

## 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 ocds-b3wdp1-MD-1775647736419 din 08.04.2026
Obiectul achiziției: <i>Servicii de mentenanță și dezvoltare a Sistemul 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
<b>Bunuri/servicii</b>						
Lotul 1	Servicii de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a platformei cu privire la evidența 1C	Moldova	n/a	<p>Prestatorul va oferi suport utilizatorilor la soluționarea incidentelor aferente 1C , indiferent de cauzele ce au dus la apariția incidentului (exemplu: erori în aplicație, probleme la nivel de soft de sistem, probleme în aplicații externe).</p> <p>În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz de incident în parte, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>recepționarea de la utilizatori a informației despre</li> </ul>	<p>Vom oferi suport utilizatorilor la soluționarea incidentelor aferente 1C , indiferent de cauzele ce au dus la apariția incidentului (exemplu: erori în aplicație, probleme la nivel de soft de sistem, probleme în aplicații externe).</p> <p>În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz de incident în parte, putem întreprinde următoarele acțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>recepționarea de la utilizatori a informației despre</li> </ul>	Caiet de Sarcini privind Serviciile de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a platformei cu privire la evidența 1C (AMDM, ocds-b3wdp1-MD-1775647736419, 08.04.2026)

			<p>incidentul produs și contextul producerii acestuia;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• localizarea incidentului și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea diminuării impactului incidentului;</li> <li>• identificarea cauzelor incidentului și stabilirea acțiunilor necesar a fi întreprinse în vederea înlăturării incidentului;</li> <li>• ghidarea utilizatorilor în vederea întreprinderii acțiunilor pentru diminuarea impactului incidentului și soluționarea acestuia în limita de timp stabilită;</li> <li>• prezentarea informației detaliate către AMDM privind cauzele incidentului, raționamentul acțiunilor întreprinse și acțiunile planificate pentru a preveni repetarea incidentelor similare;</li> <li>• examinarea necesității de înregistrare a unei noi probleme aferente IC " (în cazul înregistrării problemei, Prestatorul o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor).</li> </ul> <p>Prestatorul va presta servicii de suport pentru soluționarea problemelor înregistrate la nivelul platformei. În acest</p>	<p>incidentul produs și contextul producerii acestuia;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• localizarea incidentului și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea diminuării impactului incidentului;</li> <li>• identificarea cauzelor incidentului și stabilirea acțiunilor necesar a fi întreprinse în vederea înlăturării incidentului;</li> <li>• ghidarea utilizatorilor în vederea întreprinderii acțiunilor pentru diminuarea impactului incidentului și soluționarea acestuia în limita de timp stabilită;</li> <li>• prezentarea informației detaliate către AMDM privind cauzele incidentului, raționamentul acțiunilor întreprinse și acțiunile planificate pentru a preveni repetarea incidentelor similare;</li> <li>• examinarea necesității de înregistrare a unei noi probleme aferente IC " (în cazul înregistrării problemei, o vom gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor).</li> </ul> <p>Vom presta servicii de suport pentru soluționarea problemelor înregistrate la</p>	
--	--	--	--	---	--

			<p>scop, în funcție de specificul fiecărui caz în parte, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepționarea și colectarea informației aferente problemei, simptome, efecte, condiții specifice;</li> <li>• Analiza și localizarea problemei la nivelul componentelor SI, identificarea interdependențelor ce contribuie la manifestarea problemei sau sunt afectate de problema;</li> <li>• Identificarea soluțiilor temporare pentru a diminua efectele problemei și ghidarea utilizatorilor în vederea aplicării acestora;</li> <li>• Identificarea soluțiilor aferente problemei, comunicarea regulată cu utilizatorii privind progresele făcute în vederea identificării soluțiilor;</li> <li>• În cazul în care soluțiile țin de configurări la nivelul aplicației, va fi efectuată ghidarea utilizatorilor în vederea implementării acestora;</li> <li>• În cazul în care soluțiile presupun modificări la nivelul codului program al Platformei, acestea vor fi operate de Prestator și implementate în cadrul serviciilor de Mentenanță în limita de timp stabilită.</li> </ul>	<p>nivelul platformei. În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz în parte, putem întreprinde următoarele acțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepționarea și colectarea informației aferente problemei, simptome, efecte, condiții specifice;</li> <li>• Analiza și localizarea problemei la nivelul componentelor SI, identificarea interdependențelor ce contribuie la manifestarea problemei sau sunt afectate de problema;</li> <li>• Identificarea soluțiilor temporare pentru a diminua efectele problemei și ghidarea utilizatorilor în vederea aplicării acestora;</li> <li>• Identificarea soluțiilor aferente problemei, comunicarea regulată cu utilizatorii privind progresele făcute în vederea identificării soluțiilor;</li> <li>• În cazul în care soluțiile țin de configurări la nivelul aplicației, va fi efectuată ghidarea utilizatorilor în vederea implementării acestora;</li> <li>• În cazul în care soluțiile presupun modificări la nivelul codului program al Platformei, acestea vor fi operate de noi și implementate</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

