii.
Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități (enumerate în ordinea descreșterii preferinței) :	Oferim Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități (enumerate în ordinea descreșterii preferinței) :
1. utilizarea sistemului de gestiune a solicitărilor (Service Desk) al Prestatorului. 2. expedierea de e-mail la adresa SSC; 3. apel telefonic la numărul corporativ al SSC.	1. utilizarea sistemului de gestiune a solicitărilor (Service Desk) al Prestatorului. 2. expedierea de e-mail la adresa SSC; 3. apel telefonic la numărul corporativ al SSC.
2.2 Reguli de înregistrare a solicitărilor Solicitare este orice interpelare formulată de un utilizator al Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. În funcție de natura evenimentului care a generat solicitarea și rezultatul așteptat, interpelarea poate fi clasificată drept:	2.2 Reguli asumate de înregistrare a solicitărilor Confirmam ca Solicitare este orice interpelare formulată de un utilizator al Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. În funcție de natura evenimentului care a generat solicitarea și rezultatul așteptat, interpelarea poate fi clasificată drept:
a) Solicitare de suport – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii privind funcționarea SI sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic dacă nu este stabilit altfel în acordul de prestare servicii de mentenanță.	a) Confirmam ca Solicitare de suport – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii privind funcționarea SI sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic dacă nu este stabilit altfel în acordul de prestare servicii de mentenanță.
b) Incident – reprezintă orice solicitare care are la bază un incident de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic. În cazul când soluția optimă determină necesitatea de dezvoltare a sistemului informatic și există o soluție de ocolire a erorii care asigură funcționarea sistemului informatic la un nivel	b) Confirmam ca Incident – reprezintă orice solicitare care are la bază un incident de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic. În cazul când soluția optimă determină necesitatea de dezvoltare a sistemului informatic și există o soluție de ocolire a erorii care asigură funcționarea sistemului informatic la

