

## CAIET DE SARCINI Servicii

**Obiectul:** Achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a platformei cu privire la evidența 1C.

**Autoritatea contractantă:** Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale

- 1. Descriere generală. Informații**  
Conform Anexei nr.1 - Termeni de referință.
- 2. Utilizarea, păstrarea, protecția, calitatea produselor/serviciilor**  
Conform Anexei nr.1 - Termeni de referință.
- 3. Materiale, compatibilități, reglementări tehnice și standarde utilizate**  
Conform Anexei nr.1 - Termeni de referință.
- 4. Cerințe privind calculul costului/prețului**

Prețul pentru serviciile de mentenanță și dezvoltare va fi structurat pe categorii distincte:

**Mentenanță preventivă:** Tarif pe bază de abonament pentru o durată specificată.

**Mentenanță adaptivă și corectivă:** Estimări de efort (om/ore sau om/zile) pe baza evaluărilor tehnice și intervenții plătite pe baza unui sistem de ticketing pentru probleme efectiv rezolvate.

**Dezvoltare:** Costuri detaliate pe iterații realizate, cu estimări de efort (om/ore sau om/zile) conform specificațiilor tehnice.

- 5. Mostre**  
Nu se aplică.
- 6. Echipamentele, instalațiile, utilajele, sculele, instrumentele, dispozitivele și alte obiecte necesare pentru prestarea serviciilor**  
Conform Anexei nr.1 - Termeni de referință.
- 7. Articole, produse și piese necesare instalațiilor**  
Conform Anexei nr.1 - Termeni de referință.
- 8. Definiții**  
Conform pct.1 din Anexa nr. I - Termeni de referință.
- 9. Documente obligatorii la depunerea ofertei**

Nr. d/o	Descrierea documentului	Modul de prezentare
1	2	3
1.	Cerere de participare conform Anexei nr. 7 din Documentația Standard	-Confirmată prin semnătura electronică a Participantului
2.	DECLARAȚIE privind valabilitatea ofertei conform Anexei nr. 8 din Documentația Standard	-Confirmată prin semnătura electronică a Participantului

3.	Specificații de preț conform Anexei 23 din Documentația Standard	-Confirmată prin semnătura electronică a Participantului
4.	Specificații tehnice conform Anexei 22 din Documentația Standard	-Confirmată prin semnătura electronică a Participantului
5.	Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European completat ((APROBAT prin Ordinul Ministrului Finanțelor nr. 72 din 11 iunie 2020)	-Confirmat prin semnătura electronică a Participantului

#### 10. Documente obligatorii la evaluarea ofertelor

1	Dovada înregistrării persoanei juridice, în conformitate cu prevederile legale din țara în care ofertantul este stabilit	-copie- Certificat/decizie de înregistrare a întreprinderii/extras din Registrul de Stat al persoanelor juridice, confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului
2	Ultimul raport financiar	-copie-confirmată prin semnătura electronica a Participantului
3	DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani	- cu aplicarea semnăturii electronice a Participantului  În termen de 5 zile de la data comunicării rezultatelor procedurii de achiziție publică, ca document obligator ofertantul/ofertantul asociat desemnat câștigător va prezenta Declarația autorității contractante și Agenției Achiziții Publice.
4	Experiență specifică în prestarea serviciilor similare	Anexei nr. 12 la Documentația standard
5	Declarație de eligibilitate	Anexa nr. 2 la Regulamentul cu privire la achizițiile publice de valoare mică

Autoritatea contractantă \_\_\_\_\_

Data „20” martie 2025

**Notă:** Prezentul model al caietului de sarcini este orientativ și poate fi completat, modificat, precizat de către autoritatea contractantă, în funcție de tipul și specificul bunurilor/serviciilor. Autoritatea contractantă este obligată să respecte legislația

## TERMENI DE REFERINȚĂ

Destinați pentru achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a platformei cu privire la evidența 1C.

