

Oferta Tehnica

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

CPV: 72200000-7 - Servicii de programare și de consultanță software

Către: Compania Națională de Asigurări în Medicină

mun. Chișinău, str. Vlaicu Pârcălab 46

Ingenios.ro este o companie formata in 2007 in jurul unor experti IT&C cu experienta in programare web in sisteme software complexe cu integrare cu alte sisteme distribuite.

De-a lungul timpului experienta echipei a crescut constant in jurul unor solutii proprii sau ca echipa de experti in proiecte complexe:

1. Solutii proprii:
 - a. Solutii pentru administratie publica locala – Taxe si impozite, Document Management, Integrare infrastructura de Securitate cu certificate digitale calificate, Formulare dinamice
 - b. Solutii pentru companii de publicitate – Management de activitati creative, Media Buying, Vanzari si amangement activitati OOH
2. Outsourcing in proiecte complexe
 - a. CNAS – Casa Nationala de Asigurari de Sanatate (RSC, Siveco)
 - b. ONRC – Oficiul National al Registrului Comertului (Romsys)
 - c. SINS – Sistem Integrat National pentru Shengen (Intrarom)
 - d. MySMIS – Portal pentru management aplicari pentru proiecte europene (Intrarom)
 - e. SIM – Sistem Integrat de Mediu pentru Agentia Nationala de Mediu (Teamnet)
 - f. APIA – Sistem de management a platilor si interventiilor in agricultura
 - g. Portal ORANGE – Actualizare portal oficial Orange Romania
 - h. Sistem de management al identitatii digitale – Integrare system de identitate digitala in sistemul de management a transportului in comun si alte componente integrate
 - i. FTTH Orange – Sistemul de management a instalarii de fibra optica
 - j. Ubicabs.com – system de integrare sisteme de transport individuale tip Taxi sau CAB
 - k. Proiect Screening Cervical in Republica Moldova, ca submodul in Platforma SIA AMP, proiect finantat de UNFPA pentru Compania Nationala de Asigurari in Medicina din Moldova, subcontractor pentru S&T Moldova. Astfel detin experienta in activitati IT complexe privind infrastructura software si hardware pe platforma MCloud din Moldova
3. Sisteme dezvoltate folosind Fonduri Europene nerambursabile
 - a. „AD SELECT – Platforma de Management pentru Publicitate Stradală” - Proiect finantat din Fonduri Europene (4.797.798,5 RON valoare proiect), Programul Operational Competitivitate 2017-2020 si activ in sistem de mentenanta evolutiva incepand cu anul 2020. Platforma creata gestioneaza activitatile a mai mult de 40 de companii din Romania, cu valoare mai mare de 10 milioane de euro anual, valoare cumulata a serviciilor gestionate, mai mult de 50% din piata din Romania.
 - b. “COOPID – Sistem Cooperativ de Management al Identității digitale” - Proiect finantat din Fonduri Europene (3.674.729,50RON valoare proiect), Programul Operational Competitivitate 2017-2020 si activ in sistem de mentenanta evolutiva incepand cu anul 2020. Sistemul

gestioneaza accesul online pentru 26 de primarii din Romania, cele mai importante fiind Sector 1 si 5 din Bucuresti cu peste 10 000 de utilizatori finali persoane fizice si persoane juridice.

Oferta pe care o sustinem in continuare se bazeaza pe experienta echipei si pe capacitatea tehnico-economica a companiei care a ramas pe un trend pozitiv de la infiintare, cu o crestere organica si sustenabila.

Suntem ultima echipa care a facut modificari pe sistemul SIA AMP inainte de aceasta licitatie si avem imbunatatiri semnificative la fluxul de lucru actual. Dorim sa actualizam componentele software existente la versiuni mai noi si mai competitive, dar pastrand logica de business implementata.

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferitate.
Serviciile de mentenanța a SIA AMP vor fi prestate în conformitate cu reglementările tehnice prevăzute de „Procese ciclului de viață al software-ului” RT 38370656 -002:2006, precum și de Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr. 78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului"RT 38370656 - 002:2006".	Confirmam ca serviciile de mentenanța a SIA AMP vor fi prestate în conformitate cu reglementările tehnice prevăzute de „Procese ciclului de viață al software-ului” RT 38370656 -002:2006, precum și de Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr. 78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului"RT 38370656 - 002:2006".
Ofertantul va elabora/actualiza și va preda Beneficiarului Concepția de mentenanță a SIA AMP (în conformitate cu Anexa 8 la RT 38370656-002:2006), care să acopere atât aspectele hardware, cât și pe cele software ale sistemului, inclusiv echipamente, infrastructură, aplicații și baze de date. Concepția de mentenanță urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective: Asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; Optimizarea performanței și eficienței sistemului; Protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; Identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a defecțiunilor; Asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.	Vom elabora/actualiza și vom preda Beneficiarului Concepția de mentenanță a SIA AMP (în conformitate cu Anexa 8 la RT 38370656-002:2006), care să acopere atât aspectele hardware, cât și pe cele software ale sistemului, inclusiv echipamente, infrastructură, aplicații și baze de date, in limita responsabilitatii (conform raspunsului Autoritatii Contractante la clarificarile asociate prezentei proceduri) Concepția de mentenanță va cuprinde următoarele obiective: <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; • Optimizarea performanței și eficienței sistemului; • Protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; • Identificarea și remedierea rapidă a problemelor tehnice și a

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
	defecțiunilor; <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.
Ofertantul va elabora/actualiza și preda Beneficiarului Planul de mentenanță a SIA AMP (în conformitate cu Anexa 9 la RT 38370656-002:2006), care urmează să cuprindă: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).	Vom elabora/actualiza și preda Beneficiarului Planul de mentenanță a SIA AMP (în conformitate cu Anexa 9 la RT 38370656-002:2006), care urmează să cuprindă: <ul style="list-style-type: none"> - activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță va conține modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); - verificări de securitate; - testare de performanță; - monitorizare și diagnosticare; - backup și recuperare; - gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); - resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).
Pe perioada achiziționării serviciilor de mentenanță, Ofertantul va avea acces la aplicația de producție SIA AMP pentru utilizatorii desemnați (membri ai echipei de mentenanță) în scopul identificării, analizei, soluționării și testării problemelor de sistem și a modificărilor efectuate asupra acestuia.	Pe perioada achiziționării serviciilor de mentenanță, vom avea acces la aplicația de producție SIA AMP pentru utilizatorii desemnați (membri ai echipei de mentenanță) în scopul identificării, analizei, soluționării și testării problemelor de sistem și a modificărilor efectuate asupra acestuia. Pentru o mai buna gestiune consideram ca este nevoie sa existe si un mediu de testare identic cu cel de productie pe care sa putem reproduce situatiile din mediul de productie fara a altera in vreun fel capacitatea de lucru a mediului de productie
Ofertantul va menține controlul asupra managementului calității pentru a garanta performanța aplicației și a proceselor necesare pentru comunicarea cu Beneficiarul, recepționarea mesajelor sau apelurilor, soluționarea	Vom menține controlul asupra managementului calității pentru a garanta performanța aplicației și a proceselor necesare pentru comunicarea cu Beneficiarul, recepționarea mesajelor sau apelurilor, soluționarea

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
incidentelor și implementarea propunerilor de modificare întru menținerea unui nivel de satisfacție corespunzător a Beneficiarului.	incidentelor și implementarea propunerilor de modificare întru menținerea unui nivel de satisfacție corespunzător a Beneficiarului.
Ofertantul va menține controlul și asupra managementului schimbărilor ce formează impactul asupra proceselor de mentenanță.	Vom menține controlul și asupra managementului schimbărilor ce formează impactul asupra proceselor de mentenanță.
Ofertantul va menține controlul asupra managementului resurselor în limita necesităților pentru îndeplinirea cerințelor înaintate de către Beneficiar. Astfel, este de importanță majoră conștientizarea menținerii echipei în componența stabilită inițial conform cerințelor minime obligatorii prevăzute în prezentul caiet de sarcini, precum și înlocuirea conformă a specialiștilor în cazul excluderii membrilor existenți din diverse motive planificate sau neprevăzute (ex. concedii, participarea la alte proiecte, încetarea contractelor de muncă, etc.).	Vom menține controlul asupra managementului resurselor în limita necesităților pentru îndeplinirea cerințelor înaintate de către Beneficiar. Astfel, este de importanță majoră conștientizarea menținerii echipei în componența stabilită inițial conform cerințelor minime obligatorii prevăzute în prezentul caiet de sarcini, precum și înlocuirea conformă a specialiștilor în cazul excluderii membrilor existenți din diverse motive planificate sau neprevăzute (ex. concedii, participarea la alte proiecte, încetarea contractelor de muncă, etc.).
Ofertantul va oferi Beneficiarului servicii de suport tehnic 10/24 ore, 6/7 zile, prin servicii de centru de apeluri cu preluarea rapidă a solicitărilor comunicate.	Vom oferi Beneficiarului servicii de suport tehnic 10/24 ore, 6/7 zile, prin servicii de centru de apeluri cu preluarea rapidă a solicitărilor comunicate.
Ofertantul va oferi Beneficiarului accesul la platforma de înregistrare a ticketelor de tip service-desk ce va asigura înregistrarea imediată a incidentelor și a mesajelor de modificare/corecție și un timp de răspuns (deschidere ticket) nu mai mare decât timpul de intervenție prevăzut.	Vom oferi Beneficiarului accesul la platforma de înregistrare a ticketelor de tip service-desk ce va asigura înregistrarea imediată a incidentelor și a mesajelor de modificare/corecție și un timp de răspuns (deschidere ticket) nu mai mare decât timpul de intervenție prevăzut.
Ofertantul va estima obiectiv efortul necesar și va comunica Beneficiarului despre planificarea acțiunilor de modificare asupra sistemului, va elabora și va oferi Beneficiarului cele mai bune soluții testate, va asigura implementarea modificărilor, va oferi garanție (12 luni pentru toate componentele sistemului), suport tehnic permanent (pe durata valabilității contractului) și instruire la necesitate.	Vom estima obiectiv efortul necesar și va comunica Beneficiarului despre planificarea acțiunilor de modificare asupra sistemului, vom elabora și vom oferi Beneficiarului cele mai bune soluții testate, vom asigura implementarea modificărilor, vom oferi garanție (12 luni pentru toate componentele sistemului), suport tehnic permanent (pe durata valabilității contractului) și instruire la necesitate, daca nu intervine altcineva pe mediul de productie in afara de echipa noastra.
Ofertantul va recepționa cu regularitate problemele comunicate de Beneficiar și mesajele de modificare înaintate, va informa beneficiarul prin	Vom recepționa cu regularitate problemele comunicate de Beneficiar și mesajele de modificare înaintate, vom informa beneficiarul prin expuneri