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
de performanță acceptabil, atunci va fi aplicată soluția de ocolire, iar soluția optimă va fi recalificată în solicitare de dezvoltare.	un nivel de performanță acceptabil, atunci va fi aplicată soluția de ocolire, iar soluția optimă va fi recalificată în solicitare de dezvoltare.
c) Solicitare de dezvoltare – orice solicitare care necesită dezvoltarea sistemului informatic și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date). Serviciile de dezvoltare oferite de Prestator nu includ dezvoltare de funcțional care dețin de alte produse program utilizate de sistemul informatic sau licențele pentru acestea.	c) Confirmam ca Solicitare de dezvoltare – orice solicitare care necesită dezvoltarea sistemului informatic și presupune realizarea de noi funcționalități prin elaborarea de cod program sau modificare conținut informațional a BD (bazei de date). Serviciile de dezvoltare oferite de Prestator nu includ dezvoltare de funcțional care dețin de alte produse program utilizate de sistemul informatic sau licențele pentru acestea.
Orice solicitare din partea Beneficiarului este adresată Prestatorului prin intermediul SSC al acestuia. În scopul enunțului solicitării către SSC al Prestatorului, Beneficiarul va întreprinde în ordinea indicată, următoarele: 1. Va consulta ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții; 2. Va consulta prin intermediul persoanei responsabile a Beneficiarului "Baza de Cunoștințe" pusă la dispoziție de Prestator prin intermediul portalului intern al SSC; 3. Va contacta Serviciul Suport Clienți.	Confirmam ca orice solicitare din partea Beneficiarului este adresată Prestatorului prin intermediul SSC al nostru. În scopul enunțului solicitării către SSC al Prestatorului, Beneficiarul va întreprinde în ordinea indicată, următoarele: 1. Va consulta ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții; 2. Va consulta prin intermediul persoanei responsabile a Beneficiarului "Baza de Cunoștințe" pusă la dispoziție de Prestator prin intermediul portalului intern al SSC; 3. Va contacta Serviciul Suport Clienți.
Beneficiarul trebuie să poată justifica modalitatea de contact selectată (ex. de ce apel telefonic și nu interfața web). Prestatorul poate solicita Beneficiarului să utilizeze altă modalitate de contactare a SSC, în cazul în care acest fapt corespunde Regulilor. În scopul prestării serviciilor de mentenanță în care se încadrează solicitarea SSC:	Beneficiarul trebuie să poată justifica modalitatea de contact selectată (ex. de ce apel telefonic și nu interfața web). Asumam ca, in calitate de Prestator, putem solicita Beneficiarului să utilizeze altă modalitate de contactare a SSC, în cazul în care acest fapt corespunde Regulilor. În scopul prestării serviciilor de mentenanță în care se încadrează solicitarea SSC:
1. SSC efectuează expertiza preventivă a fiecărei solicitări: o identifică tipul acestuia: solicitare de suport,incident sau solicitare de dezvoltare; o clasifică solicitările din punct de vedere al impactului și al urgenței declarată de Beneficiar. o determinată prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia.	1. SSC efectuează expertiza preventivă a fiecărei solicitări: o identifică tipul acestuia: solicitare de suport,incident sau solicitare de dezvoltare; o clasifică solicitările din punct de vedere al impactului și al urgenței declarată de Beneficiar. o determinată prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
2. Înregistrează informația necesară pentru acordarea suportului: - o în cazul incidentelor, identifică și înregistrează parametrii de mediu: componenta sistemului informatic la care se referă, consecutivitatea de acțiuni care au dus la apariția incidentului, conținutul incidentului, rezultatul așteptat, și alți parametri prevăzuți de reglementarea internă cu privire la gestiunea incidentelor. - o în cazul solicitării de suport identifică serviciul solicitat conform acordului; - o în cazul solicitărilor de dezvoltare înregistrează: conținutul solicitării, baza normativă pentru dezvoltare, descrierea succintă a business procesului necesar de dezvoltat și rezultatul așteptat.	2. Înregistrează informația necesară pentru acordarea suportului: - o în cazul incidentelor, identifică și înregistrează parametrii de mediu: componenta sistemului informatic la care se referă, consecutivitatea de acțiuni care au dus la apariția incidentului, conținutul incidentului, rezultatul așteptat, și alți parametri prevăzuți de reglementarea internă cu privire la gestiunea incidentelor. - o în cazul solicitării de suport identifică serviciul solicitat conform acordului; - o în cazul solicitărilor de dezvoltare înregistrează: conținutul solicitării, baza normativă pentru dezvoltare, descrierea succintă a business procesului necesar de dezvoltat și rezultatul așteptat.
3. Orice solicitare de dezvoltare parvenită în adresa Prestatorului va fi analizată de acesta și raportată decizia în termeni rezonabili dar nu mai mult de 15 zile lucrătoare, în funcție de complexitatea solicitării. Informarea oficială a Beneficiarului necesită să conțină:: - o soluția – în cazul unor incidente/ probleme prezente în baza de cunoștințe sau repetitive. - o timpul necesar de prezentare a soluției – în cazul lipsei necesității investigării subiectului - o planul de analiză – în cazul necesității unor analize suplimentare - o refuzul sau redirecționarea sarcinii în cazul când aceasta nu deține de competența Prestatorului. În cazul refuzului Prestatorul va argumenta decizia și va comunica Beneficiarului în competența cui este soluționarea acesteia.	3. Confirmam ca orice solicitare de dezvoltare parvenită în adresa noastră va fi analizată de acesta și raportată decizia în termeni rezonabili dar nu mai mult de 15 zile lucrătoare, în funcție de complexitatea solicitării. Informarea oficială a Beneficiarului necesită să conțină: - o soluția – în cazul unor incidente/ probleme prezente în baza de cunoștințe sau repetitive. - o timpul necesar de prezentare a soluției – în cazul lipsei necesității investigării subiectului - o planul de analiză – în cazul necesității unor analize suplimentare - o refuzul sau redirecționarea sarcinii în cazul când aceasta nu deține de competența Prestatorului. Confirmam ca, in cazul refuzului, vom argumenta decizia și vom comunica Beneficiarului în competența cui este soluționarea acesteia.
4. În cazul acceptării solicitării, Prestatorul va comunica soluția și va prezenta spre aprobare planul detailat de soluționare cu indicarea: timpului (om/ore), cu descrierea lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, la necesitate inclusiv și din partea Beneficiarului, graficul de realizare a lucrărilor care va include proiectarea, elaborarea, testarea și	4. În cazul acceptării solicitării, asumam ca vom comunica soluția și vom prezenta spre aprobare planul detailat de soluționare cu indicarea: timpului (om/ore), cu descrierea lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, la necesitate inclusiv și din partea Beneficiarului, graficul de realizare a lucrărilor care va include proiectarea, elaborarea, testarea și