### 1. Noțiuni utilizate în termenii de referință

#### Noțiuni utilizate în termenii de referință

1. **AMDM** – Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale
2. **TI** - Tehnologii informaționale
3. **Utilizatori** - Persoanele care interacționează cu Platforma.
4. **1C** – Platformă cu privire la evidență

### 2. Cerințe pentru mentenanță și suport

Scopul serviciilor de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a platformei cu privire la evidența 1C este de a asigura pentru *AMDM* realizarea următoarelor obiective:

- Funcționalitatea oferită de platformă va fi aliniată în timp în funcție de schimbarea necesităților.
- Incidentele și problemele apărute în procesul de exploatare a “1C” vor fi adresate, preluate și soluționate în timp util, cu impact minim asupra activității utilizatorilor;
- Dificultățile în exploatarea “1C” vor putea fi depășite corect și în timp util, fără a afecta funcționarea platformei.

Pentru atingerea acestor obiective, serviciile de suport și mentenanță urmează să fie prestate de prestator conform cerințelor stabilite în acest caiet de sarcini.

Prestatorul trebuie să descrie activitățile ce vor fi desfășurate de acesta pentru a răspunde acestor cerințe, prezentând informație suficient de detaliată despre modul în care intenționează să presteze serviciile solicitate la nivelul cerut, precum și informație privind capacitățile sale tehnice, organizatorice și de competență, ce confirmă capacitatea sa de a presta la nivelul cerut.

#### 2.1. Cerințele generale de mentenanță și suport

Compartimentul dat conține cerințele generale ale proceselor de mentenanță și suport a “1C”.

Tabelul 2.1 conține toate cerințele generale de mentenanță și suport a “1C”.

#### Tabelul 2.1. Cerințele generale de mentenanță și suport

ID	Obligatoriu	Cerința
1	Da	Prestatorul va presta servicii de mentenanță și dezvoltare pentru platforma cu privire la evidența 1C al AMDM pentru un termen din luna aprilie– decembrie 2025.
2	Da	Serviciile de dezvoltare reprezintă parte integrată a mentenanței adaptive și corective și sunt incluse în suma acesteia.
3	Da	După finisarea contractului de prestare a serviciilor de mentenanță și suport, AMDM poate solicita prelungirea prestării serviciilor.

4	Da	Odată cu semnarea contractului, prestatorul va semna cu AMDM, declarațiile de confidențialitate, precum și acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal.
---	----	--

## 2.2. Specificațiile serviciilor de suport și mentenanță

În acest punct sunt stabilite tipurile de servicii de suport și mentenanță solicitate. Orice referință ulterioară la acești termeni va avea semnificația indicată la acest punct. De asemenea, sunt stabilite cerințele AMDM pentru fiecare tip de servicii în parte.

### 2.2.1. Serviciile de suport pentru platforma 1C

Serviciile de suport sunt prestate de Prestator în vederea depășirii incidentelor produse ca urmare a exploatării **1C**, în vederea soluționării problemelor depistate pe parcursul exploatării **1C** și în scopul utilizării corecte și eficiente a **acestei platforme** de către utilizatori.

Un incident aferent **1C** este orice eveniment ce a afectat sau ar fi putut afecta funcționarea normală a **platformei** este o cauză ce a dus sau poate duce la producerea unui incident.

O solicitare de consultanță este o adresare din partea utilizatorilor către Prestator în vederea obținerii suportului consultativ la utilizarea, configurarea și menținerea în funcțiune a **1C**.

Serviciile de suport sunt destinate să asigure utilizarea în timp **1C** la parametri de calitate necesari pentru funcționarea platformei după cum urmează:

- Disponibilitatea - capacitatea platformei și a componentelor sale de a primi interogări din partea entităților autorizate și de a răspunde în timp util la aceste interogări;
- Utilizabilitatea - capacitatea sistemului informatic de a funcționa corect, livrând către utilizatori și entități autorizate serviciile scontate;
- Performanța - capacitatea platformei de a răspunde la interogările legitime la parametri stabiliți;
- Securitatea - capacitatea platformei de a asigura confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea datelor stocate și gestionate.

Acest compartiment stabilește cerințele pentru serviciile de suport cu utilizare a terminologiei de mai sus.