				<p>Prestatorul va presta servicii de suport consultativ la utilizarea a platformei de către utilizatori. În acest scop, în funcție de specificul necesităților de consultanță ale utilizatorilor, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepționarea solicitării de consultanță din partea utilizatorilor și a informației aferente contextului în care este necesară consultanța;</li> <li>• Identificarea soluțiilor și validarea acestora în mediile de testare ale Prestatorului;</li> <li>• Oferirea răspunsurilor complete și corecte privind modul în care trebuie să acționeze utilizatorii la exploatarea platformei, conform solicitării de consultanță.</li> </ul> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepționarea și colectarea informației aferente problemelor, simptomelor, efectelor, condițiilor specifice;</li> </ul>	<p>în cadrul serviciilor de Mentenanță în limita de timp stabilită.</p> <p>Vom presta servicii de suport consultativ la utilizarea a platformei de către utilizatori. În acest scop, în funcție de specificul necesităților de consultanță ale utilizatorilor, Noi putem întreprinde următoarele acțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepționarea solicitării de consultanță din partea utilizatorilor și a informației aferente contextului în care este necesară consultanța;</li> <li>• Identificarea soluțiilor și validarea acestora în mediile de testare ale noastre;</li> <li>• Oferirea răspunsurilor complete și corecte privind modul în care trebuie să acționeze utilizatorii la exploatarea platformei, conform solicitării de consultanță.</li> </ul> <p>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, Noi putem întreprinde următoarele acțiuni:</p>	
--	--	--	--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localizarea si identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea utilizării raționale a resurselor;</li> <li>• Prezentarea informației detaliate către AMDM privind acțiunile necesare a fi întreprinse și acțiunile planificate pentru a întruni cerințele AMDM;</li> <li>• Solicitarea din partea AMDM a permisiunilor de acces necesare pentru a-și executa obligațiunile;</li> <li>• Examinarea necesității de înregistrare a unor noi probleme aferente Platformei (în cazul înregistrării problemei, Prestatorul o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor).</li> </ul> <p>Prestatorul va 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 sensul verificării statutului cerințelor Beneficiarului.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepționarea și colectarea informației aferente problemelor, simptomelor, efectelor, condițiilor specifice;</li> <li>• Localizarea si identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea utilizării raționale a resurselor;</li> <li>• Prezentarea informației detaliate către AMDM privind acțiunile necesare a fi întreprinse și acțiunile planificate pentru a întruni cerințele AMDM;</li> <li>• Solicitarea din partea AMDM a permisiunilor de acces necesare pentru a-și executa obligațiunile;</li> <li>• Examinarea necesității de înregistrare a unor noi probleme aferente Platformei (în cazul înregistrării problemei, noi o vom gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor).</li> </ul> <p>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</p>	
--	--	--	---	---	--