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
darea în exploatare a soluției (software), și a costului estimativ conform tarifelor stabilite, cu descifrarea acestora pe activități ce urmează a fi întreprinse. Planul de soluționare poate fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.	darea în exploatare a soluției (software), și a costului estimativ conform tarifelor stabilite, cu descifrarea acestora pe activități ce urmează a fi întreprinse. Confirmam ca planul de soluționare poate fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.
5. Modul de realizare a activităților și prezentarea rezultatelor este determinat de tipul solicitării (incident / solicitare de suport / dezvoltare) și se va desfășura conform criteriilor descrise în continuare. Orice solicitare și istoria prestării serviciului aferent este înregistrată de către SSC într-un sistem de gestiune a solicitărilor (sistemul Service Desk). În acest scop, Prestatorul va oferi conturi de utilizator în sistemul Help Desk pentru a asigura monitoriza solicitărilor Beneficiarului.	5. Modul de realizare a activităților și prezentarea rezultatelor este determinat de tipul solicitării (incident / solicitare de suport / dezvoltare) și se va desfășura conform criteriilor descrise în continuare. Orice solicitare și istoria prestării serviciului aferent este înregistrată de către SSC într-un sistem de gestiune a solicitărilor (sistemul Service Desk). În acest scop, vom oferi conturi de utilizator în sistemul Help Desk pentru a asigura monitoriza solicitărilor Beneficiarului.
3 Reguli privind Managementul incidentelor Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul sistemelor informatice supuse mentenanței.	3 Reguli privind Managementul incidentelor Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul sistemelor informatice supuse mentenanței.
3.1.1 Clasificarea incidentelor Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol. Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței sistemelor informatice supuse mentenanței. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului. Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.	3.1.1 Clasificarea incidentelor Confirmam ca vom conlucra strâns cu Beneficiarul în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol. Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței sistemelor informatice supuse mentenanței. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului. Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este acceptat conform tabelelor urmatoare:
Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor	Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante					OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate				
		Impact					Impact		
		Înalt	Mediu	Jos			Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu	Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos		Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil		Jos	Mediu	Jos	Neglijabil
Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului					Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului				
URGENȚĂ		Descriere			URGENȚĂ		Descriere		
Înaltă		Un incident este estimat ca având nivelul urgenței "Înalt" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.			Înaltă		Un incident este estimat ca având nivelul urgenței "Înalt" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.		
Medie		Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.			Medie		Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.		
Joasă		Un incident este estimat ca având nivelul urgenței "Jos" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.			Joasă		Un incident este estimat ca având nivelul urgenței "Jos" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.		

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante		OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate	
Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului		Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului	
IMPACT	Descriere	IMPACT	Descriere
Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului "Înalt" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;	Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului "Înalt" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului "Major" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;	Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului "Major" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	Un incident este estimat ca având nivelul impactului "Jos" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.	Jos	Un incident este estimat ca având nivelul impactului "Jos" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.
3.1.2 Raportarea și soluționarea incidentelor Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 2.2 "Reguli de înregistrare a solicitărilor". Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de		3.1.2 Raportarea și soluționarea incidentelor Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 2.2 "Reguli de înregistrare a solicitărilor".	

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.	Confirmam ca vom reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante					OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate				
Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp max. pentru corectare a cauzei*	Raportare primară	Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp max. pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat;	până la 1 oră	8 ore	Telefon.	Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat;	până la 1 oră	8 ore	Telefon.
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute;	3 ore	ora 12 a zilei următoare	Telefon; Sistem Service Desk	Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute;	3 ore	ora 12 a zilei următoare	Telefon; Sistem Service Desk
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore;	24 ore	5 zile	Sistem Service Desk	Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore;	24 ore	5 zile	Sistem Service Desk
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	Sistem Service Desk	Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	Sistem Service Desk
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort.	-	Sistem Service Desk	Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort.	-	Sistem Service Desk