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
expuneri complete și în detalii despre etapele și rezultatele de analiză, realizare, testare și implementare, menținând un nivel de comunicare corespunzător.	complete și în detalii despre etapele și rezultatele de analiză, realizare, testare și implementare, menținând un nivel de comunicare corespunzător.
Astfel, conchidem că pentru perioada achiziționării serviciilor de mentenanță, Ofertantul primește de la Beneficiar acces la versiunea actuală a SIA AMP, iar mentenanța începe cu elaborarea conceptului, analiza modulelor de sistem, a funcționalităților și a stării de facto a componentelor sistemului de către specialiștii echipei de mentenanță. Ofertantul va propune și va planifica activități preventive pentru remedierea problemelor tehnice urgente ce pot duce la apariția unor incidente pe perioada exploatării conforme a sistemului sau pot cauza indisponibilitatea acestuia. Ofertantul va oferi și recomandări de îmbunătățire a tehnologiilor (upgrade/update) existente pentru înlocuirea acestora cu cele actuale.	Astfel, conchidem că pentru perioada achiziționării serviciilor de mentenanță, vom primit de la Beneficiar acces la versiunea actuală a SIA AMP, iar mentenanța începe cu elaborarea conceptului, analiza modulelor de sistem, a funcționalităților și a stării de facto a componentelor sistemului de către specialiștii echipei de mentenanță. Vom propune și vom planifica activități preventive pentru remedierea problemelor tehnice urgente ce pot duce la apariția unor incidente pe perioada exploatării conforme a sistemului sau pot cauza indisponibilitatea acestuia. Vom oferi și recomandări de îmbunătățire a tehnologiilor (upgrade/update) existente pentru înlocuirea acestora cu cele actuale. Infrastructura actuala este inechita si trebuie aduse modificari de versiune ale API-urilor folosite.
Concomitent, având în vedere că sistemul este unul de importanță națională și se află în etapa de exploatare continuă, pe parcursul mentenanței se vor întreprinde concomitent toate acțiunile de realizare a măsurilor preventive oferite de Ofertant în condițiile și termenele propuse de Beneficiar, se vor soluționa și incidentele și cererile/mesajele de modificare/corecție transmise de către Beneficiar.	Concomitent, având în vedere că sistemul este unul de importanță națională și se află în etapa de exploatare continuă, pe parcursul mentenanței se vor întreprinde concomitent toate acțiunile de realizare a măsurilor preventive oferite de echipa noastra în condițiile și termenele propuse de Beneficiar, se vor soluționa și incidentele și cererile/mesajele de modificare/corecție transmise de către Beneficiar.
Orice soluție propusă va fi analizată și implementată de către Ofertant în sensul menținerii unui nivel avansat de eficiență, securitate și de optimizare a resurselor disponibile pe MCloud. Ofertantul va accepta conclucrarea cu oricare din instituțiile propuse de Beneficiar dacă implicarea acestora este	Orice soluție propusă va fi analizată și implementată de către noi, in calitate de furnizor, în sensul menținerii unui nivel avansat de eficiență, securitate și de optimizare a resurselor disponibile pe MCloud.

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
una necesară pentru implementarea soluțiilor (ex: STISC, AGE, MS, ANSP, AMED, ASP, etc).	Noi vom accepta conlucrarea cu oricare din instituțiile propuse de Beneficiar dacă implicarea acestora este una necesară pentru implementarea soluțiilor (ex: STISC, AGE, MS, ANSP, AMED, ASP, etc).
La final de mentenanță, sistemul modificat poate fi dat în exploatare doar în stare funcțională conformă, iar Ofertantul va garanta funcționarea conformă a întregului sistem pentru întreaga perioada de garanție.	La final de mentenanță, sistemul modificat va fi dat în exploatare în stare funcțională conformă, si garantam funcționarea conformă a întregului sistem pentru întreaga perioada de garanție in limita responsabilitatii. Se vor agreea la momentul semnarii contractului modalitatile si termenele in care se va intampla functionarea sistemului in perioada de garantie.
Cerințe minime obligatorii pentru asigurarea exploatării conforme	Asigurarea exploatării conforme
Cerințele minime obligatorii pentru asigurarea exploatării conforme este o sarcină de bază, asumată deplin de către Ofertant	Cerințele minime obligatorii pentru asigurarea exploatării conforme este o sarcină de bază, asumată deplin de către Ofertant
Utilizarea modulelor SIA AMP (ex: căutarea, selectarea, înregistrarea, editarea, salvarea datelor, generarea rapoartelor, extragerea datelor de către un utilizator sau de către un grup de utilizatori, etc.) nu trebuie să afecteze performanța de lucru a sistemului per ansamblu.	Utilizarea modulelor SIA AMP (ex: căutarea, selectarea, înregistrarea, editarea, salvarea datelor, generarea rapoartelor, extragerea datelor de către un utilizator sau de către un grup de utilizatori, etc.) nu vor afecta performanța de lucru a sistemului per ansamblu. Clientul trebuie sa ia in calcul recomandarile furnizorului pentru a se intampla conditiile cerute.
În cazul unor solicitări efectuate în aplicații de către utilizatori, cu rezultate returnate incorect sau fără rezultat, sistemul nu trebuie să condiționeze autentificare repetată pentru inițierea unei noi sesiuni de lucru sau alte acțiuni neconforme instrucțiunilor de exploatare conformă a sistemului, dar nici nu trebuie să cauzeze blocarea aplicației.	Asumam ca, in cazul unor solicitări efectuate în aplicații de către utilizatori, cu rezultate returnate incorect sau fără rezultat, sistemul nu va condiționa autentificare repetată pentru inițierea unei noi sesiuni de lucru sau alte acțiuni neconforme instrucțiunilor de exploatare conformă a sistemului, si nici nu vor bloca aplicația. Clientul trebuie sa sustina actualizarea librariilor software utilizate in SIA AMP si sa puna la dispozitie hardware suficient de performant pentru sustinerea tehnica a sistemului. Pentru situatii de business speciale care necesita modificarea modului de operare in sistem este nevoie de personal calificat din partea Clientului care sa valideze modificarile.
În cazul prelucrării masive a datelor (ex: liste, rapoarte, totalizatoare, nomenclatoare, clasificatoare, centralizatoare, etc.) sistemul nu trebuie să	Asumam ca, in cazul prelucrării masive a datelor (ex: liste, rapoarte, totalizatoare, nomenclatoare, clasificatoare, centralizatoare, etc.) sistemul

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<p>ducă la creșterea în exces a timpului de răspuns sau să depășească timpul limită (timeout).</p>	<p>nu va duce la creșterea în exces a timpului de răspuns sau să depășească timpul limită (timeout). Totusi, volumul de date procesat prin sistem a crescut considerabil in ultimii ani, motiv pentru care consideram ca este nevoie sa se separe mecanismele de raportare intr-o structura paralela cu sistemul operational online pentru a putea executa rapoartele in timpi de interogare optimi.</p>
<p>Sistemul va conține afișarea în clar a mesajelor despre erori sau mesaje de informare, astfel încât utilizatorul să înțeleagă măsurile ce urmează să le întreprindă în cazul unor defecțiuni produse.</p>	<p>Asumam ca, sistemul va conține afișarea în clar a mesajelor despre erori sau mesaje de informare, astfel încât utilizatorul să înțeleagă măsurile ce urmează să le întreprindă în cazul unor defecțiuni produse.</p>
<p>Timpul de răspuns la generarea și exportul datelor rapoartelor nu trebuie să crească în cazul volumului mic de date sau în cazul lipsei datelor înregistrate.</p>	<p>Asumam ca timpul de răspuns la generarea și exportul datelor rapoartelor nu trebuie să crească în cazul volumului mic de date sau în cazul lipsei datelor înregistrate.</p>
<p>Sistemul poate fi accesat doar prin MPass (cu excepția aplicațiilor de test) de către toți utilizatorii cu drept de acces.</p>	<p>Am luat la cunostinta ca Sistemul poate fi accesat doar prin MPass (cu excepția aplicațiilor de test) de către toți utilizatorii cu drept de acces.</p>
<p>Optimizarea permanentă a structurii bazelor de date este necesară pentru buna funcționare a întregului sistem pe termen scurt, mediu și lung, dar și pentru introducerea corecțiilor de îmbunătățire care se dovedesc a fi utile pe parcursul exploatării conforme a sistemului.</p>	<p>Am luat la cunostinta ca optimizarea permanentă a structurii bazelor de date este necesară pentru buna funcționare a întregului sistem pe termen scurt, mediu și lung, dar și pentru introducerea corecțiilor de îmbunătățire care se dovedesc a fi utile pe parcursul exploatării conforme a sistemului.</p>
<p>Structura bazelor de date poate fi modificată, doar după informarea în prealabil a Beneficiarului, fără a pune în pericol consistența sau semnificația datelor existente.</p>	<p>Am luat la cunostinta ca structura bazelor de date poate fi modificată, doar după informarea în prealabil a Beneficiarului, fără a pune în pericol consistența sau semnificația datelor existente.</p>
<p>Indiferent de operațiunile aplicate, bazele de date trebuie să își mențină structura de bază care nu va solicita/consuma în exces resursele alocate, iar sistemul va răspunde corect cerințelor aplicative permanente sau cerințelor ce variază în funcție de criteriile selectate de către utilizatori. În acest sens, orice scenariu de căutare, înregistrare, editare, transfer, selecție, date generate și extrase de către utilizatori nu trebuie să cauzeze creșterea timpului de afișare și extragere a volumului de date și nici nu trebuie să</p>	<p>Am luat la cunostinta ca indiferent de operațiunile aplicate, bazele de date trebuie să își mențină structura de bază care nu va solicita/consuma în exces resursele alocate, iar sistemul va răspunde corect cerințelor aplicative permanente sau cerințelor ce variază în funcție de criteriile selectate de către utilizatori. În acest sens, orice scenariu de căutare, înregistrare, editare, transfer, selecție, date generate și extrase de către utilizatori nu trebuie să cauzeze creșterea timpului de afișare și extragere a volumului de</p>