			<p>Prestatorul va configura și monitoriza un sistem de backup automatizat zilnic/lunar al bazelor de date. O dată pe lună, Prestatorul va efectua un test de restaurare (restore test) într-un mediu izolat pentru a confirma integritatea datelor și va prezenta raportul de succes către AMDM.</p> <p>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).</p> <p>Prestatorul va presta servicii de mentenanță și adaptare pentru platforma 1C al AMDM până la finele anului 2026. Serviciile de dezvoltare reprezintă parte integrantă a mentenanței adaptive și corective și sunt incluse în suma acesteia. Odată cu semnarea contractului, Prestatorul va semna cu AMDM declarațiile de confidențialitate, precum și acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal.</p> <p>Prestatorul va presta servicii de actualizare a 1C și de livrare a versiunilor noi. În acest scop, Prestatorul va pregăti pachetele</p>	<p>programatorii în sensul verificării statutului cerințelor Beneficiarului.</p> <p>Noi 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).</p> <p>Vom configura și monitoriza un sistem de backup automatizat zilnic/lunar al bazelor de date. O dată pe lună vom efectua un test de restaurare (restore test) într-un mediu izolat pentru a confirma integritatea datelor și vom prezenta raportul de succes către AMDM.</p> <p>Vom presta servicii de suport 24 ore din 24 și 7 zile din 7, respectând următoarele termene de soluționare: Critică – TR: 30 min, TS: 4 ore; Înaltă – TR: 60 min, TS: 6 ore; Ordinară – TR: 5 ore, TS: 2 zile; Joasă – TR: 2 zile, TS: cel mai bun efort.</p> <p>Vom pune la dispoziția AMDM o platformă de ticketare disponibilă în rețeaua Internet, adecvat securizată, prin intermediul căreia se vor efectua toate interacțiunile în cadrul prestării serviciilor de suport și mentenanță.</p>	
--	--	--	---	--	--