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocire.	*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocire.
Prestatorului poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.	Asumam ca putem contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, asumam ca putem revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.
Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.	Asumam ca vom diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, asumam ca vom oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.
Prestatorul poate solicita implicarea la gestiunea incidentului, a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.	Confirmam ca putem solicita implicarea la gestiunea incidentului, a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.
Un incident se consideră soluționat atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.	Asumam ca un incident se consideră soluționat atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.
Toate incidentele raportate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul SSC. Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.	Toate incidentele raportate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul SSC. Incurajam Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.
Îndată ce problema depistată va fi rezolvată, instalarea aplicației modificate pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului și în baza unui plan de livrare coordonat.	Îndată ce problema depistată va fi rezolvată, instalarea aplicației modificate pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului și în baza unui plan de livrare coordonat.
3.1.3 Escaladarea incidentelor În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreed, Părțile pot escalada incidentul la un nivel mai înalt de autoritate - către	3.1.3 Escaladarea incidentelor Confirmam ca în cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreed, Părțile pot escalada incidentul la un nivel mai înalt de autoritate -

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
Managerul Suport Clienți. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.	către Managerul Suport Clienți. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.
4 Reguli privind prestare a serviciilor de suport predefinite 4.1 Reguli de organizare a lucrărilor conform planului-grafic Planul-program, cu indicarea termenilor de efectuare a lucrărilor de mentenanță este elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar în termen de 30 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a Contactului, conform analizei multilaterale efectuate de către Prestator a Sistemului, la necesitate inclusiv și cu angajații din partea Beneficiarului Planul-program poate fi modificat în funcție de evoluția acestuia și apariția unor necesități de dezvoltare suplimentare în perioada contractuală cu acordul ambelor părți.	4 Reguli privind prestare a serviciilor de suport predefinite 4.1 Reguli de organizare a lucrărilor conform planului-grafic Planul-program, cu indicarea termenilor de efectuare a lucrărilor de mentenanță este elaborat de catre noi și aprobat de Beneficiar în termen de 30 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a Contactului, conform analizei multilaterale efectuate de către noi, in calitate de prestator, la necesitate inclusiv și cu angajații din partea Beneficiarului Planul-program poate fi modificat în funcție de evoluția acestuia și apariția unor necesități de dezvoltare suplimentare în perioada contractuală cu acordul ambelor părți.
4.2 Reguli de asigurare a planului de restabilire Procedurile de continuitate menite să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Sistemelor informatice în situații de incident vor fi implementate conform cerințelor din tabelul de mai jos.	4.2 Reguli de asigurare a planului de restabilire Procedurile de continuitate menite să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Sistemelor informatice în situații de incident vor fi implementate conform cerințelor din tabelul de mai jos.

N r.	Categorie incident	Planul de restabilire	Timpul Obiectiv pentru Restabilir e (TOR)	Momentul în Timp pentru Restabilirii (MTR) (pierderea de date admisă la momentul restabilirii)	N r.	Categorie incident	Planul de restabilire	Timpul Obiectiv pentru Restabilir e (TOR)	Momentul în Timp pentru Restabilirii (MTR) (pierderea de date admisă la momentul restabilirii)
1	Căderea component elor hard afere nte Sistemului Informatic.	Ridicarea sistemului pe echipamentul din rezerva activă Sdandby.	TOR = 15 minute.	MTR = ultima tranzacție confirmată .	1	Căderea component elor hard afere nte Sistemului Informatic.	Ridicarea sistemului pe echipamentul din rezerva activă Sdandby.	TOR = 15 minute.	MTR = ultima tranzacție confirmată .
2	Coruperea integrității datelor din bazele de date ale Sistemului Informatic.	Copii de rezervă incrementale la un interval de 15 minute.	TOR = 30 minute.	MTR = 15 minute.	2	Coruperea integrității datelor din bazele de date ale Sistemului Informatic.	Copii de rezervă incrementale la un interval de 15 minute.	TOR = 30 minute.	MTR = 15 minute.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante					OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate				
3	Alte incidente ce pot afecta disponibilitatea Sistemului Informatic.	Copii de rezervă conform punctelor 1 și 2 mai sus.	TOR = 2 ore.	MTR = 15 minute.	3	Alte incidente ce pot afecta disponibilitatea Sistemului Informatic.	Copii de rezervă conform punctelor 1 și 2 mai sus.	TOR = 2 ore.	MTR = 15 minute.
4	Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea data centrului ce găzduiește infrastructura hard a Sistemului Informatic.	Copii de rezervă depline efectuate zilnic, stocate în afara data centrului de bază.	TOR = 3 zile.	MTR = 15 minute	4	Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea data centrului ce găzduiește infrastructura hard a Sistemului Informatic.	Copii de rezervă depline efectuate zilnic, stocate în afara data centrului de bază.	TOR = 3 zile.	MTR = 15 minute
Timpul Obiectiv pentru Restabilire specificat în tabelul de mai sus este valabil în perioada orelor de lucru. În cazul apariției situațiilor de incident ce au dus la pierderea datelor, Beneficiarul va restabili integral datele pierdute de la sursele din copii de rezervă proprii. Beneficiarul este responsabil pentru alocarea resurselor necesare organizării planului de restabilire.					Timpul Obiectiv pentru Restabilire specificat în tabelul de mai sus este valabil în perioada orelor de lucru. În cazul apariției situațiilor de incident ce au dus la pierderea datelor, Beneficiarul va restabili integral datele pierdute de la sursele din copii de rezervă proprii. Beneficiarul este responsabil pentru alocarea resurselor necesare organizării planului de restabilire.				