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
cauzeze creșterea timpului de răspuns pentru scenarii în care utilizatorii folosesc simultan aceleași funcționalități sau instrumente ale aplicației.	date și nici nu trebuie să cauzeze creșterea timpului de răspuns pentru scenarii în care utilizatorii folosesc simultan aceleași funcționalități sau instrumente ale aplicației. Dar trebuie luat în considerare ca este un sistem funcțional de foarte multi ani, cu tehnologii învechite și pentru a putea actualiza sistemul este nevoie de un mediu de testare similar cu cel din producție pentru a putea valida îmbunătățirile aduse în procesul de actualizare și o persoană tehnică responsabilă cu validarea modificărilor și testarea explicită a sistemului actualizat înainte de instalarea în producție
Orice acțiune de modificare/corectare a sistemului nu trebuie să afecteze funcționalitățile existente sau care sunt în proces de elaborare (în cazul unor proiecte de dezvoltare desfășurate în această perioadă).	Am luat la cunoștință ca orice acțiune de modificare/corectare a sistemului nu trebuie să afecteze funcționalitățile existente sau care sunt în proces de elaborare (în cazul unor proiecte de dezvoltare desfășurate în această perioadă). Dar acțiunile trebuie concertate cu o testare de ansamblu a sistemului înainte de punerea în producție.
Sistemul trebuie să asigure în permanență controalele logice în procesele de înregistrare, editarea, transferul, salvarea și extragerea datelor.	Am luat la cunoștință ca sistemul trebuie să asigure în permanență controalele logice în procesele de înregistrare, editarea, transferul, salvarea și extragerea datelor. Mecanismele existente se vor păstra, iar îmbunătățirile vor trebui validate de o persoană responsabilă din partea clientului.
Serviciile automatizate de verificare și transfer a pacientului pe lista de evidență a medicilor de familie trebuie să funcționeze stabil, fără excepții și nu trebuie să genereze erori.	Asumăm ca serviciile automatizate de verificare și transfer a pacientului pe lista de evidență a medicilor de familie trebuie să funcționeze stabil, fără excepții și nu trebuie să genereze erori. Toate detaliile de actualizare și îmbunătățiri se vor formaliza în cadrul unor sesiuni de analiză cu personalul clientului în limita unui buget aprobat de ambele părți, iar validarea în producție se va face de către client.
Serviciile de conexiune web trebuie să funcționeze instant și să își mențină conținutul setului de date procesate, în timp real, conform proceselor automatizate prestabilite. Timpul de răspuns la interelările înregistrate ca urmare a acțiunilor utilizatorilor sau cele predefinite în aplicație, nu trebuie	Am luat la cunoștință ca serviciile de conexiune web trebuie să funcționeze instant și să își mențină conținutul setului de date procesate, în timp real, conform proceselor automatizate prestabilite.

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<p>să varieze în cazul utilizării unui format constant a setului de date. Erorile produse și mesajele de informare suplimentare vor fi expuse pe înțelesul utilizatorilor/administratorilor.</p>	<p>Asumam ca timpii de răspuns a interpelărilor înregistrate ca urmare a acțiunilor utilizatorilor sau cele predefinite în aplicație, nu trebuie să varieze în cazul utilizării unui format constant a setului de date.</p> <p>Asumam ca erorile produse și mesajele de informare suplimentare vor fi expuse pe înțelesul utilizatorilor/administratorilor.</p> <p>Dar modificarile necesare ca sa se ajunga la perfomanta dorita se vor agreea in cadrul unor sesiuni de analiza cu personalul tehnic al clientului in limita unui buget aprobat de ambele parti, iar validarea in productie se va face de catre client.</p>
<p>Aplicațiile sistemului trebuie să își mențină structura, arhitectura și designul prevăzut, să funcționeze stabil și să ofere un timp de răspuns nu mai mare de 3 secunde. Orice defect al aplicațiilor trebuie remediat rapid. Orice soluție de ocolire temporară va fi aplicată doar în timpul necesar pentru analiză și elaborare a unei soluții mai bune și doar cu condiția ca orice modificare este jurnalizată și poate fi restabilită la versiunea precedentă în caz de eșec (acțiuni rollback). O soluție de ocolire nu va fi acceptată ca și o soluție definitivă.</p>	<p>Am luat la cunostinta ca aplicațiile sistemului trebuie să își mențină structura, arhitectura și designul prevăzut, să funcționeze stabil și să ofere un timp de răspuns nu mai mare de 3 secunde. Orice defect al aplicațiilor trebuie remediat rapid. Orice soluție de ocolire temporară va fi aplicată doar în timpul necesar pentru analiză și elaborare a unei soluții mai bune și doar cu condiția ca orice modificare este jurnalizată și poate fi restabilită la versiunea precedentă în caz de eșec (acțiuni rollback). O soluție de ocolire nu va fi acceptată ca și o soluție definitivă. Dar modificarile necesare ca sa se ajunga la perfomanta dorita se vor agreea in cadrul unor sesiuni de analiza cu personalul tehnic al clientului in limita unui buget aprobat de ambele parti, iar validarea in productie se va face de catre client.</p>
<p>Ofertantul va efectua regulat copie de rezervă la versiunile aplicațiilor.</p>	<p>Asumam ca vom efectua regulat copie de rezervă la versiunile aplicațiilor, in limita responsabilitatii pe care le vom agreea in documentul formalizat in urma analizei a situatiei existente. Noi stim ca este o mare problema cu alocarea resurselor hardware si nu putem sa efectuam copia de rezerva fara alocare de resurse. Dar daca ni se alocă resurse vom efectua copiile de rezerva conform intelegerii client.</p>
<p>Aplicațiile de server utilizate pe platforme (inclusiv cele cu sursă deschisă) vor fi analizate de către specialiști pregătiți și vor fi înlocuite cu pachete și</p>	<p>Asumam ca aplicațiile de server utilizate pe platforme (inclusiv cele cu sursă deschisă) vor fi analizate de către specialiști pregătiți și vor fi înlocuite cu</p>

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<p>biblioteci actuale pentru a asigura compatibilitatea tehnologiilor implementate și buna funcționare a acestora. Astfel, activitățile legate de reinginerie a platformelor și aplicațiile existente constituie un obiectiv de bază ce trebuie implementat la începutul perioadei de mentenanță. Simultan, se vor aplica configurările necesare pentru asigurarea bunei funcționări în corelare cu aplicațiile instalate.</p>	<p>pachete și biblioteci actuale pentru a asigura compatibilitatea tehnologiilor implementate și buna funcționare a acestora. Astfel, activitățile legate de reinginerie a platformelor și aplicațiile existente constituie un obiectiv de bază ce trebuie implementat la începutul perioadei de mentenanță. Simultan, se vor aplica configurările necesare pentru asigurarea bunei funcționări în corelare cu aplicațiile instalate. Toate aceste operații se vor face doar în urma unui document de analiză acordat de ambele părți.</p>
<p>Indisponibilitatea sistemului de producție nu poate depăși totalul a 7 ore (în total) timp de o lună și nu mai mult de 30 minute (în total) pentru fiecare zi lucrătoare din lună în intervalul orelor 08:00-19:00, luni-sâmbătă. Pentru determinarea timpului de indisponibilitate vor fi luate în considerare mesajele comunicate de către Beneficiar și mesajele/pretențiile înaintate de Registratorii și Destinatarii datelor prelucrate în SIA AMP. Durata indisponibilității se va calcula începând cu ziua/ora în care a fost comunicat mesajul de indisponibilitate și ziua/ora în care Ofertantul comunică despre finalizarea restabilirii sau despre soluțiile de work-around.</p>	<p>Am luat la cunoștință că indisponibilitatea sistemului de producție nu poate depăși totalul a 7 ore (în total) timp de o lună și nu mai mult de 30 minute (în total) pentru fiecare zi lucrătoare din lună în intervalul orelor 08:00-19:00, luni-sâmbătă. Pentru determinarea timpului de indisponibilitate vor fi luate în considerare mesajele comunicate de către Beneficiar și mesajele/pretențiile înaintate de Registratorii și Destinatarii datelor prelucrate în SIA AMP. Durata indisponibilității se va calcula începând cu ziua/ora în care a fost comunicat mesajul de indisponibilitate și ziua/ora în care Ofertantul comunică despre finalizarea restabilirii sau despre soluțiile de work-around. Este un mod ideal pe care ne dorim să îl putem actualiza pe structura software existentă – vom realiza un plan de actualizare a software-ului care să susțină aceste cerințe și le vom agreea în documente de analiză succesive.</p>
<p>Sistemul trebuie să mențină disponibilitatea accesării aplicației Programarea online la medic 24/24, luni-sâmbătă. Întreruperile planificate vor dura cel mult 30 minute pe zi, dar nu poate depăși 3 ore timp de o lună.</p>	<p>Am luat la cunoștință că sistemul trebuie să mențină disponibilitatea accesării aplicației Programarea online la medic 24/24, luni-sâmbătă. Întreruperile planificate vor dura cel mult 30 minute pe zi, dar nu poate depăși 3 ore timp de o lună.</p>
A. Mentenanță de avertizare	A. Mentenanță de avertizare