			<p>software și documentația aferentă actualizărilor și noilor versiuni. Implementarea tuturor actualizărilor și noilor versiuni se va efectua conform cerințelor stabilite la punctul „Managementul schimbărilor”.</p> <p>Prestatorul va presta servicii de modificare și dezvoltare a 1C. Perimetrul modificărilor va include cel puțin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificări pentru nivelul de prezentare a 1C;</li> <li>• Modificări pentru nivelul logicii a 1C;</li> <li>• Modificări pentru nivelul de date a 1C.</li> </ul> <p>Digitalizarea procesului de actualizare a clasificatoarelor SIMDM prin implementarea mecanismului de depunere online cu aplicarea semnăturii electronice a cererilor.</p> <p>Dezvoltarea și rularea unor scripturi (procesări) automatizate pentru identificarea, raportarea și corectarea în masă a anomaliilor din datele istorice, conform regulilor de validare stabilite de Beneficiar.</p> <p>Implementarea fluxului online (Utilizator/Administrator) de depunere și procesare a cererilor de modificare a clasificatoarelor SIMDM, cu statusuri, restricții de acces, generare PDF și încărcare PDF</p>	<p>Vom prezenta lunar către AMDM actul de acceptanță a serviciilor de suport și mentenanță, însoțit de raportul privind serviciile prestate și nivelul acestora, inclusiv volumul orelor consumate.</p> <p>Vom reacționa la orice solicitare de dezvoltare în maxim 24 ore, vom prezenta estimările de buget și conceptul soluției în maxim 10 zile lucrătoare și vom livra soluția strict în termenele de execuție agreeate și semnate de ambele părți în Sarcina Tehnică aprobată.</p> <p>La încetarea contractului, vom transmite AMDM: configurația completă a bazei de date 1C (fișierele .cf, .dt), extensiile (.cfe), procesările și rapoartele externe (.epf, .erf) complet decriptate; documentația actualizată; toate înregistrările aferente solicitărilor în format agreeat (CSV/XLS); codul sursă livrat exclusiv printr-un repository Git securizat agreeat de AMDM.</p> <p>Ne obligăm să prestăm servicii de mentenanță și adaptare pentru platforma 1C al AMDM până la finele anului 2026, incluzând toate serviciile de dezvoltare ca parte integrantă. La semnarea contractului vom semna declarațiile de confidențialitate și acordul de</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>semnat electronic; arhivare și descărcare documente finale.</p> <p>Dezvoltarea raportului de dispozitive medicale pe ani (cantitate anuală 2023/2024/2025 etc.), cu filtre și export (PDF/XLS) la necesitate.</p> <p>Furnizarea asistenței tehnice de specialitate necesare pentru migrarea, configurarea și integrarea continuă a sistemului informațional în platforma guvernamentală MCloud.</p> <p>Prestatorul va asigura funcționarea optimă a aplicației adaptând soluția tehnică la restricțiile de rețea, WAF și politicile de securitate specifice mediului guvernamental. Va elabora și actualiza documentația de arhitectură privind necesarul exact de resurse virtuale (CPU, RAM, Storage, reguli de rutare și porturi).</p> <p>Prestatorul va presta servicii de suport 24 ore din 24 și 7 zile din 7. Nivelul serviciilor de suport prestate trebuie să corespundă următoarelor termene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critică: Timp de Răspuns – 30 minute, Timp de Soluționare – 4 ore;</li> <li>• Înaaltă: Timp de Răspuns – 60 minute, Timp de Soluționare – 6 ore;</li> </ul>	<p>prelucrare a datelor cu caracter personal.</p> <p>Vom presta servicii de actualizare a IC și de livrare a versiunilor noi, pregătind pachetele software și documentația aferentă. Toate actualizările și versiunile noi vor fi implementate conform procedurii de management al schimbărilor agreeate cu AMDM.</p> <p>Vom presta servicii de modificare și dezvoltare a IC la toate nivelurile (prezentare, logică, date), inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalizarea procesului de actualizare a clasifcatoarelor SIMDM cu depunere online și semnătură electronică;</li> <li>• Scripturi automatizate pentru identificarea, raportarea și corectarea anomaliilor din datele istorice;</li> <li>• Flux online de depunere/procesare a cererilor de modificare a clasifcatoarelor SIMDM (statusuri, restricții de acces, generare/încărcare PDF semnat, arhivare);</li> <li>• Raport de dispozitive medicale pe ani (2023/2024/2025 etc.) cu filtre și export PDF/XLS;</li> <li>• Asistență tehnică pentru migrarea, configurarea și integrarea în MCloud</li> </ul>	
--	--	--	--	---	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinară: Timp de Răspuns – 5 ore, Timp de Soluționare – 2 zile lucrătoare;</li> <li>• Joasă: Timp de Răspuns – 2 zile, Timp de Soluționare – cel mai bun efort (termen agreat cu AMDM). Prestatorul va aplica o politică de minimizare a frecvenței de emiterie a actualizărilor (maxim lunar). Excepție pot fi actualizările pentru probleme critice și de securitate. Prestatorul va notifica AMDM cu cel puțin 7 zile înainte de actualizări și cu cel puțin 15 zile înainte de versiuni noi. Tipul, perioada și durata lucrărilor de mentenanță se coordonează în prealabil cu AMDM. Prestatorul va reacționa la o solicitare de dezvoltare din partea AMDM în maxim 24 ore. Prestatorul va veni cu estimările de buget și conceptul soluției în maxim 10 zile lucrătoare. Prestatorul va livra soluția strict în termenele de execuție agreate și semnate de ambele părți în Sarcina Tehnică aprobată. Prestatorul va permite setarea priorităților pentru solicitările de dezvoltare și revizuirea ulterioară a acestora. Serviciile de suport vor fi prestate în baza unui Acord de prestare servicii (SLA), ce va fi anexat la Contractul semnat</li> </ul>	<p>(adaptare la WAF, rețea, politici de securitate STISC; documentație de arhitectură cu necesarul de resurse virtuale). Vom respecta timpii de răspuns și soluționare SLA 24/7: Critică – TR 30 min / TS 4 ore; Înaltă – TR 60 min / TS 6 ore; Ordinară – TR 5 ore / TS 2 zile; Joasă – TR 2 zile / TS cel mai bun efort (termen agreat cu AMDM). Vom aplica o politică de actualizări lunare (sau mai rar), notificând AMDM cu minimum 7 zile înainte de actualizări și 15 zile înainte de versiuni noi. Lucrările planificate de mentenanță vor fi coordonate în prealabil cu AMDM. Vom reacționa la solicitări de dezvoltare în maxim 24 ore. Estimările de buget și conceptul soluției vor fi prezentate în maxim 10 zile lucrătoare. Soluția va fi livrată strict în termenele agreate în Sarcina Tehnică. Prioritizarea solicitărilor este flexibilă și poate fi revizuită cu acordul AMDM. Vom presta servicii în baza unui SLA anexat la contract. Vom furniza o platformă de ticketare disponibilă în Internet, adecvat securizată, prin care se vor efectua toate interacțiunile. Vom demonstra</p>	
--	--	--	---	--	--