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
5 Reguli privind prestare a serviciilor de dezvoltare 5.1 Solicitarea Serviciilor de dezvoltare Solicitarea Serviciilor de dezvoltare se efectuează doar de Persoana autorizată din partea Beneficiari în baza unei solicitări conform regulilor descrise în capitolul 2.2 "Reguli de înregistrare a solicitărilor" În rezultatul analizei solicitării, Prestatorul va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului și a costului estimativ conform tarifelor.	5 Reguli privind prestare a serviciilor de dezvoltare 5.1 Solicitarea Serviciilor de dezvoltare Solicitarea Serviciilor de dezvoltare se efectuează doar de Persoana autorizată din partea Beneficiarului în baza unei solicitări conform regulilor descrise în capitolul 2.2 "Reguli de înregistrare a solicitărilor" În rezultatul analizei solicitării, vom comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului și a costului estimativ conform tarifelor.
5.2 Prestarea Serviciilor de dezvoltare Prestarea serviciilor de dezvoltare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:	5.2 Prestarea Serviciilor de dezvoltare Prestarea serviciilor de dezvoltare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:
a) Prestarea Serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea Serviciilor de dezvoltare. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.	a) Prestarea Serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea Serviciilor de dezvoltare. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.
b) Un Serviciu de dezvoltare se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Persoana responsabilă din partea Beneficiarului.	b) Un Serviciu de dezvoltare se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Persoana responsabilă din partea Beneficiarului.
c) Termenul de prestare a Serviciului de dezvoltare include doar timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei și prestării nemijlocite a serviciului și poate fi diferit de intervalul de timp total dintre momentul enunțului acestuia și acceptării rezultatului, dar nu mai mult de 2 luni.	c) Termenul de prestare a Serviciului de dezvoltare include doar timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei și prestării nemijlocite a serviciului și poate fi diferit de intervalul de timp total dintre momentul enunțului acestuia și acceptării rezultatului, dar nu mai mult de 2 luni.
d) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.	d) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
e) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv, aplicându-se după caz penalitățile prevăzute de contract.	e) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv, aplicându-se după caz penalitățile prevăzute de contract.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
f) Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.	f) Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.
g) Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.	g) Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software și hardware, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.
h) Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:	h) Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:
- Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română); - Ghidul administratorului actualizat (în limba română); - Ghidul utilizatorului (în limba română); - Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului; - Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).	- Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română); - Ghidul administratorului actualizat (în limba română); - Ghidul utilizatorului (în limba română); - Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului; - Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).
i) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract. j) Integrarea funcționalităților suplimentare în sistemul real se va face doar de către specialiștii Beneficiarului, și/sau doar cu aprobarea acestora. Responsabilitatea pentru funcționarea sistemului real o va purta Beneficiarul.	i) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract. j) Integrarea funcționalităților suplimentare în sistemul real se va face doar de către specialiștii Beneficiarului, și/sau doar cu aprobarea acestora. Responsabilitatea pentru funcționarea sistemului real o va purta Beneficiarul.
k) Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cât și prin alte modificări cum ar fi dar fără a se limita la cele de	k) Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări aduse sistemului atât prin funcționalitățile suplimentare integrate, cât și prin alte modificări cum ar fi dar fără a se limita la cele de