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
Mentenanța de avertizare se descrie prin totalitatea acțiunilor obligatorii întreprinse permanent de către echipa Ofertantului în următoarele scopuri: menținerea funcționării stabile și neîntrerupte a modulelor SIA AMP, menținerea timpului de răspuns corespunzător a aplicațiilor, menținerea WS, menținerea fluxurilor logice și a operațiunilor de procesare corectă a datelor, menținerea nivelului avansat de securitate și protecție a informațiilor, menținerea nivelului avansat de integritate și confidențialitate a datelor, administrarea bazelor de date, etc.	Mentenanța de avertizare se descrie prin totalitatea acțiunilor obligatorii întreprinse permanent de către echipa noastră în următoarele scopuri: <ul style="list-style-type: none"> - menținerea funcționării stabile și neîntrerupte a modulelor SIA AMP, - menținerea timpului de răspuns corespunzător a aplicațiilor, - menținerea WS, - menținerea fluxurilor logice și a operațiunilor de procesare corectă a datelor, - menținerea nivelului avansat de securitate și protecție a informațiilor, - menținerea nivelului avansat de integritate și confidențialitate a datelor, administrarea bazelor de date, etc.
Ofertantul va analiza incidentele expuse și comunicate de utilizatorii sistemului, va analiza minuțios scenariile de producere a incidentelor, va stabili cu acceptul Beneficiarul legătura cu reprezentanții sau angajații diferitor instituții pentru înțelegerea impactului incidentelor asupra activităților utilizatorilor și pentru întreprinderea măsurilor de remediere a acestor incidente în cel mai scurt timp posibil.	Vom analiza incidentele expuse și comunicate de utilizatorii sistemului, vom analiza minuțios scenariile de producere a incidentelor, vom stabili cu acceptul Beneficiarul legătura cu reprezentanții sau angajații diferitor instituții pentru înțelegerea impactului incidentelor asupra activităților utilizatorilor și pentru întreprinderea măsurilor de remediere a acestor incidente în cel mai scurt timp posibil. Dacă soluția de rezolvare implică rescrierea codului, atunci se vor agreea timp și efort de rezolvare.
În acest sens, echipa Ofertantului trebuie să înțeleagă semnificația datelor prelucrate și să întreprindă în mod corect măsuri de analiză, control, soluționare, testare și verificare a tuturor neregularităților.	În acest sens, echipa noastră înțelege semnificația datelor prelucrate și va întreprinde în mod corect măsuri de analiză, control, soluționare, testare și verificare a tuturor neregularităților.
În cazul interpretării privind tipul de mentenanță, se va ține cont de faptul că acțiunile de avertizare sunt obligatorii în sensul implementării soluțiilor necesare pentru realizarea obiectivelor stabilite anume pentru tipul de mentenanță de avertizare, dar nu de aspectul tehnologic sau nivel de complexitate. Or, implementarea unor soluții noi pentru atingerea obiectivelor stabilite în mentenanța de avertizare nu pot fi trecute pe tip de mentenanță adaptivă sau de corecție (pentru mentenanța adaptivă și de corecție fiind stabilite alte obiective).	Confirmam ca, în cazul interpretării privind tipul de mentenanță, se va ține cont de faptul că acțiunile de avertizare sunt obligatorii în sensul implementării soluțiilor necesare pentru realizarea obiectivelor stabilite anume pentru tipul de mentenanță de avertizare, dar nu de aspectul tehnologic sau nivel de complexitate. Or, implementarea unor soluții noi pentru atingerea obiectivelor stabilite în mentenanța de avertizare nu pot fi trecute pe tip de mentenanță adaptivă sau de corecție (pentru mentenanța adaptivă și de corecție fiind stabilite alte obiective).
Acțiuni minime în mentenanță de avertizare:	Acțiuni minime asumate în mentenanță de avertizare:

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<ul style="list-style-type: none"> • planificarea activităților preventive; • monitorizarea, prognozarea, estimarea și alocarea resurselor necesare în termen rezonabil pentru asigurarea disponibilității și funcționării neîntrerupte a sistemului; • asigurarea permanentă a controlului incidentelor, controlul erorilor, prevenirea incidentelor; • identificarea și soluționarea rapidă a incidentelor deja produse cu prioritate critică, înaltă, medie și joasă, remediarea neregularităților; • acțiuni planificate de prevenire a funcționării neconforme a sistemului și WS; • soluționarea defectelor legate de vizualizarea, căutarea, înregistrarea, prelucrarea, editarea, salvarea, generarea și extragerea datelor de către utilizatori (ex: calcul greșit a datelor din rapoarte generate sau extrase, informații incomplete, erori la etapa de accesare sau utilizarea instrumentelor de lucru, etc.); • soluționarea defecțiunilor și dereglărilor de sistem produse la diferite etape de accesare și utilizare a sistemului de către utilizatori (ex: defecțiuni la accesarea modulelor, paginilor, meniurilor, sub-meniurilor, tab-urilor, formularelor, rapoartelor, clasificatoarelor, totalizatoarelor, registrelor, darilor de seamă, listelor predefinite, filtre de selecție, instrumente de lucru (tools), câmpuri de completare manuală, butoane, etc) ; • analiza codului sursă, fixarea și remediere bug-uri și aplicarea corecțiilor de cod sau a soluțiilor de reprogramare a codului. Utilizarea tehnicilor avansate de troubleshooting, debugging, monitoring, pentru fiecare produs/tehnologie utilizat; 	<ul style="list-style-type: none"> • planificarea activităților preventive; • monitorizarea, prognozarea, estimarea și alocarea resurselor necesare în termen rezonabil pentru asigurarea disponibilității și funcționării neîntrerupte a sistemului; • asigurarea permanentă a controlului incidentelor, controlul erorilor, prevenirea incidentelor; • identificarea și soluționarea rapidă a incidentelor deja produse cu prioritate critică, înaltă, medie și joasă, remediarea neregularităților; • acțiuni planificate de prevenire a funcționării neconforme a sistemului și WS; • soluționarea defectelor legate de vizualizarea, căutarea, înregistrarea, prelucrarea, editarea, salvarea, generarea și extragerea datelor de către utilizatori (ex: calcul greșit a datelor din rapoarte generate sau extrase, informații incomplete, erori la etapa de accesare sau utilizarea instrumentelor de lucru, etc.); • soluționarea defecțiunilor și dereglărilor de sistem produse la diferite etape de accesare și utilizare a sistemului de către utilizatori (ex: defecțiuni la accesarea modulelor, paginilor, meniurilor, sub-meniurilor, tab-urilor, formularelor, rapoartelor, clasificatoarelor, totalizatoarelor, registrelor, darilor de seamă, listelor predefinite, filtre de selecție, instrumente de lucru (tools), câmpuri de completare manuală, butoane, etc) ; • analiza codului sursă, fixarea și remediere bug-uri și aplicarea corecțiilor de cod sau a soluțiilor de reprogramare a codului. Utilizarea tehnicilor avansate de troubleshooting, debugging, monitoring, pentru fiecare produs/tehnologie utilizat;

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<ul style="list-style-type: none"> • activități de administrare SGBD, acțiuni de corectare sau îmbinare a datelor, actualizarea datelor, actualizare tabele la nivel de nomenclatoare, clasificatoare, cataloage și liste, etc.; • activități de optimizare și menținere a bazelor de date (ex: organizarea și transformarea informațiilor, specificarea cheilor primare, configurarea relațiilor între tabele, rafinarea proiectării, aplicarea regulilor de normalizare, securizarea, migrarea datelor, stabilirea sau configurarea conexiunilor, reconstituirea scripturilor și secvențe de cod, prelucrări operative OLAP, indexarea tabelelor, analiza erorilor, proceduri stocare și declanșatori/trigger, etc.); • menținerea procedurilor de backup, recuperarea acestora în caz de necesitate și testarea lunară a copiilor de rezervă; • acțiuni de configurare, ajustare, upgrade și update la versiuni actuale a produselor utilizate; • generarea și instalarea certificatelor de securitate (ex. SSL); • documentarea lunară a activităților și prezentarea către Beneficiar a următoarelor: raport de incidente, note de analiză amplă a situațiilor, informațiile complete despre soluțiile propuse și acțiuni de remediere, etc. • alte activități necesare ce se impun de condițiile mentenanței de avertizare, propuse de către Ofertant sau de către Prestator. 	<ul style="list-style-type: none"> • activități de administrare SGBD, acțiuni de corectare sau îmbinare a datelor, actualizarea datelor, actualizare tabele la nivel de nomenclatoare, clasificatoare, cataloage și liste, etc.; • activități de optimizare și menținere a bazelor de date (ex: organizarea și transformarea informațiilor, specificarea cheilor primare, configurarea relațiilor între tabele, rafinarea proiectării, aplicarea regulilor de normalizare, securizarea, migrarea datelor, stabilirea sau configurarea conexiunilor, reconstituirea scripturilor și secvențe de cod, prelucrări operative OLAP, indexarea tabelelor, analiza erorilor, proceduri stocare și declanșatori/trigger, etc.); • menținerea procedurilor de backup, recuperarea acestora în caz de necesitate și testarea lunară a copiilor de rezervă; • acțiuni de configurare, ajustare, upgrade și update la versiuni actuale a produselor utilizate; • generarea și instalarea certificatelor de securitate (ex. SSL); • documentarea lunară a activităților și prezentarea către Beneficiar a următoarelor: raport de incidente, note de analiză amplă a situațiilor, informațiile complete despre soluțiile propuse și acțiuni de remediere, etc. • alte activități necesare ce se impun de condițiile mentenanței de avertizare, propuse de către Ofertant sau de către Prestator. <p>Toate aceste situatii se vor agreea in documentul de analiza initiala si se vor reproduce pe un mediu de testare similar cu cel din productie.</p>
B. Mentenanță adaptivă și de corecție Activitățile mentenanței adaptive și de corecție sunt modificări efectuate asupra SIA AMP în scopul îmbunătățirii funcționalităților existente, a componentelor de sistem, fluxuri de date, instrumente, reguli de prelucrare și calcul, mecanisme de generare și export, etc.	B. Mentenanță adaptivă și de corecție Am luat la cunostinta ca activitățile mentenanței adaptive și de corecție sunt modificări efectuate asupra SIA AMP în scopul îmbunătățirii funcționalităților existente, a componentelor de sistem, fluxuri de date, instrumente, reguli de prelucrare și calcul, mecanisme de generare și export, etc.