			<p>între Părți. Prestatorul va deține un sistem de tichetare către care vor fi direcționate toate solicitările din partea utilizatorilor. Prestatorul trebuie să poată demonstra feedbackul rapid și accesul la specialiști certificați și calificați de către producătorii soluțiilor aplicative.</p> <p>Serviciile de suport vor fi prestate la distanță. La necesitate, specialiștii Prestatorului se vor deplasa la sediul AMDM. Prestatorul va pune la dispoziția AMDM o platformă de ticketare, disponibilă în rețeaua Internet, adecvat securizată. Toate interacțiunile între Prestator și Beneficiar se vor efectua prin intermediul platformei respective sau poștei de lucru a beneficiarului.</p> <p>Prestatorul va monitoriza calitatea serviciilor și va reacționa la abateri. Va prezenta rapoarte privind serviciile prestate și lunar un act de acceptanță însoțit de raportul privind serviciile prestate și nivelul acestora. Plata serviciilor se va efectua lunar, după prestarea serviciilor, în baza actului de acceptanță.</p> <p>Prestatorul va propune și aplica o procedură de management al schimbărilor, coordonată și</p>	<p>accesul la specialiști certificați. Vom presta servicii la distanță și, la necesitate, ne vom deplasa la sediul AMDM.</p> <p>Vom monitoriza continuu calitatea serviciilor. Lunar vom prezenta actul de acceptanță însoțit de raportul complet privind serviciile prestate, volumul orelor consumate și acțiunile planificate pentru îmbunătățirea calității. Plata se va efectua lunar, după acceptarea serviciilor.</p> <p>Vom propune și aplica o procedură de management al schimbărilor coordonată cu AMDM: analiză preprogramare, Sarcină Tehnică, dezvoltare, verificare, testare, plan de implementare, plan de rollback, furnizare cod sursă semnat digital, registru al modificărilor accesibil AMDM (read-only). Vom reacționa imediat la erorile identificate în modificările implementate.</p> <p>La încetarea contractului vom transmite AMDM: codul sursă complet decriptat autentificat prin semnătură digitală (exclusiv prin repository Git securizat agreat de AMDM); documentația completă actualizată; toate înregistrările exportate în format CSV/XLS. Vom păstra timp de un an toate datele și vom coopera cu terțe părți autorizate de AMDM.</p>	
--	--	--	---	--	--

			<p>acceptată de AMDM, care va prevedea cel puțin: efectuarea analizei preprogramare; întocmirea Sarcinii tehnice; dezvoltarea/modificarea fluxurilor/logicii de către programatori; verificarea produsului realizat; testarea în mediul de testare; pregătirea planului de implementare și a planului de rollback; furnizarea pachetelor software și a codului sursă autentificate prin semnătura digitală; reacționarea imediată în cazul depistării erorilor. Prestatorul va duce evidența tuturor modificărilor într-un Registru al modificărilor accesibil (read-only) de AMDM.</p> <p>La încetarea contractului, Prestatorul va transmite către AMDM: toate codurile sursă / fișierele de configurare aferente IC complet decriptate și fără module protejate, autentificate prin semnătură digitală; documentația completă actualizată; toate înregistrările aferente solicitărilor (incidente, probleme, consultanță, modificări) exportate în format agreat (CSV/XLS). Prestatorul va păstra timp de un an toate înregistrările, codurile sursă și documentația. Pentru un termen de un an după expirare, va coopera cu terțe părți autorizate de AMDM. Oricare parte poate</p>	<p>Rezilierea se poate solicita cu minim 2 luni preaviz. Vom instrui grupul-țintă de utilizatori și administratori desemnați de AMDM. Vom asigura asistență la testarea de acceptare a actualizărilor și noilor versiuni și vom soluționa toate deficiențele identificate.</p>	
--	--	--	---	--	--

				<p>solicita rezilierea cu cel puțin 2 luni preaviz.</p> <p>Artefactele livrate vor include: configurația completă a bazei de date 1C (fișierele .cf, .dt), extensiile (.cfe), procesările și rapoartele externe (.epf, .erf), complet decriptate și fără module protejate; produsul final împachetat pentru instalare facilă; documentația de configurare, arhitectură și instrucțiunile utilizatorilor actualizată. Livrarea codului și a artefactelor se va face exclusiv printr-un repository securizat Git agreat de AMDM. Prestatorul va presta totalitatea serviciilor de transfer de cunoștințe: instruirea unui grup-țintă de utilizatori și administratori; asistență în testarea de acceptare a actualizărilor și noilor versiuni; soluționarea deficiențelor identificate la testarea de acceptare.</p>		
<b>Total lot 1</b>						
Lotul 2						
<b>TOTAL</b>						