Tabelul 2.2 conține cerințele serviciilor de suport pe care trebuie să le presteze Prestatorul pe parcursul perioadei de mentenanță.

**Tabelul 2.2.** Cerințele privind serviciile de suport pentru **1C** al AMDM

ID	Obligativitatea	Cerința
1	Obligatorie	<p>Prestatorul va oferi suport utilizatorilor la soluționarea incidentelor aferente <b>1C</b>, 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 incidentul produs și contextul producerii acestuia;</li> </ul>

		<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 <b>IC</b> " (în cazul înregistrării problemei, Prestatorul o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor).</li> </ul>
2	Obligatorie	<p>Prestatorul va presta servicii de suport pentru soluționarea problemelor înregistrate la nivelul platformei. În acest 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>

3	Obligatorie	<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>
4	Obligatorie	<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> <li>• Localizarea și 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>
4	Obligatorie	<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>
5	Obligatorie	<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>

### 2.2.2. Serviciile de suport/mentenanță pentru Platforma de evidență 1C

Serviciile de mentenanță trebuie să fie prestate de Prestator în scopul menținerii în timp a aplicațiilor la parametri de funcționare optimi. În acest scop, Prestatorul poate veni cu actualizări și modificări la nivelul aplicațiilor precum și noi versiuni ale aplicațiilor.

Actualizări ale 1C sunt modificări la nivelul aplicațiilor, transmise către AMDM la inițiativa Prestatorului și destinate să îmbunătățească performanța aplicațiilor, să înlăture probleme, erori și vulnerabilități cunoscute Prestatorului.

Versiuni noi (new releases) sunt pachete de software aferente 1C, transmise către AMDM la inițiativa Prestatorului și care conțin toate modificările efectuate anterior la nivelul platformei. Suplimentar, pot conține modificări și actualizări, componente noi de platformă, ce nu au fost prezente în versiunile vechi ale platformei.

**Tabelul 2.3 conține cerințele serviciilor de suport/mentenanță pe care trebuie să le presteze Prestatorul pe parcursul acestei perioade.**

ID	Obligativitatea	Cerința
1	Obligatorie	Prestatorul va presta servicii de actualizare a 1C și de livrare a versiunilor noi.
2	Obligatorie	În acest scop Prestatorul va pregăti pachetele software și documentația aferentă actualizărilor și noilor versiuni.
3	Obligatorie	Implementarea tuturor actualizărilor și noilor versiuni se va efectua conform cerințelor stabilite la punctul „Managementul schimbărilor” al prezentului caiet de sarcini.

### 2.2.3. Serviciile de dezvoltare pentru platforma 1C

Serviciile de dezvoltare sunt prestate de Prestator la solicitarea în scopul alinierii 1C la necesitățile de schimbare ale AMDM și proceselor aferente.

O solicitare de modificare/dezvoltare este o adresare din partea AMDM către Furnizor în scopul obținerii modificărilor la nivelul funcționalităților 1C sau în scopul livrării de funcționalități noi pentru platforma de evidență.

O solicitare din partea AMDM se va considera ca fiind de modificare/dezvoltare doar în cazul în care funcționalitatea solicitată nu este furnizată de AMDM sau este furnizată diferit decât solicită AMDM. Ultima categorie nu intră în solicitările aferente corectării funcționalităților ce prezintă o problemă aferentă 1C (conform definiției de mai sus).

Serviciile de dezvoltare reprezintă parte integrată a mentenanței adaptive și corective sunt incluse în suma acesteia.

Tabelul 2.4 conține cerințele serviciilor de dezvoltare pe care trebuie să le presteze Prestatorul pe parcursul perioadei de mentenanță.