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<p>În baza unei analize complete, Ofertantul va identifica noile versiuni soft și va înainta Beneficiarului propuneri de înlocuire completă a pachetelor conform specificațiilor recomandate, pentru fiecare produs, pentru acțiuni necesare de upgrade și update. Va configura noile setări și referințe la noile biblioteci, va aplica setările recomandate fiecărui produs pentru funcționarea stabilă a sistemului, îmbunătățirea performanței, menținerea nivelului de securitate corespunzător și diminuarea vulnerabilității sistemului.</p>	<p>Noi ne asumăm ca, în baza unei analize complete, vom identifica noile versiuni soft și vom înainta Beneficiarului propuneri de înlocuire completă a pachetelor conform specificațiilor recomandate, pentru fiecare produs, pentru acțiuni necesare de upgrade și update.</p> <p>Noi vom configura noile setări și referințe la noile biblioteci, vom aplica setările recomandate fiecărui produs pentru funcționarea stabilă a sistemului, îmbunătățirea performanței, menținerea nivelului de securitate corespunzător și diminuarea vulnerabilității sistemului.</p>
<p>Ofertantul va înainta propunerile de îmbunătățire a stării per ansamblu a sistemului și va întreprinde toate măsurile necesare pentru optimizările tehnologiilor ce au stat la baza proiectării sistemului și cele care stau la baza gestionării acestuia la moment.</p>	<p>Noi ne asumăm ca vom înainta propunerile de îmbunătățire a stării per ansamblu a sistemului și vom întreprinde toate măsurile necesare pentru optimizările tehnologiilor ce au stat la baza proiectării sistemului și cele care stau la baza gestionării acestuia la moment.</p>
<p>Activitățile aferente mentenanței adaptive au la bază scopul de asigurare a capacității de funcționare a sistemului în condiții modificate sau care se modifică pe perioada exploatarei.</p>	<p>Am luat la cunoștință ca activitățile aferente mentenanței adaptive au la bază scopul de asigurare a capacității de funcționare a sistemului în condiții modificate sau care se modifică pe perioada exploatarei.</p>
<p>Activitățile aferente mentenanței de corecție au la bază efectuarea corecțiilor asupra funcționalităților și componentelor SIA AMP ce duc la îmbunătățirea de structură, arhitectură și design a acestuia.</p>	<p>Am luat la cunoștință ca activitățile aferente mentenanței de corecție au la bază efectuarea corecțiilor asupra funcționalităților și componentelor SIA AMP ce duc la îmbunătățirea de structură, arhitectură și design a acestuia.</p>
<p>Acțiunile aferente mentenanței adaptive și de corecție nu includ activitățile de ajustare și corecție care sunt necesare de a fi întreprinse drept măsuri de prevenire și soluționare a incidentelor produse, precum și acțiunile ce corespund sau sunt asemănătoare acțiunilor minime prevăzute în activitățile de mentenanță de avertizare.</p>	<p>Am luat la cunoștință ca acțiunile aferente mentenanței adaptive și de corecție nu includ activitățile de ajustare și corecție care sunt necesare de a fi întreprinse drept măsuri de prevenire și soluționare a incidentelor produse, precum și acțiunile ce corespund sau sunt asemănătoare acțiunilor minime prevăzute în activitățile de mentenanță de avertizare.</p>
<p>Pentru mentenanța adaptivă și de corecție, Beneficiarul își propune realizarea următorului plan:</p>	<p>Am luat la cunoștință ca pentru mentenanța adaptivă și de corecție, Beneficiarul își propune realizarea următorului plan:</p>
<p>Plan de mentenanță adaptivă și de corecție</p>	<p>Plan de mentenanță adaptivă și de corecție</p>
<p>Etape Obiective stabilite</p>	<p>Etape Obiective stabilite</p>

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<p>I Analiza arhitecturii SIA AMP și propuneri de îmbunătățire a acesteia (cu estimările de efort și termenii de realizare și implementare).</p> <p>Elaborare concept.</p>	<p>I Analiza arhitecturii SIA AMP și propuneri de îmbunătățire a acesteia (cu estimările de efort și termenii de realizare și implementare).</p> <p>Elaborare concept.</p>
<p>II Îmbunătățirea modulului statistică, proiectarea și implementarea unui nou modul instalat pe server dedicat. Optimizarea mecanismelor de generare a rapoartelor statistice.</p> <p>Modificarea rapoartelor statistice și a filtrelor conform cerințelor înaintate de către Beneficiar</p> <p>Optimizarea mecanismelor de export a datelor de volum mare.</p> <p>Îmbunătățirea modulului fișa medicală, reingineria modulului și optimizarea bazelor de date pentru obținerea unui nivel de performanță ridicat. Actualizare formulare (fișa gravidei, fișa copilului, formulare, adeverințe și extrase, rapoarte, etc.).</p> <p>Îmbunătățirea regulilor de validare a tichetelor statistice.</p> <p>Implementarea soluțiilor Load balancer.</p> <p>Upgrade a noilor versiuni de aplicații utilizate (conform specificațiilor din arhitectura sistemului), descărcare și conectarea noilor biblioteci.</p>	<p>II Îmbunătățirea modulului statistică, proiectarea și implementarea unui nou modul instalat pe server dedicat. Optimizarea mecanismelor de generare a rapoartelor statistice.</p> <p>Modificarea rapoartelor statistice și a filtrelor conform cerințelor înaintate de către Beneficiar</p> <p>Optimizarea mecanismelor de export a datelor de volum mare.</p> <p>Îmbunătățirea modulului fișa medicală, reingineria modulului și optimizarea bazelor de date pentru obținerea unui nivel de performanță ridicat. Actualizare formulare (fișa gravidei, fișa copilului, formulare, adeverințe și extrase, rapoarte, etc.).</p> <p>Îmbunătățirea regulilor de validare a tichetelor statistice.</p> <p>Implementarea soluțiilor Load balancer.</p> <p>Upgrade a noilor versiuni de aplicații utilizate (conform specificațiilor din arhitectura sistemului), descărcare și conectarea noilor biblioteci.</p>

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<p>III Analiza dispozitivelor de laborator și softuri utilizate.</p> <p>Dezvoltarea soluțiilor de interconectare și procesare a datelor de laborator preluate din extern.</p> <p>Instrumente de monitorizare a conectărilor și evidența dispozitivelor conectate de laborator la nivel global.</p> <p>Reinginerie modul audit. Integrare MLog.</p>	<p>III Analiza dispozitivelor de laborator și softuri utilizate.</p> <p>Dezvoltarea soluțiilor de interconectare și procesare a datelor de laborator preluate din extern.</p> <p>Instrumente de monitorizare a conectărilor și evidența dispozitivelor conectate de laborator la nivel global.</p> <p>Reinginerie modul audit. Integrare MLog.</p>
<p>IV Optimizarea modului recepție și recepție online. Preluarea datelor de contact a pacientului și conectarea cu MNotify la etapa de înregistrare a programării.</p> <p>Soluții de arhivare a șabloanelor, setarea termenilor de activare a acestora, reguli de restricții la etapa de atribuire a șabloanelor.</p> <p>Modificarea rapoartelor de programări. Elaborarea rapoartelor de programări online.</p>	<p>IV Optimizarea modului recepție și recepție online. Preluarea datelor de contact a pacientului și conectarea cu MNotify la etapa de înregistrare a programării.</p> <p>Soluții de arhivare a șabloanelor, setarea termenilor de activare a acestora, reguli de restricții la etapa de atribuire a șabloanelor.</p> <p>Modificarea rapoartelor de programări. Elaborarea rapoartelor de programări online.</p>
<p>*Etapetele parcurse de către Ofertant pot fi modificate de comun acord cu Beneficiarul prin înaintarea unei cereri argumentate de modificare a planului.</p>	<p>Am luat la cunostinta ca Etapele parcurse de către Ofertant pot fi modificate de comun acord cu Beneficiarul prin înaintarea unei cereri argumentate de modificare a planului.</p>
<p>Planul de mentenanță adaptivă și de corecție conține acțiunile minime obligatorii ce urmează a fi realizate conform etapelor și doar în volum deplin.</p>	<p>Planul de mentenanță adaptivă și de corecție conține acțiunile minime obligatorii ce urmează a fi realizate conform etapelor și doar în volum deplin.</p>

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.		Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.	
<p>În acest sens, Ofertantul va prelua de la Beneficiar cereri/mesaje de modificare și, de comun cu Beneficiarul, va stabili nivelul de complexitate și efortul de soluționare conform timpului de intervenție prestabilit.</p>		<p>În acest sens, vom prelua de la Beneficiar cereri/mesaje de modificare și, de comun cu Beneficiarul, vom stabili nivelul de complexitate și efortul de soluționare conform timpului de intervenție prestabilit.</p>	
<p>Ofertantul trebuie să fie pregătit în permanență să răspundă solicitărilor de modificare, să le analizeze prompt și să ofere cele mai bune recomandări și soluții de implementare a acestora. Cantitatea serviciilor de modificare/corecție oferite lunar se vor determina din volumul efortului planificat pentru o lună.</p>		<p>Asumam ca suntem pregătiți în permanență să răspundem solicitărilor de modificare, să le analizăm prompt și să oferim cele mai bune recomandări și soluții de implementare a acestora. Cantitatea serviciilor de modificare/corecție oferite lunar se vor determina din volumul efortului planificat pentru o lună.</p>	
Indicatori și rezultatele așteptate		Indicatori și rezultatele așteptate	
Indicator	Rezultatul așteptat	Indicator	Rezultatul așteptat
Funcționare continuă	99.9% disponibilitate în programul de lucru	Funcționare continuă	99.9% disponibilitate în programul de lucru
Timp de răspuns sesiune - Server aplicație, fără Baza de date.	Nu mai mult de 3 secunde răspuns per accesare aplicație /instrumente aplicație. Logare MPAss SIA AMP – 3-7 secunde pe procese cumulativ.	Timp de răspuns sesiune - Server aplicație, fără Baza de date.	Nu mai mult de 3 secunde răspuns per accesare aplicație /instrumente aplicație. Logare MPAss SIA AMP – 3-7 secunde pe procese cumulativ.

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.		Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.	
Timpe de raspuns sesiune de lucru (app+db), operational	Adăugare manuală a datelor în câmpuri- max 3 secunde per câmp.	Timpe de raspuns sesiune de lucru (app+db), operational	Adăugare manuală a datelor în câmpuri- max 3 secunde per câmp.
	Selecție date din surse AMP- max 3 secunde.		Selecție date din surse AMP- max 3 secunde.
	Salvare datelor înregistrate – max 3 secunde.		Salvare datelor înregistrate – max 3 secunde.
	Accesare formulare – max 3 secunde per formular.		Accesare formulare – max 3 secunde per formular.
	Extragere date prin ws – maxim 5 secunde.		Extragere date prin ws – maxim 5 secunde.

