

Specificații tehnice

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

Numărul procedurii de achiziție ocde-b3wdp1-MD-1744962678181 din 18.04.2025
Obiectul achiziției: <i>Servicii de mentenanță și dezvoltare a Sistemului informațional automatizat comun al AMDM</i>

Denumirea bunurilor/serviciilor	Denumirea modelului bunului/serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Bunuri/servicii						
Lotul 1	Servicii de mentenanță și dezvoltare a SI Sistemul informațional automatizat comun al AMDM	Moldova	n/a	Prestatorul va oferi suport utilizatorilor la soluționarea incidentelor aferente Sistemului informațional automatizat comun al AMDM , indiferent de cauzele ce au dus la apariția incidentului (exemplu: erori în aplicație, probleme la nivel de soft de sistem, probleme în aplicații externe).	Vom oferi suport utilizatorilor la soluționarea incidentelor aferente Sistemului informațional automatizat comun al AMDM , indiferent de cauzele ce au dus la apariția incidentului (exemplu: erori în aplicație, probleme la nivel de soft de sistem, probleme în aplicații externe). În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz de incident în parte,	

				În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz de incident în parte, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni: • recepționarea de la utilizatori a informației despre incidentul produs și contextul producerii acestuia; • localizarea incidentului și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea diminuării impactului incidentului; • identificarea cauzelor incidentului și stabilirea acțiunilor necesar a fi întreprinse în vederea înlăturării incidentului; • ghidarea utilizatorilor în vederea întreprinderii acțiunilor pentru diminuarea impactului incidentului și soluționarea acestuia în limita de timp stabilită; • prezentarea informației detaliate către AMDM privind cauzele incidentului, raționamentul acțiunilor întreprinse și acțiunile planificate pentru a preveni repetarea incidentelor similare; • examinarea necesității de înregistrare a unei noi probleme	Vom întreprinde următoarele acțiuni: • recepționarea de la utilizatori a informației despre incidentul produs și contextul producerii acestuia; • localizarea incidentului și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea diminuării impactului incidentului; • identificarea cauzelor incidentului și stabilirea acțiunilor necesar a fi întreprinse în vederea înlăturării incidentului; • ghidarea utilizatorilor în vederea întreprinderii acțiunilor pentru diminuarea impactului incidentului și soluționarea acestuia în limita de timp stabilită; • prezentarea informației detaliate către AMDM privind cauzele incidentului, raționamentul acțiunilor întreprinse și acțiunile planificate pentru a preveni repetarea incidentelor similare; • examinarea necesității de înregistrare a unei noi probleme	
--	--	--	--	--	---	--

				aferente Sistemului informațional automatizat comun al AMDM " (în cazul înregistrării problemei, Prestatorul o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor). Prestatorul va presta servicii de suport pentru soluționarea problemelor înregistrate la nivelul sistemului. În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz în parte, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni: • Recepționarea și colectarea informației aferente problemei, simptome, efecte, condiții specifice; • Analiza și localizarea problemei la nivelul componentelor SI, identificarea interdependențelor ce contribuie la manifestarea problemei sau sunt afectate de problema; • Identificarea soluțiilor temporare pentru a diminua efectele	aferente Sistemului informațional automatizat comun al AMDM " (în cazul înregistrării problemei, o vom gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor). Vom presta servicii de suport pentru soluționarea problemelor înregistrate la nivelul sistemului. În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz în parte, vom întreprinde următoarele acțiuni: • Recepționarea și colectarea informației aferente problemei, simptome, efecte, condiții specifice; • Analiza și localizarea problemei la nivelul componentelor SI, identificarea interdependențelor ce contribuie la manifestarea problemei sau sunt afectate de problema; • Identificarea soluțiilor temporare pentru a diminua efectele	
--	--	--	--	--	--	--

				problemei și ghidarea utilizatorilor în vederea aplicării acestora; • Identificarea soluțiilor aferente problemei, comunicarea regulată cu utilizatorii privind progresele făcute în vederea identificării soluțiilor; 6 • În cazul în care soluțiile țin de configurări la nivelul aplicației, va fi efectuată ghidarea utilizatorilor în vederea implementării acestora; • În cazul în care soluțiile presupun modificări la nivelul codului program al SI, acestea vor fi operate de Prestator și implementate în cadrul serviciilor de Mentenanță în limita de timp stabilită. Prestatorul va presta servicii de suport consultativ la utilizarea SI de către utilizatori. În acest scop, în funcție de specificul necesităților de consultanță ale utilizatorilor, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni:	problemei și ghidarea utilizatorilor în vederea aplicării acestora; • Identificarea soluțiilor aferente problemei, comunicarea regulată cu utilizatorii privind progresele făcute în vederea identificării soluțiilor; 6 • În cazul în care soluțiile țin de configurări la nivelul aplicației, va fi efectuată ghidarea utilizatorilor în vederea implementării acestora; • În cazul în care soluțiile presupun modificări la nivelul codului program al SI, acestea vor fi operate de noi și implementate în cadrul serviciilor de Mentenanță în limita de timp stabilită. Vom presta servicii de suport consultativ la utilizarea SI de către utilizatori. În acest scop, în funcție de specificul necesităților de consultanță ale utilizatorilor, vom întreprinde următoarele acțiuni:	
--	--	--	--	--	---	--