**Tabelul 2.4. Cerințele privind serviciile de dezvoltare pentru 1C**

ID	Obligatoriu	Cerință
1	Da	<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>

2	Da	<p>Parte a serviciilor de modificare și dezvoltare ale 1C, Prestatorul va efectua:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parte a serviciilor de modificare și dezvoltare ale 1C, Prestatorul va efectua modificările și dezvoltările la nivelul componentelor 1C.</li> </ul>
3	Da	<p>Implementarea modificărilor și dezvoltărilor la nivel de sistem se va efectua conform cerințelor stabilite la punctul „Managementul schimbărilor”.</p>
4	Da	<p>Orice dezvoltare pentru 1C va fi inițiată în baza unei solicitări din partea AMDM. Solicitarea va fi însoțită de specificațiile funcționale pentru modificarea cerută. Implementarea oricărei modificări aferente 1C va trece prin procesul de management al schimbărilor agreeat cu AMDM.</p> <p>Pentru modificările la nivelul softului aplicativ, procesul va prevedea cel puțin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuarea analizei preprogramare;</li> <li>• Întocmirea Sarcinii tehnice;</li> <li>• Dezvoltarea/modificarea fluxurilor/logicii de către programatori;</li> <li>• În mod obligatoriu, testarea prealabilă a soluției în cadrul etapei de preimplementare de către specialiștii în materie ai Prestatorului. AMDM își rezervă dreptul unilateral de refuz al recepționării lucrărilor pe motiv de neglijență al Prestatorului. Termenul de neglijență este aplicat dacă în procesul de implementare au loc deficiențe la nivel de interfață (la activarea unui buton nu poate fi parcurs fluxul definit în solicitare, afișarea în pagină este distorsionată /nestructurată, apar erori neprelucrate (Exceptions), interfața nu poate fi utilizată pe motivul nereacționării la click-uri (non responsive/freeze)).</li> <li>• Implementarea în mediul de testare al modificărilor cu efectuarea de unit testing de către AMDM.</li> <li>• Implementarea în mediul de testare al modificărilor și efectuarea testelor de acceptanță, cu implicarea utilizatorilor 1C</li> <li>• Implementarea în mediul de producție al modificărilor, conform procedurii de management al schimbărilor stabilite;</li> <li>• Revizuirea finală și acceptarea finală a modificării.</li> </ul>
5	Da	<p>Trecea a platformei 1C al AMDM la o versiune mai nouă care include posibilitatea extragerii datelor din sistemul de evidență cu ajutorul solicitărilor de tip (API).</p>
6	Da	<p><b>Import/Export</b>(Medicamente) Adăugarea unui câmp pentru introducerea numărului cererii din SIAGEAP, introducerea manuală.</p>



7	Da	<b>Import/Export</b> adăugarea posibilității de a genera codul medicamentului care să corespundă din nomenclator.
8	Da	<b>Import/Export</b> posibilitatea de a introduce ambalajele și materia primă și generarea autorizației.
9	Da	<b>Laborator</b> Digitalizarea procesului de monitorizare a cererilor pentru prelevarea mostrelor.
10	Da	<b>Laborator</b> Adăugarea posibilității de înserarea a coloanelor din catalogul național de prețuri în raportul generat.
11	Da	<b>Laborator</b> Validarea/standartizarea, datelor din 1C în procesul de generare a rapoartelor și adăugarea acestora.
12	Da	<b>Import/Export</b> Validarea/standartizarea, datelor din 1C în procesul de generare a rapoartelor și adăugarea acestora.
13	Da	<b>SIMDM</b> Validarea/standartizarea, datelor din 1C în procesul de generare a rapoartelor și adăugarea acestora.
14	Da	<b>SIMDM</b> la compartimentul verificare periodică nu este activ butonul Da/Nu la nivel de administrator a SIMDM. Nici la nivel de admin IMS si anume <i>la unele</i> Dispozitive Medicale, <i>nu la toate</i> . De calrificat aceasta neclaritate.
15	Da	Butonul dispozitiv retras/rechemat – la nivel da administrator SIMDM este activ, iar pentru admin IMS nu este activ.  <i>Este necesar de a permite administratorului IMS accesul la acest compartiment.</i>

### 2.3. Nivelul serviciilor aferente pentru platforma 1C

Nivelul serviciilor de suport și mentenanța stabilește cerințele privind parametrii la care trebuie să fie prestate aceste servicii de către Prestator.