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.		Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.	
Timp de răspuns sesiune de lucru ((app+db), rapoartare	În dependență de raport, nu mai mult de 15 secunde pentru rapoarte generate pe perioada timp de o lună.	Timp de răspuns sesiune de lucru ((app+db), rapoartare	În dependență de raport, nu mai mult de 15 secunde pentru rapoarte generate pe perioada timp de o lună.
	În dependență de raport, nu mai mult de 45 secunde pentru rapoarte generate pe perioada timp de un trimestru.		În dependență de raport, nu mai mult de 45 secunde pentru rapoarte generate pe perioada timp de un trimestru.
	În dependență de raport, nu mai mult de 90 secunde pentru rapoarte generate pe perioada timp de un semestru.		În dependență de raport, nu mai mult de 90 secunde pentru rapoarte generate pe perioada timp de un semestru.
	În dependență de raport, nu mai mult de 180 secunde pentru rapoarte generate pe perioada timp de un an.		În dependență de raport, nu mai mult de 180 secunde pentru rapoarte generate pe perioada timp de un an.
<p>Autoritatea Contractanta solicită în prezenta procedură disponibilitatea specialiștilor și cere Ofertanților specificarea în Oferta financiară a prețului pentru 3400 de om/ore pentru cererile de mentenanță adaptivă și de corecție. Rezervarea menționată creează Autorității Contractante avantajul implementării rapide a necesităților tehnice și de consultanță imediate ale SIA AMP și asigură continuitatea serviciului în situațiile urgente.</p>		<p>Am luat la cunostina si am raspuns asteptarilor Autoritatii Contractante privind avantajul implementării rapide a necesităților tehnice și de consultanță imediate ale SIA AMP și asigură continuitatea serviciului în situațiile urgente. – a se vedea oferta financiara</p>	

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.				Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.			
Stabilirea timpului de intervenție, soluționarea incidentelor și estimarea efortului				Stabilirea timpului de intervenție, soluționarea incidentelor și estimarea efortului			
Timp de intervenție și soluționare a incidentelor pe termen scurt (mentenanță de avertizare)				Am luat la cunostinta ca timp estimat de intervenție și soluționare a incidentelor pe termen scurt (mentenanță de avertizare) cele descrise mai jos, dar trebuie luat in calcul un mod personalizat agreat intre parti. Mai precis: este important sa existe personal de suport de la Client care sa asigure sustenabilitatea hardware si de business a sistemului in completare.			
Prioritatea incidentului	Timp de intervenție	Timp maxim pentru măsuri urgente	Timp maxim de analiză și măsuri preventive	Prioritatea incidentului	Timp de intervenție	Timp maxim pentru măsuri urgente	Timp maxim de analiză și măsuri preventive
Critic	imediat	15 minute	10 ore	Critic	imediat	15 minute	10 ore
Înaltă	imediat	1 oră	10 ore	Înaltă	imediat	1 oră	10 ore
Medie	1 oră	5 ore	3 zile	Medie	1 oră	5 ore	3 zile
Joasă	1 zi	3 zile	10 zile	Joasă	1 zi	3 zile	10 zile
Stabilirea nivelului de prioritate a incidentelor (mentenanță de avertizare)				Stabilirea nivelului de prioritate a incidentelor (mentenanță de avertizare)			
Prioritate	Descrierea cazurilor incidentului			Prioritate	Descrierea cazurilor incidentului		
Critică	Incidentul cu prioritate critică poate fi cauzat de următoarele exemple de cazuri: defecțiuni produse ce cauzează blocarea accesului la întregul sistem sau cauzează sistarea funcționării temporare sau permanente a acestuia, iar sistemul nu mai este accesibil pentru utilizatori;			Critică	Incidentul cu prioritate critică poate fi cauzat de următoarele exemple de cazuri: - defecțiuni produse ce cauzează blocarea accesului la întregul sistem sau cauzează sistarea funcționării temporare sau permanente a acestuia, iar sistemul nu mai este accesibil pentru utilizatori;		

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<p>incidente de securitate ce pot cauza scurgeri sau pierderi de date;</p> <p>defecțiuni de sistem ce cauzează imposibilitatea utilizării instrumentelor de sistem pentru căutarea, selecția, completarea vizualizarea, înregistrarea, corectarea/editarea, salvarea sau extragerea datelor;</p> <p>probleme ce sunt legate de sistarea serviciilor de conexiune web;</p> <p>alte probleme ce afectează direct activitățile Beneficiarului sau a utilizatorilor;</p> <p>timpul de răspuns a aplicației este mai mare de 5 secunde;</p> <p>sistemul funcționează instabil, cu întreruperi și erori înregistrate în mod repetat;</p> <p>pagubele pot crește considerabil în lipsa acțiunilor urgente;</p> <p>problemele sunt raportate și confirmate de mai mulți utilizatori concomitent;</p> <p>problemele apărute influențează direct calitatea serviciilor prestate în cadrul instituțiilor medicale;</p> <p>problemele apărute influențează negativ imaginea și reputația instituțiilor ce utilizează sistemul în timp real;</p> <p>alte incidente similare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - incidente de securitate ce pot cauza scurgeri sau pierderi de date; - defecțiuni de sistem ce cauzează imposibilitatea utilizării instrumentelor de sistem pentru căutarea, selecția, completarea vizualizarea, înregistrarea, corectarea/editarea, salvarea sau extragerea datelor; - probleme ce sunt legate de sistarea serviciilor de conexiune web; - alte probleme ce afectează direct activitățile Beneficiarului sau a utilizatorilor; - timpul de răspuns a aplicației este mai mare de 5 secunde; - sistemul funcționează instabil, cu întreruperi și erori înregistrate în mod repetat; - pagubele pot crește considerabil în lipsa acțiunilor urgente; - problemele sunt raportate și confirmate de mai mulți utilizatori concomitent; - problemele apărute influențează direct calitatea serviciilor prestate în cadrul instituțiilor medicale; - problemele apărute influențează negativ imaginea și reputația instituțiilor ce utilizează sistemul în timp real; - alte incidente similare. <p>Înaltă</p> <p>Incidentul cu prioritate înaltă poate fi cauzat de următoarele exemple de cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - funcționarea sistemului, a modulelor sau compartimentele acestuia este instabilă, dar totodată sistemul este disponibil pentru utilizatori; - defecțiunile de sistem cauzează

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<p>Înaltă</p> <p>Incidentul cu prioritate înaltă poate fi cauzat de următoarele exemple de cazuri:</p> <p>funcționarea sistemului, a modulelor sau compartimentele acestuia este instabilă, dar totodată sistemul este disponibil pentru utilizatori;</p> <p>defecțiunile de sistem cauzează imposibilitatea utilizării compartimentelor de sistem;</p> <p>apar neconformități ce duc la producerea repetată a erorilor/problemelor doar în anumite condiții;</p> <p>se produc blocaje a compartimentelor de sistem;</p> <p>se produc cauze unice de blocaje la etapa de accesare a datelor medicale a pacientului, la etapa de efectuare a programării sau crearea consultației, la înregistrarea sau accesarea datelor medicale înregistrate în consult, la emiterea formularelor, blocaje la efectuarea trimiterii, etc.</p> <p>creșterea considerabilă a timpului de răspuns;</p> <p>utilizatorii întâmpină dificultăți în utilizarea aplicației;</p> <p>pagubele provocate de incident cresc considerabil;</p> <p>alte incidente similare.</p>	<p>imposibilitatea utilizării compartimentelor de sistem;</p> <ul style="list-style-type: none"> - apar neconformități ce duc la producerea repetată a erorilor/problemelor doar în anumite condiții; - se produc blocaje a compartimentelor de sistem; - se produc cauze unice de blocaje la etapa de accesare a datelor medicale a pacientului, la etapa de efectuare a programării sau crearea consultației, la înregistrarea sau accesarea datelor medicale înregistrate în consult, la emiterea formularelor, blocaje la efectuarea trimiterii, etc. - creșterea considerabilă a timpului de răspuns; - utilizatorii întâmpină dificultăți în utilizarea aplicației; - pagubele provocate de incident cresc considerabil; - alte incidente similare. <p>Medie</p> <p>– Incidentul cu prioritate medie poate fi cauzate de următoarele exemple de cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - au fost identificate date incorecte despre pacienți, utilizatori, configurări de program, sau situații similare cauzate ca urmare a acțiunilor utilizatorilor sau apariția unor neconformități de sistem; - imposibilitatea generării rapoartelor de orice tip; - imposibilitatea extragerii rapoartelor de orice tip (xls); - identificarea erorilor în calculul și formarea rapoartelor de orice tip; - rezultatele prezentate de aplicație sunt diferite de cele solicitate de utilizator; - în lipsa unor măsuri, în timpul apropiat pot fi afectate negativ activitățile Beneficiarului sau a Prestatorilor de servicii

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<p>Medie</p> <p>– Incidentul cu prioritate medie poate fi cauzate de următoarele exemple de cazuri:</p> <p>au fost identificate date incorecte despre pacienți, utilizatori, configurări de program, sau situații similare cauzate ca urmare a acțiunilor utilizatorilor sau apariția unor neconformități desistem;</p> <p>imposibilitatea generării rapoartelor de orice tip;</p> <p>imposibilitatea extragerii rapoartelor de orice tip (xls);</p> <p>identificarea erorilor în calculul și formarea rapoartelor de oricetip;</p> <p>rezultatele prezentate de aplicație sunt diferite de cele solicitate de utilizator;</p> <p>în lipsa unor măsuri, în timpul apropiat pot fi afectate negativ activitățile Beneficiarului sau a Prestatorilor de servicii medicale;</p> <p>alte incidente similare.</p>	<p>medicale;</p> <ul style="list-style-type: none"> - alte incidente similare.
<p>Joasă</p> <p>Incidentele cu prioritate mică pot fi cauzata de următoarele exemple de cazuri:</p>	<p>Joasă</p> <p>Incidentele cu prioritate mică pot fi cauzata de următoarele exemple de cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - există semne de presupunere a unor incidente, incidentul poate fi prognozat, iar soluția poate fi aplicată/implementată până la momentul producerii incidentului; - sunt oferite soluții temporare de ocolire; - soluția necesită aprobări preventive; - incidentele nu se vor produce dacă vor fi aplicate la timp soluțiile de corectare, actualizare, configurare și ajustare. - alte incidente similare.