				• Recepționarea solicitării de consultanță din partea utilizatorilor și a informației aferente contextului în care este necesară consultanța; • Identificarea soluțiilor și validarea acestora în mediile de testare ale Prestatorului; • Oferirea răspunsurilor complete și corecte privind modul în care trebuie să acționeze utilizatorii la exploatarea SI, conform solicitării de consultanță. Prestatorul va presta servicii de administrare a sistemelor de operare MS Windows Server și a bazei de date MS SQL Server din mediului de virtualizare. În acest scop, în funcție de specificul necesităților, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni: • Recepționarea și colectarea informației aferente problemelor, simptomelor, efectelor, condițiilor specifice; • Localizarea și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie	• Recepționarea solicitării de consultanță din partea utilizatorilor și a informației aferente contextului în care este necesară consultanța; • Identificarea soluțiilor și validarea acestora în mediile de testare ale noastre; • Oferirea răspunsurilor complete și corecte privind modul în care trebuie să acționeze utilizatorii la exploatarea SI, conform solicitării de consultanță. Vom presta servicii de administrare a sistemelor de operare MS Windows Server și a bazei de date MS SQL Server din mediului de virtualizare. În acest scop, în funcție de specificul necesităților, vom întreprinde următoarele acțiuni: • Recepționarea și colectarea informației aferente problemelor, simptomelor, efectelor, condițiilor specifice; • Localizarea și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie	
--	--	--	--	--	---	--

				întreprinse în vederea utilizării raționale a resurselor; • Prezentarea informației detaliate către AMDM privind acțiunile necesare a fi întreprinse și acțiunile planificate pentru a întruni cerințele AMDM; • Solicitarea din partea AMDM a permisiunilor de acces necesare pentru a-și executa obligațiunile; • Examinarea necesității de înregistrare a unor noi probleme aferente SI (în cazul înregistrării problemei, Prestatorul o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor). Prestatorul va pune la dispoziția AMDM o persoană de contact a cărei sarcină primară va constitui interacțiunea cu Beneficiarul în scopul	întreprinse în vederea utilizării raționale a resurselor; • Prezentarea informației detaliate către AMDM privind acțiunile necesare a fi întreprinse și acțiunile planificate pentru a întruni cerințele AMDM; • Solicitarea din partea AMDM a permisiunilor de acces necesare pentru a-și executa obligațiunile; • Examinarea necesității de înregistrare a unor noi probleme aferente SI (în cazul înregistrării problemei, vom gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor). Vom pune la dispoziția AMDM o persoană de contact a cărei sarcină primară va constitui interacțiunea cu Beneficiarul în scopul descrierii/modificării fluxurilor noi/existente aferent funcționalităților dezvoltate/modificate precum și comunicarea directă cu programatorii în	
--	--	--	--	---	--	--

				descrierii/modificării fluxurilor noi/existente aferent funcționalităților dezvoltate/modificate precum și comunicarea directă cu programatorii în sensul verificării statutului cerințelor Beneficiarului. Prestatorul se obligă de a perfecta ciclul complet de dezvoltare/mentenanță în conformitate cu bunele practici internaționale, în special va atrage atenție sporită etapei de testare (efectuată în mod obligatoriu). Prestatorul va presta servicii de actualizare a SIAC și de livrare a versiunilor noi. În acest scop Prestatorul va pregăti pachetele software și documentația aferentă actualizărilor și noilor versiuni. Implementarea tuturor actualizărilor și noilor versiuni se va efectua conform cerințelor stabilite la punctul „Managementul schimbărilor” al prezentului caiet de sarcini.	sensul verificării statutului cerințelor Beneficiarului. Ne obligăm de a perfecta ciclul complet de dezvoltare/mentenanță în conformitate cu bunele practici internaționale, în special va atrage atenție sporită etapei de testare (efectuată în mod obligatoriu). Vom presta servicii de actualizare a SIAC și de livrare a versiunilor noi. În acest scop vom pregăti pachetele software și documentația aferentă actualizărilor și noilor versiuni. Implementarea tuturor actualizărilor și noilor versiuni se va efectua conform cerințelor stabilite la punctul „Managementul schimbărilor” al prezentului caiet de sarcini. Vom presta servicii de modificare și dezvoltare a SIAC. Perimetrul modificărilor va include cel puțin: 8	
--	--	--	--	---	--	--

				Prestatorul va presta servicii de modificare și dezvoltare a SIAC. Perimetrul modificărilor va include cel puțin: 8 • Modificări pentru nivelul de prezentare a SIAC • Modificări pentru nivelul logicii a SIAC; • Modificări pentru nivelul de date a SIAC; În oferta sa, Prestatorul va include informație privind abordarea propusă pentru managementul schimbărilor la nivelul aplicațiilor. Prestatorul va propune procedura de management al schimbărilor aferente aplicațiilor. Procedura va fi coordonată și acceptată de AMDM.	• Modificări pentru nivelul de prezentare a SIAC • Modificări pentru nivelul logicii a SIAC; • Modificări pentru nivelul de date a SIAC; Vom utiliza ticket-system și version control system (Git) pentru managementul schimbărilor. Vom propune procedura de management al schimbărilor aferente aplicațiilor. Procedura va fi coordonată și acceptată de AMDM.	
Total lot 1						
Lotul 2						
TOTAL						