#### 2.3.1 Nivelul serviciilor de suport

Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de suport sunt următorii:

- Timpul de Răspuns (TR) - este timpul în care Prestatorul va reacționa la o solicitare de suport, va diagnostica situația și va stabili acțiunile necesar a fi întreprinse pentru soluționare;
- Timpul de Soluționare (TS) - este timpul obiectiv în care se așteaptă că Prestatorul va întreprinde acțiunile în zona sa de responsabilitate pentru a soluționa complet solicitarea utilizatorilor.

Solicitările pentru servicii de suport și mentenanță sunt clasificate din punct de vedere al importanței acestora pentru AMDM. Importanța este apreciată în funcție de impactul (produs sau probabil) evenimentului ce a

generat necesitatea plasării solicitării serviciilor de suport asupra parametrilor de calitate de funcționare a platformei.

Tabelul 2.5 conține clasificarea solicitărilor în funcție de importanța acestora.

**Tabelul 2.5. Clasificarea importanței solicitărilor de suport**

Clasificare	Impactul asupra funcționalității platformei
<p>Critică</p>	<p><i>Disponibilitatea:</i> platforma este indisponibil pentru toți sau majoritatea utilizatorilor. Operațiunile importante sunt necesare a fi efectuate cat mai curând posibil ( de la 15 min. până la max. 1 oră).</p> <p><i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative.</p> <p><i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor fac practic indisponibil platforma .</p> <p><i>Securitatea:</i> există riscuri majore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.</p>
<p>Înaltă</p>	<p><i>Disponibilitatea:</i> platforma este indisponibil pentru o bună parte din utilizatori. Operațiuni sunt necesare a fi efectuate până la începutul următoarei zile.</p> <p><i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative.</p> <p><i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor afectează în măsura semnificativă desfășurarea operațiunilor.</p> <p><i>Securitatea:</i> există risc înalt de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.</p>
<p>Ordinară</p>	<p><i>Disponibilitatea:</i> platforma este indisponibil pentru o parte din utilizatori. Sunt operațiuni ce trebuie să fie executate în următoarele trei zile.</p> <p><i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative.</p> <p><i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor afectează în măsură moderată desfășurarea proceselor.</p> <p><i>Securitatea:</i> există riscuri de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.</p>
<p>Joasă</p>	<p><i>Disponibilitatea:</i> platforma este indisponibil pentru un număr limitat de utilizatori. Nu sunt operațiuni ce trebuie executate în termen de până la trei zile.</p> <p><i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative.</p> <p><i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor este mai mare decât cel obișnuit. Nu este afectată desfășurarea proceselor.</p>

	<i>Securitatea:</i> există riscuri minore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.
--	--

La plasarea unei solicitări pentru servicii de suport și mentenanță, stabilește clasificarea pentru ele. AMDM va atașa informație succintă pentru a explica clasificarea efectuată. AMDM va reclasifica solicitările plasate, în funcție de modificările în contextul aferent solicitărilor.

- Prestatorul va presta servicii de suport 24 ore din 24 și 7 zile din 7.
- Nivelul serviciilor de suport prestate de prestator și durata soluționării solicitărilor de suport trebuie să corespundă cerințelor specificate în tabelul 2.6.

**Tabelul 2.6. Durata soluționării solicitărilor de suport**

ID	Obligativitatea	Clasificarea solicitării	Timpul de Răspuns(TR)	Timpul de Soluționare(TS)
1	Obligatorie	Critică	5 min	4 ore
2	Obligatorie	Înaltă	30 min	6 ore
3	Obligatorie	Ordinară	5 ore	2 zile
4	Obligatorie	Joasă	2 zile	Cel mai bun efort*

\* Prestatorul va depune tot efortul în vederea soluționării cât mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limită pentru soluționarea solicitării va fi comunicat, agreat și acceptat de AMDM. Modificări ulterioare a timpului limită sunt permise doar cu acceptul AMDM.

### 2.3.2 Nivelul serviciilor de mentenanță

Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de mentenanță oferite de Prestator în perioada de mentenanță a 1C sunt descriși în tabelul 2. 7.