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.			Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.		
<p>există semne de presupunere a unor incidente, incidentul poate fi prognozat, iar soluția poate fi aplicată/implementată până la momentul producerii incidentului;</p> <p>sunt oferite soluții temporare de ocolire;</p> <p>soluția necesită aprobări preventive;</p> <p>incidentele nu se vor produce dacă vor fi aplicate la timp soluțiile de corectare, actualizare, configurare și ajustare.</p> <p>alte incidente similare.</p>					
<p>Termen de intervenție pentru soluționarea cererilor de mentenanță adaptivă și de corecție</p>			<p>Termen asumat de intervenție pentru soluționarea cererilor de mentenanță adaptivă și de corecție</p>		
Nivel de complexitate	Termen de recepționare	Termen maxim	Nivel de complexitate	Termen de recepționare	Termen maxim
Modificare cu nivel redus	1 zi	5 zile	Modificare cu nivel redus	1 zi	5 zile
Modificare cu nivel mediu	1 zi	10 zile	Modificare cu nivel mediu	1 zi	10 zile
Modificare cu nivel avansat	2 zile	15 zile	Modificare cu nivel avansat	2 zile	15 zile
Modificare cu nivel foarte mare	2 zile	30 zile	Modificare cu nivel foarte mare	2 zile	30 zile

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<p>*Activitățile planificate pentru realizarea obiectivelor de corecție și adaptare, ca urmare a efectuării unei analize și înaintarea soluțiilor de către Ofertant, se stabilesc particular în conformitate cu prioritizarea acestora, inclusiv durata de timp și efortul estimat, doar de comun acord cu Beneficiarul.</p>	<p>Am luat la cunostinta ca activitățile planificate pentru realizarea obiectivelor de corecție și adaptare, ca urmare a efectuării unei analize și înaintarea soluțiilor de către Ofertant, se stabilesc particular în conformitate cu prioritizarea acestora, inclusiv durata de timp și efortul estimat, doar de comun acord cu Beneficiarul.</p>
<p>Lucrările de mentenanță adaptivă și de corecție se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, iar soluția</p> <p>se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și se va implementa pe mediul de producție în cel mult 5 zile lucrătoare de la data recepționării.</p>	<p>Lucrările de mentenanță adaptivă și de corecție se vor comunica de către Beneficiar, se vor recepționa și se vor confirma de către Ofertant într-un termen de cel mult o zi, iar soluția se va prezenta Beneficiarului împreună cu rezultatele testării și se va implementa pe mediul de producție în cel mult 5 zile lucrătoare de la data recepționării.</p>
<p>După implementare modificărilor pe mediul de producție, vor fi testate repetat de către Ofertant și Beneficiar. Neconformitățile identificate după testarea repetată vor fi înlăturate de Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare (cu excepția incidentelor produse în urma modificărilor care vor fi soluționate conform nivelului de prioritate) .</p>	<p>După implementare modificărilor pe mediul de producție, vor fi testate repetat de către Ofertant și Beneficiar. Neconformitățile identificate după testarea repetată vor fi înlăturate de Ofertant în termen suplimentar stabilit de comun cu Beneficiarul, însă nu mai mult de 5 zile lucrătoare suplimentare (cu excepția incidentelor produse în urma modificărilor care vor fi soluționate conform nivelului de prioritate) .</p>
<p>Efortul maximal se aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor. În cazuri particulare, efortul poate fi estimat în comun de către Beneficiar și Ofertant.</p>	<p>Efortul maximal se aplică o singură dată, indiferent de termenele stabilite pentru realizarea repetată a modificărilor. În cazuri particulare, efortul poate fi estimat în comun de către Beneficiar și Ofertant.</p>
<p>Condiții de confidențialitate, securitate și protecție a datelor</p>	<p>Condiții de confidențialitate, securitate și protecție a datelor</p>
<p>Condițiile de confidențialitate, securitate și protecție a datelor vor fi asigurate și respectate în conformitate cu prevederile legale în rigoare și vor fi obligatorii pentru toate persoanele din echipa Ofertantului.</p>	<p>Condițiile de confidențialitate, securitate și protecție a datelor vor fi asigurate și respectate în conformitate cu prevederile legale în rigoare și vor fi obligatorii pentru toate persoanele din echipa Ofertantului.</p>
<p>Mod de conlucrare, organizare și livrabile</p>	<p>Mod de conlucrare, organizare și livrabile</p>

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
Ofertantul va desemna persoane responsabile de conlucrare cu Beneficiarul, va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și va oferi date de contact în termenul prevăzut în Contract.	Asumam desemnarea de persoane responsabile de conlucrare cu Beneficiarul, va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și va oferi date de contact în termenul prevăzut în Contract.
În acest sens, Ofertantul va implica specialiștii potriviți pentru analiza, soluționarea, implementarea și testarea calitativă a solicitărilor înaintate de Beneficiar (incidente, cereri de modificare, teste, etc.) pentru finalizarea acestora în termeni prevăzuți și conform efortului stabilit.	În acest sens, vom implica specialiștii potriviți pentru analiza, soluționarea, implementarea și testarea calitativă a solicitărilor înaintate de Beneficiar (incidente, cereri de modificare, teste, etc.) pentru finalizarea acestora în termeni prevăzuți și conform efortului stabilit.
Ofertantul va participa la ședințele organizate a grupului de participanți, iar la necesitate va conlucra direct cu alte entități naționale. În alte cazuri, Ofertantul se va deplasa la oficiul Beneficiarului.	Noi vom participa la ședințele organizate a grupului de participanți, iar la necesitate va conlucra direct cu alte entități naționale. În alte cazuri, ne vom deplasa la oficiul Beneficiarului.
Pentru mentenanța de avertizare, Ofertantul va oferi Beneficiarului originalele facturilor fiscale, act cu privire la serviciile prestate, raport lunar cu lista incidentelor/defectelor remediate sau soluționate, note de analiză completă și planul activităților preventive.	Pentru mentenanța de avertizare, vom oferi Beneficiarului originalele facturilor fiscale, act cu privire la serviciile prestate, raport lunar cu lista incidentelor/defectelor remediate sau soluționate, note de analiză completă și planul activităților preventive.
Pentru mentenanța de corecție și adaptivă, Ofertantul va oferi Beneficiarului planul activităților (emis la început de lună), originalele facturilor fiscale și raportul de implementare a modificărilor, act cu privire la serviciile prestate, UAT (teste de acceptanță) pentru fiecare modificare sau funcționalitate nouă, instrucțiunile suplimentare (la necesitate), manualele utilizatorilor actualizate și tehnoedactate (la necesitate).	Pentru mentenanța de corecție și adaptivă, vom oferi Beneficiarului planul activităților (emis la început de lună), originalele facturilor fiscale și raportul de implementare a modificărilor, act cu privire la serviciile prestate, UAT (teste de acceptanță) pentru fiecare modificare sau funcționalitate nouă, instrucțiunile suplimentare (la necesitate), manualele utilizatorilor actualizate și tehnoedactate (la necesitate).
La finalul perioadei de contract, Ofertantul va transmite beneficiarului dreptul de autor asupra codului-sursă compilabil a produsului program, versiunea actualizată a ghidurilor pentru utilizatori, instrucțiuni tehnice suplimentare de instalare, administrare și exploatare a sistemului (daca va fi solicitat de Beneficiar), actul de predare în exploatare a sistemului modificat, document de arhitectură a sistemului modificat.	La finalul perioadei de contract, vom transmite beneficiarului dreptul de autor asupra codului-sursă compilabil a produsului program, versiunea actualizată a ghidurilor pentru utilizatori, instrucțiuni tehnice suplimentare de instalare, administrare și exploatare a sistemului (daca va fi solicitat de Beneficiar), actul de predare în exploatare a sistemului modificat, document de arhitectură a sistemului modificat. Costurile de actualizare a documentelor trebuie sustinut de Client in mod explicit si agreeat in etapele de analiza.

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar furnizorul execută operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului. Toate rezultatele obținute în perioada prestării serviciilor aparțin Beneficiarului fără limitare te timp.	Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar furnizorul execută operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului. Toate rezultatele obținute în perioada prestării serviciilor aparțin Beneficiarului fără limitare te timp daca au fost platite.
Ofertantul va oferi garanția asupra întregului sistem pentru o perioadă de cel puțin 12 luni de la data încetării contractului. Garanția prevede menținerea nivelului de funcționare stabilă a întregului sistem conform celor mai bune rezultate și recomandări incluse în actul de predare în exploatare a sistemului modificat.	Garanția asupra întregului sistem pentru o perioadă de cel 12 luni de la data încetării contractului. Garanția prevede menținerea nivelului de funcționare stabilă a întregului sistem conform celor mai bune rezultate și recomandări incluse în actul de predare în exploatare a sistemului modificat. Acest lucru se intampla daca serviciile au fost platite la timp si daca nu s-a intervenit pe sistem de alta echipa decat cea a Furnizorului.
Atât pe perioada mentenanței, cât și în perioada garanției, Ofertantul va oferi Beneficiarului toate informațiile tehnice/operationale necesare, daca se constată că în lipsa acestora nu sunt posibile realizarea proiectelor de dezvoltare, reinginerie sau achiziționarea serviciilor de mentenanță ce se vor desfășura ulterior.	Atât pe perioada mentenanței, cât și în perioada garanției, vom oferi Beneficiarului toate informațiile tehnice/operationale necesare, daca se constată că în lipsa acestora nu sunt posibile realizarea proiectelor de dezvoltare, reinginerie sau achiziționarea serviciilor de mentenanță ce se vor desfășura ulterior. Dar trebuie explicit agreeate costurile si timpii de realizare de ambele parti.
Cerințe pentru Service Desk	Servicii Service Desk oferate
Prin ofertă, Ofertantul serviciilor achiziționate de către Beneficiar își asumă următoarele condiții minime de suport tehnic la nivelul service desk-ului: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilitate service desk prin email, telefon racordat la programul de lucru al beneficiarului. • Modalități de asigurare a suportului: email, telefon, remote acces, on-site, ședințe online sau deplasare fizică la sediul beneficiarului. 	Asumam următoarele condiții minime de suport tehnic la nivelul service desk-ului: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilitate service desk prin email, telefon racordat la programul de lucru al beneficiarului. • Modalități de asigurare a suportului: email, telefon, remote acces, on-site, ședințe online sau deplasare fizică la sediul beneficiarului.
Obligații solicitate pentru Service Desk în cazul unui incident la nivelul centrului de date:	In cazul unui incident la nivelul centrului de date asumam urmatoarele responsabilitati:
- Personalul service desk -ului va trebui să aibă permanent actualizată lista specialiștilor disponibili pentru intervenție;	- Personalul service desk -ului va trebui să aibă permanent actualizată lista specialiștilor disponibili pentru intervenție;