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
administrare a sistemului (găzduire pe servere, adrese IP, resurse hardware alocate etc.	administrare a sistemului (găzduire pe servere, adrese IP, resurse hardware alocate etc.
I) Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.	I) Informarea se va face în scopul excluderii unor lacune în comunicare ce va putea periclita buna funcționare a sistemului.
6 Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor 6.1 Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor Prestatorul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente sistemelor informatice supuse mentenanței. Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul..	6 Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor 6.1 Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor La necesitate, asumam ca putem implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente sistemelor informatice supuse mentenanței. Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul.
Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include: 1.Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate. 2.Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicare: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanelor responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor. 3.Planul de rezervă în caz de insucces care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioare, restabilirea sistemului informatica din backup, sau soluție alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului.	Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include: 1.Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate. 2.Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicare: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanelor responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor. 3.Planul de rezervă în caz de insucces care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioare, restabilirea sistemului informatica din backup, sau soluție alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului.
Acele modificări pot necesita testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica cu 5 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului.	Confirmam ca aceste modificări pot necesita testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Confirmam ca vom notifica cu 5 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și vom comunica Planul de testare Beneficiarului.
Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.	Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de catre noi, in calitate de Prestator, conform Planului de testare.
Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul va efectua lucrări de modificare a sistemului informatic. Tipul lucrărilor de respective	Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, asumam ca vom efectua lucrări de modificare a sistemului informatic. Tipul lucrărilor de respective

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.	și angajamentele noastre privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

Tipul lucrărilor	Notifica re Benefici ar	Condiții de inițiere	Perioadă și durată lucrări	Tipul lucrărilor	Notifica re Benefici ar	Condiții de inițiere	Perioadă și durată lucrări
Modificări minore ce nu influențează nivelul serviciilor	Cu 1 zi în preala bil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.	Modificări minore ce nu influențează nivelul serviciilor	Cu 1 zi în preala bil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.
Modificări majore ce necesită oprirea integră sau parțială a sistemului informatic sau implică riscuri de funcționare	Cu 3 zile în preala bil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar. Raportul de testare aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore.	Modificări majore ce necesită oprirea integră sau parțială a sistemului informatic sau implică riscuri de funcționare	Cu 3 zile în preala bil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar. Raportul de testare aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante				OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate			
a acestuia		administrarea componentelor sistemului informatic.		a acestuia		administrarea componentelor sistemului informatic.	
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a căroră poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	Cu notificarea imediată ce a apărut necesitatea inițierii lor.	Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Toate acțiunile și deciziile întreprinse vor fi comunicate Beneficiarului.	Lucrări urgente, neefectuarea imediată a căroră poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	Cu notificarea imediată ce a apărut necesitatea inițierii lor.	Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Toate acțiunile și deciziile întreprinse vor fi comunicate Beneficiarului.
Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către Prestator cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor.				Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către noi, în calitate de prestator, cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor.			

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.	În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, ne obligăm să notificăm în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.
6.2 Documentația tehnică Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă sistemelor informatice. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.	6.2 Documentația tehnică Vom menține în stare actuală documentația tehnică aferentă sistemelor informatice. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.
Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă sistemelor informatice destinată Beneficiarului.	Vom notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă sistemelor informatice destinată Beneficiarului.
6.3 Mediul de test Pentru efectuarea testărilor funcționale a Sistemului Informatic supus mentenanței, Prestatorul folosește un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri: - La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator; - La implementarea modificărilor importante pentru sistemele informatice supuse mentenanței și testarea lor prealabilă pe mediul de test Accesarea sistemelor informatice în mediul de testare se face în bază de canale securizate prin autentificarea similară cu mediul de producție.	6.3 Mediul de test Pentru efectuarea testărilor funcționale a Sistemului Informatic supus mentenanței, folosim un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri: - La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator; - La implementarea modificărilor importante pentru sistemele informatice supuse mentenanței și testarea lor prealabilă pe mediul de test Accesarea sistemelor informatice în mediul de testare se face în bază de canale securizate prin autentificarea similară cu mediul de producție.
6.4 Soluționarea divergențelor Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli: 1) Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți. 2) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.	6.4 Soluționarea divergențelor Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli: 1) Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți. 2) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
3) Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente. 4) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți. Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.	3) Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente. 4) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți. Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.
6.5 Raportarea privind nivelul serviciilor Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Prestator. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.	6.5 Raportarea privind nivelul serviciilor Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Prestator. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