**Tabelul 2.7. Cerințe pentru nivelul serviciilor de mentenanță a 1C**

ID	Importanța	Cerință
1	Medie	Prestatorul va aplica o politică de minimizare a frecvenței de emiterie a actualizărilor la nivelul sistemului. Politica aplicată de Prestator va permite aplicarea noilor actualizări lunar. Excepție pot fi actualizările destinate să înlăture probleme critice și de securitate.
2	Medie	Prestatorul va comunica graficul său de emiterie a actualizărilor și noilor versiuni. Pentru actualizări, Prestatorul urmează să notifice AMDM cel puțin 7 zile în prealabil. Pentru noile versiuni, Prestatorul urmează să notifice AMDM cu puțin 15 zile în prealabil.
3	Medie	Pentru menținerea 1C în stare funcțională, Prestatorul poate efectua lucrări de mentenanță la nivelul componentelor TI aferente platformei. Tipul lucrărilor de mentenanță, perioada și durata acestora sunt stabilite și coordonate în prealabil cu AMDM.

### 2.3.2 Nivelul serviciilor de dezvoltare

Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de dezvoltare oferite de Furnizor în perioada de mentenanță a 1C sunt descriși în tabelul 2.8.

**Tabelul 2.8. Cerințe pentru serviciile de dezvoltare a 1C**

ID	Obligativitate	Cerință
1	Obligatoriu	Prestatorul va reacționa la o solicitare de dezvoltare din partea în maxim 24 ore.
2	Obligatoriu	Prestatorul va veni cu estimările de buget și conceptul soluției în maxim 10 zile lucrătoare.
3	Obligatoriu	Prestatorul va livra soluția în timpul agreat cu AMDM, aplicând principiul „the best effort”.
4	Obligatoriu	Prestatorul va permite setarea priorităților pentru solicitările de dezvoltare platformei revizuirea ulterioară a acestora. Revizuirea priorităților solicitărilor va face posibilă revizuirea termenelor de livrare a soluțiilor de către Prestator.

### 2.4 Managementul serviciilor de suport

Modalitatea de organizare a serviciilor de suport sunt descrise în cerințele funcționale incluse în tabelul 2.9.

**Tabelul 2.9. Cerințe pentru managementul serviciilor de suport**

ID	Obligatorie	Cerință
1	Da	Prestarea serviciilor de către Prestatorul selectat către AMDM.  Prestatorul trebuie să dețină capacitatea de a interacționa cu AMDM conform celor mai bune practici stabilite. De asemenea, trebuie să dețină procese și capabilități interne de a presta operațional conform practicilor menționate în domeniu.
2	Da	Serviciile de suport vor fi prestate în baza unui Acord de prestare servicii (SLA), ce va fi anexa la Contractul semnat între Părți. Acordul va stabili nivelul serviciilor de suport și mentenanță, în baza cerințelor incluse în acest caiet de sarcini.
3	Da	Prestatorul va deține un sistem de tichetare către care vor fi direcționate toate solicitările din partea utilizatorilor.  Programul de lucru și organizarea activității prestatorului trebuie să asigure prestarea serviciilor de suport și mentenanță la nivelul stabilit în acest caiet de sarcini.
4	Da	Prestatorul trebuie să poată demonstra feedbackul rapid și accesul la specialiști certificați și calificați de către producătorii soluțiilor aplicative prestate.
5	Da	Serviciile de suport vor fi prestate la distanță. La necesitate, specialiștii Prestatorului se vor deplasa la sediul .