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<ul style="list-style-type: none"> - Personalul service desk -ului trebuie să mențină legătura cu specialiștii (telefonica, mail, sms, on-line) pe parcursul intervențiilor, astfel încât utilizatorii să poată primi informații corecte privind starea de funcționare a sistemului; - Service desk-ul nu va dirija utilizatorii către echipele de intervenție și va acționa ca punct unic de contact pe toată durata incidentului până la reintrarea sistemului în regim normal de operare. - Existența serviciului de suport client "Hot-Line". - Existența Sistemului Informațional automatizat pentru înregistrarea și evidența solicitărilor de suport; - Înregistrarea incidentelor și a cererilor/mesajelor de modificare; - Furnizarea livrabilelor lunare privind serviciile prestate; - Recomandarea acțiunilor, instruire și suport pentru evitarea situațiilor asemănătoare celor soluționate. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personalul service desk -ului trebuie să mențină legătura cu specialiștii (telefonica, mail, sms, on-line) pe parcursul intervențiilor, astfel încât utilizatorii să poată primi informații corecte privind starea de funcționare a sistemului; - Service desk-ul nu va dirija utilizatorii către echipele de intervenție și va acționa ca punct unic de contact pe toată durata incidentului până la reintrarea sistemului în regim normal de operare. - Existența serviciului de suport client "Hot-Line". - Existența Sistemului Informațional automatizat pentru înregistrarea și evidența solicitărilor de suport; - Înregistrarea incidentelor și a cererilor/mesajelor de modificare; - Furnizarea livrabilelor lunare privind serviciile prestate; - Recomandarea acțiunilor, instruire și suport pentru evitarea situațiilor asemănătoare celor soluționate.
Cerințe minime obligatorii față de echipa de mentenanță	Echipa de mentenanță
<p>Ofertantul va desemna membrii echipei de mentenanță conform CV-urilor transmise în setul documentelor de licitație. Totodată, Ofertantul va include în componența echipei doar membri ce dețin experiența și pregătirea necesară pentru realizarea cerințelor din prezentul caiet de sarcini.</p>	<p>Membrii echipei de mentenanță sunt conform CV-urilor transmise în setul documentelor de licitație. Totodată, vom include în componența echipei doar membri ce dețin experiența și pregătirea necesară pentru realizarea cerințelor din prezentul caiet de sarcini.</p>
<p>În cazul concediilor (ex: de odihnă, concedii medicale, deplasări, etc) sau alte situații ce duc la încetarea temporară a atribuțiilor de muncă a specialiștilor din cadrul echipei, sau situații în care specialistul nu poate fi disponibil pentru îndeplinirea activităților aferente mentenanței, Ofertantul va asigura înlocuirea imediată a membrilor existenți cu alți membri noi ținând cont de cerințele prezentului caiet de sarcini și doar în baza acceptului Beneficiarului.</p>	<p>În cazul concediilor (ex: de odihnă, concedii medicale, deplasări, etc) sau alte situații ce duc la încetarea temporară a atribuțiilor de muncă a specialiștilor din cadrul echipei, sau situații în care specialistul nu poate fi disponibil pentru îndeplinirea activităților aferente mentenanței, vom asigura înlocuirea imediată a membrilor existenți cu alți membri noi ținând cont de cerințele prezentului caiet de sarcini și doar în baza acceptului Beneficiarului.</p>
<p>Ofertantul este obligat să informeze în prealabil Beneficiarul despre necesitatea modificării echipei de mentenanță, va transmite CV-ul</p>	<p>Am luat la cunostinta obligatia de a informa în prealabil Beneficiarul despre necesitatea modificării echipei de mentenanță; vom transmite CV-ul</p>

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
persoanei care înlocuiește și va confirma recepționarea răspunsului (de acceptare sau refuz) expediat de către Beneficiar. Beneficiarul își rezervă dreptul de a refuza modificarea componenței minime a echipei în cazul în care pregătirea profesională și experiența noilor membri nu corespunde cerințelor stabilite în prezent caiet de sarcini sau solicitarea privind modificarea echipei nu este relevantă.	persoanei care înlocuiește și vom confirma recepționarea răspunsului (de acceptare sau refuz) expediat de către Beneficiar. Am luat la cunostinta ca Beneficiarul își rezervă dreptul de a refuza modificarea componenței minime a echipei în cazul în care pregătirea profesională și experiența noilor membri nu corespunde cerințelor stabilite în prezent caiet de sarcini sau solicitarea privind modificarea echipei nu este relevantă.
Autoritatea Contractantă a identificat următoarele cerințe minime privind experiența pe care trebuie să o dețină echipa de mentenanță a ofertantului:	Autoritatea Contractantă a identificat următoarele cerințe minime privind experiența pe care trebuie să o dețină echipa de mentenanță a ofertantului:
Manager de proiect (minim 1 persoană) - Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domeniului conexe; - Competențe în management de proiect, dovedite prin certificare emisă de autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat; - Experiență profesională generală de minim 5 ani în proiecte aferente domeniului TIC; - Experiență specifică de Manager de Proiect în cel puțin 3 proiecte de complexitate similară, pe toată durata proiectului, realizate cu succes (se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a avut rol de manager de proiect).	Echipa propusa de catre Ofertant, indeplineste cerintele solicitate. Anexate la prezenta oferta, se regasesc documentele care fac dovada indeplinirii cerintelor.
Specialist infrastructura sistem (minim 1 persoană) - studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domeniului conexe;	Echipa propusa de catre Ofertant, indeplineste cerintele solicitate in majoritatea situatiilor. Experienta similara pe infrastructura MCloud este limitata la modulul de Screening Cervical in SIA AMP – fiind ultima echipa care a reusit

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<ul style="list-style-type: none"> - cunoașterea limbii de stat; - deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare; - deține experiență profesională generală în domeniul de specialitate de minim 5 ani; - cunoștințe în activități de administrare și menținerea unui nivel avansat de securitate pentru Linux CentOS, Windows Server, VMware, aplicații server, protocoale de comunicare, etc. - experiență în arhitectura SI ; - deține experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte în activități IT complexe privind infrastructura software și hardware pe platforma MCloud (se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost). 	<p>implementarea cu succes, va rugam sa considerati toate conditiile indeplinite.</p>
<p>Specialist IT programator-expert sau analist -programator (minim 1 persoană)</p> <ul style="list-style-type: none"> - studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe; - deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare; - cunoașterea limbii de stat; - cunoașterea limbii engleze (nivel mediu sau mai mare) pentru înțelegerea noțiunilor și documentației tehnice; - deține experiență de minim 5 ani în domeniul analiză, proiectare și programare; - deține experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară (se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din 	<p>Echipa propusa de catre Ofertant, indeplineste cerintele solicitate. Anexate la prezenta oferta, se regasesc documentele care fac dovada indeplinirii cerintelor.</p>

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).	
Specialist programator (minim 1 persoană) - studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domeniului conexe; - deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare; - cunoașterea limbii de stat; - cunoașterea limbii engleze (nivel mediu sau mai mare) pentru înțelegerea noțiunilor și documentației tehnice; - deține experiență de minim 5 ani în domeniul de programare; - deține experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist IT în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară (se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).	Echipa propusa de catre Ofertant, indeplineste cerintele solicitate. Anexate la prezenta oferta, se regasesc documentele care fac dovada indeplinirii cerintelor.
Specialist baze de date (minim 1 persoană) - studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domeniului conexe; - deține certificate ce confirmă nivelul de pregătire în domeniul de specializare; - cunoașterea limbii de stat; - cunoașterea limbii engleze (nivel mediu sau mai mare) pentru înțelegerea noțiunilor și documentației tehnice; - deține experiență de minim 5 ani în proiectarea bazelor de date și administrarea, menținerea SGBD;	Echipa propusa de catre Ofertant, indeplineste cerintele solicitate. Anexate la prezenta oferta, se regasesc documentele care fac dovada indeplinirii cerintelor.

Cerinte solicitate in caietul de sarcini. Cerinte minime fata de serviciile de mentenanta.	Raspunsul Ofertantului privind serviciile de mentenanta oferate.
<p>- deține experiență dobândită prin participarea, în calitate de specialist în baze de date, în cel puțin 3 proiecte implementate cu succes a unui sistem informațional de complexitate similară (se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</p>	
<p>Software Tester (minim 1 persoană)</p> <ul style="list-style-type: none"> - studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domeniului conexe; - experiență demonstrată în testarea funcțională a sistemelor informaționale; - experiență demonstrată în testarea performanței și încărcării sistemelor informaționale; - experiență demonstrată în automatizarea proceselor de testare a produselor software; - cel puțin 2 ani experiență în testarea produselor software de complexitate similară (se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost). 	<p>Echipa propusa de catre Ofertant, indeplineste cerintele solicitate. Anexate la prezenta oferta, se regasesc documentele care fac dovada indeplinirii cerintelor.</p>

Semnat: _____ Numele, Prenumele: Vitalie Gorgos În calitate de: Reprezentant imputernicit

Ofertantul: INGENIOS.RO S.R.L. Adresa: Str. Ion Neculce 67, Sector 1, Bucuresti, 011256, Romania