Tip raport	Conținut	Destinație	Regularitate a	Tip raport	Conținut	Destinație	Regularitate a
Raport privind volumul serviciilor or	Tipul solicitării, durata soluționării și tarifele aplicate.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficia rului, pe suport de hârtie.	Raport privind volumul serviciilor or	Tipul solicitării, durata soluționării și tarifele aplicate.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficia rului, pe suport de hârtie.
Raport privind solicitările de modificare re	Propunerile de modificare a Serviciilor	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării SIF.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficia rului, pe suport de hârtie.	Raport privind solicitările de modifica re	Propunerile de modificare a Serviciilor	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării SIF.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficia rului, pe suport de hârtie.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante				OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate			
Raport privind nivelul serviciilor or.	Nivelul de disponibilitate a sistemului, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreed de Prestator.	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.	Raport privind nivelul serviciilor or.	Nivelul de disponibilitate a sistemului, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreed de Prestator.	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
6.6 Securitatea informației Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii pro-active a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului.				6.6 Securitatea informației Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii pro-active a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile noastre și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului.			
Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informatice supuse mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.				Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informatice supuse mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.			
SIA AMS gestionează date cu caracter personal, respectiv date personale cu caracter special din domeniul sănătății. Acesta rulează în cloud-ul guvernamental (Mcloud), colectând și gestionând informațiile din instituțiile medicale.				Asumam intelegerea ca SIA AMS gestionează date cu caracter personal, respectiv date personale cu caracter special din domeniul sănătății. Acesta rulează în cloud-ul guvernamental (Mcloud), colectând și gestionând informațiile din instituțiile medicale.			
În conformitate cu legislația în vigoare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal (Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter				În conformitate cu legislația în vigoare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal (Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter			

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
personal, cu modificările si actualizările ulterioare), se impune ca personalul care prelucrează datele respective sa dețină anumite competente si calificări. Sistemul prelucrează date medicale speciale, cu caracter personal, iar Beneficiarul trebuie sa asigure implementarea masurilor organizatorice si tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității si securității datelor cu caracter personal in conformitate cu dispozițiile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal si Hotărârii Guvernului nr. 1123 din 14 decembrie 2010 „Privind aprobarea Cerințelor fata de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora in cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”. Beneficiarul solicita ca, in cadrul ofertelor depuse, personalul Prestatorului sa faca dovada competentelor si cunoștințelor necesare de utilizare a sistemelor informatice din domeniul sănătății, acordând un interes deosebit respectării normelor de securitate. Cel puțin pentru Managerul de Proiect, care va coordona echipa personalului din partea Prestatorului, ofertanții trebuie sa confirme competentele si cunoștințele specifice managementului securității informatice printr-o certificare in domeniul sistemelor de management al securității informațiilor conform cerințelor standardului ISO 27001 sau echivalent, emisa de o autoritate publica competenta cu recunoaștere generala sau de către un organism de drept public sau privat autorizat.	personal, cu modificările si actualizările ulterioare), personalul care prelucrează datele respective detine anumite competente si calificări. Sistemul prelucrează date medicale speciale, cu caracter personal, iar Beneficiarul trebuie sa asigure implementarea masurilor organizatorice si tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității si securității datelor cu caracter personal in conformitate cu dispozițiile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal si Hotărârii Guvernului nr. 1123 din 14 decembrie 2010 „Privind aprobarea Cerințelor fata de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora in cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”. In cadrul prezentei oferte personalul nostru face dovada competentelor si cunoștințelor necesare de utilizare a sistemelor informatice din domeniul sănătății, acordând un interes deosebit respectării normelor de securitate. Managerul de Proiect, care va coordona echipa personalului din partea Prestatorului, confirma competentele si cunoștințele specifice managementului securității informatice printr-o certificare in domeniul sistemelor de management al securității informațiilor conform cerințelor standardului ISO 27001 sau echivalent, emisa de o autoritate publica competenta cu recunoaștere generala sau de către un organism de drept public sau privat autorizat. – a se vedea documentele suport anexate ofertei.
Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator. În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesar a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.	Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator. În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesar a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.
La solicitarea Beneficiarului, Presatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea	La solicitarea Beneficiarului, vom întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	OFERTA / Asumarea intelegerii informatiilor prezentate
incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, Prestatorul, la solicitarea Beneficiarului, poate efectua: - Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea; - Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sistemele informatice supuse mentenanței, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate; - Întocmirea proceselor - verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată; - Menținerea formală a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).	incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, la solicitarea Beneficiarului, putem efectua: - Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea; - Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sistemele informatice supuse mentenanței, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate; - Întocmirea proceselor - verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată; - Menținerea formală a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).
După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.	După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.