6	Da	<p>Pentru prestarea serviciilor de suport și mentenanță, Prestatorul va pune la dispoziția o platforma de ticketare, disponibilă pentru AMDM în rețeaua Internet.</p> <p>Platforma dată va fi adecvat securizata. Toate interacțiunile între Prestator și Beneficiar în cadrul prestării serviciilor de suport și mentenanță se vor efectua prin intermediul platformei respective sau poștei de lucru a beneficiarului.</p>
7	Da	Prestatorul va monitoriza calitatea serviciilor de suport și mentenanță, va reacționa la abaterile admise în vederea prevenirii acestora.
8	Da	Prestatorul va prezenta rapoarte către AMDM privind serviciile prestate și nivelul acestora. Rapoartele vor conține și informație cu privire la acțiunile întreprinse de prestator sau planificate, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor.
9	Da	Prestatorul va prezenta lunar către AMDM actul de acceptanță a serviciilor de suport și mentenanță. Actul de acceptanță va conține volumul și suma serviciilor prestate. Actul de acceptanță va fi însoțit de raportul privind serviciile prestate și nivelul acestora.
10	Da	Plata serviciilor de suport și mentenanță se va efectua lunar, după prestarea serviciilor, în baza actului de acceptanță și a raportului privind serviciile prestate.

## 2.5 Managementul schimbărilor

Toate modificările aplicate în cadrul IC în contextul prestării serviciilor de suport și mentenanță vor fi gestionate conform unui proces matur de management al schimbărilor.

Tabelul 2.1 O conține cerințele de organizare a managementului schimbării pentru platforma IC.

### Tabelul 2.10. Cerințe pentru managementul schimbărilor

ID	Obligatorie	Cerință
1	Da	În oferta sa, Prestatorul va include informație privind abordarea propusă pentru managementul schimbărilor la nivelul aplicațiilor.
2	Da	Prestatorul va propune procedura de management al schimbărilor aferente aplicațiilor. Procedura va fi coordonată și acceptată de AMDM.
3	Da	<p>Procedura de management al schimbărilor trebuie să prevadă cel puțin următoarele activități în responsabilitatea Prestatorului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuarea analizei preprogramare;</li> <li>• Întocmirea Sarcinii tehnice;</li> <li>• Dezvoltarea/modificarea fluxurilor logicii de către programatori;</li> <li>• Verificarea de către Prestator și AMDM a produsului realizat;</li> <li>• Testarea modificărilor în mediul de testare al Prestatorului și ulterior al AMDM;</li> <li>• Pregătirea planului de implementare a modificărilor;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregătirea planului de roll back în cazul modificărilor eșuate;</li> <li>• Furnizarea pachetelor software aferente modificărilor;</li> <li>• Furnizarea fișierelor ce conțin codul sursă aferent modificărilor autenticitatea și integritatea pachetelor software și a codului sursă trebuie să fie asigurată cu aplicarea semnăturii digitale a Prestatorului;</li> <li>• Reacționarea imediată în cazul depistării erorilor în modificările implementate și corectarea lor într-un timp cât mai scurt.</li> </ul>
4	Da	<p>În procesul de menținere operațională și dezvoltare a IC, Prestatorul ,, urmează să efectueze un șir de modificări la nivelul componentelor aferente IC, (componente de sistem și cod).</p> <p>Toate modificările efectuate de Ofertant la nivelul platformei vor fi implementate conform unui proces de comun acord pentru managementul schimbărilor.</p> <p>Modificările ce pot avea impact semnificativ asupra parametrilor de calitate ai IC vor fi autorizate de AMDM</p> <p>Elemente obligatorii pentru acest tip de modificări, vor fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuarea analizei preprogramare și ajustarea interfeței</li> <li>• Întocmirea Sarcinii tehnice și coordonarea cu AMDM;</li> <li>• Dezvoltarea/modificarea fluxurilor/ logicii de către programatori;</li> <li>• Verificarea de către prestator și AMDM a produsului realizat;</li> <li>• Testarea în mediul test;</li> <li>• Planul de implementare a modificării;</li> <li>• Planul de roll back;</li> <li>• Revizuirea post-implementare.</li> <li>• Prestatorul va duce evidența tuturor modificărilor aferente IC într-un Registru al modificărilor. AMDM va avea acces de citire la acest Registru.</li> </ul>

## 2.6 Încetarea contractului

În cazul în care părțile decid să nu prelungească contractul pentru servicii de suport și mentenanță, activitatea nu trebuie să fie afectată. AMDM trebuie să dețină posibilitatea de a contracta un alt Prestator sau să preia intern suportul și menținerea IC.

Tabelul 2.13 conține cerințele aferente condițiilor de terminare a relațiilor contractuale între Prestator și Beneficiar privind serviciile de mentenanță și suport a sistemului informatic IC.

**Tabelul 2.13. Cerințe de încetare a contractului de prestare a serviciilor de mentenanță și suport**

ID	Importanța	Cerință
1	Ridicată	<p>În cazul în care se preconizează încetarea contractului pentru servicii de suport și mentenanță, Prestatorul trebuie să asigure cel puțin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toate codurile sursă sau fișierele de configurare în cazul soluțiilor (COTS) aferente IC sunt transmise către AMDM;</li> <li>• Codurile sursă/configurațiile transmise trebuie să fie acelea în baza cărora au fost produse componentele IC ce sunt rulate la momentul încetării contractului în mediul de producție al AMDM.</li> </ul>

		<p>Autenticitatea și integritatea fișierelor menționate va fi confirmată prin semnătura digitală a Prestatorului;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toată documentația aferentă 1C este actualizată și transmisă către AMDM;</li> <li>• Toate înregistrările aferente solicitărilor efectuate pe partea Prestatorului (pentru incidente, probleme, consultanță, modificări, dezvoltări etc.) sunt exportate în format agreat în comun (exemplu: CSV, XLS etc.) și transmise către AMDM;</li> <li>• Prestatorul va păstra pentru un termen de un an calendaristic toate înregistrările produse pe parcursul prestării serviciilor, codurile sursă și documentația aferentă 1C.</li> </ul>
2	Ridicată	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pentru un termen de un an calendaristic după expirarea contractului de suport, Prestatorul va fi dispus să coopereze cu terțe părți autorizate de AMDM, în vederea prestării către AMDM a serviciilor de suport și mentenanță. În acest scop Prestatorul va asigura cel puțin furnizarea oricărei informații deținute ce ar ajuta la îmbunătățirea serviciilor.</li> </ul>
3	Ridicată	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestatorul va include în oferta sa informație cu privire la abordarea propusă pentru încetarea serviciilor de suport și menținerea, ținând cont de cerințele și necesitățile beneficiarului.</li> </ul>
4	Ridicată	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractul semnat în baza acestui concurs de achiziții urmează să fie pentru un termen de la momentul semnării până la 31.12.2025 . Oricare din părți poate în orice moment solicita rezilierea contractului semnat. În acest scop, partea ce dorește rezilierea contractului va notifica cealaltă parte despre intenția sa cu cel puțin 2 luni în prealabil.</li> </ul>

## 2.7. Produsul final și componentele livrabile

Produsul final (1C) e format din artefactele software și de documentare a sistemului precum și de transferul de cunoștințe către deținătorul și administratorul sistemului.

Artefactele aferente livrabilelor 1C sunt indicate în tabelul 3. 1.

**Tabelul 3.1. Artefactele livrate pentru 1C**

ID	Obligatorie	Descriere succintă a artefactului
1	Da	Codul sursă complet al modulelor și componentelor necesare compilării produsului program livrat(dacă există).
2	Da	Informația relevantă migrată din baza de date a 1C actuală în noua versiune a 1C.
3	Da	Produsul final împachetat pentru instalare facilă în mediul tehnologic propus.

4	Da	Sarcina tehnică actualizată și completată.
6	Da	Modificarea și completarea documentului privind configurarea și desfășurarea sistemului (deployment).
7	Da	Totalitatea artefactelor copiate pe suport electronic (CD-R sau DVD+-R).

Adițional la artefactele aferente livrabilelor 1C vor fi prestate totalitatea serviciilor necesare transferului de cunoștințe indicate în tabelul 3 .2.

**Tabelul 3.2. Servicii de transfer de cunoștințe aferente artefactelor livrate**

ID	Obligativitatea	Descrierea succintă a artefactului
1	Obligatorie	Instruirea unui grup țintă de utilizatori și administratori.
2	Obligatorie	Asistență în testarea de acceptare a actualizărilor și a noilor versiuni
3	Obligatorie	Soluționarea deficiențelor identificate la testarea de acceptare.