



Anexa nr.2 la F 4.1

OFERTA TEHNICA

Servicii de mentenanță, suport și dezvoltare pentru

Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a

Serviciilor Medicale

Componenta SIP

Cerinta	Raspuns
<p>Denumire. Cadrul legal. Baza Juridica. Acte normative</p> <p>Sistemul Informațional de Raportare și Evidența a Serviciilor Medicale, componenta SIP (în continuare — SIP) reprezintă un instrument informatic de colectare și procesare centralizată de date în regim online gestionat de Compania Națională de Asigurări în Medicină. În prezent sistemul este operațional la nivel național și este găzduit în platforma guvernamentală comună MCloud asupra lui desfășurându-se în mod continuu servicii de întreținere și dezvoltare.</p>	<p>Denumire. Cadrul legal. Baza Juridica. Acte normative</p> <p>Am luat la cunostinta si asumam cele prezentate de catre Autoritatea Contractanta, respectiv ca:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemul Informațional de Raportare și Evidența a Serviciilor Medicale, componenta SIP reprezintă un instrument informatic de colectare și procesare centralizată de date în regim online gestionat de Compania Națională de Asigurări în Medicină. • În prezent sistemul este operațional la nivel național și este găzduit în platforma guvernamentală comună MCloud asupra lui desfășurându-se în mod continuu servicii de întreținere și dezvoltare.
<p>Crearea și funcționarea SIP este reglementată de următoarele acte legislative și normative:</p> <p>Legea cu privire la informatică nr. 1069-XV din 22 iunie 2000; Legea cu privire la Statistica Oficială, nr. 412- XV din 09 decembrie 2004; Legea nr.264-XV „Cu privire la documentul electronic și semnătura digitală” din 15 iulie 2004; Legea nr. 133 din 08 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal; Legea nr. 142 din 19 iulie 2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate; Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.272 din 6 martie 2002 privind măsurile de creare a sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept”; Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 333 din 18 martie 2002 „Pentru aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat Registrul de stat al populației”; Legea nr.467-XV din 21 noiembrie 2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat; Hotărârea Guvernului nr.562 din 22 mai 2006 ”Cu privire la crearea sistemelor și resurselor informaționale automatizate de stat”;</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam cele prezentate de catre Autoritatea Contractanta, respectiv actele normative la care se face referinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Legea nr. 1069/2000 cu privire la informatică; ➤ Legea nr.467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat; ➤ Legea nr. 412/2004 cu privire la Statistica Oficială; ➤ Legea nr.264/2004 cu privire la documentul electronic și semnătura digitală; ➤ Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal; ➤ Legea nr. 142 din 19 iulie 2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate; ➤ Hotărârea Guvernului nr.272/2002 privind măsurile de creare a sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept”; ➤ Hotărârea Guvernului nr. 333/2002 pentru aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat Registrul de stat al populației; ➤ Hotărârea Guvernului nr.562/2006 cu privire la crearea sistemelor și resurselor informaționale automatizate de stat;

Cerinta	Raspuns
<p>Hotărîrea Guvernului nr. 1032 din 06 septembrie 2006 "Cu privire la aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat "Registrul și sistemelor informaționale de stat";</p> <p>Hotărîrea Guvernului RM nr. 1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;</p> <p>Hotărîrea Guvernului RM nr. 857 din 31.10.2013 cu privire la Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale "Moldova Digitală 2020";</p> <p>Hotărîrea Guvernului RM nr. 405 din 02.06.2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign);</p> <p>Hotărîrea Guvernului RM nr. 128 din 20.02.2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud);</p> <p>Hotărîrea Guvernului RM nr. 211 din 03.04.2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect);</p> <p>Ordinul MS și CNAM 397/125A din 05.04.2013 "Privind aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de codificare, colectare, raportare și validare a datelor la nivel de pacient în cadrul finanțării spitalelor în bază de DRG (CASE-MIX)";</p> <p>Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr.78 din OI iunie 2006 "Cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656002:2006 (Monitorul Oficial nr. 95-97/335 din 23 iunie 2006);</p> <p>Ordinul CNAM nr. 204-A din 07.08.2020 „Cu privire la aprobarea Politicii de securitate informațională în cadrul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină".</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hotărîrea Guvernului nr. 1032/2006 cu privire la aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat”; ➤ Hotărîrea Guvernului nr. 1123/2010 privind aprobarea cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal; ➤ Hotărîrea Guvernului nr. 857/2013 cu privire la Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale „Moldova Digitală 2020”; ➤ Hotărîrea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MS ign); ➤ Hotărîrea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud); ➤ Hotărîrea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect); ➤ Ordinul MS și CNAM nr. 397/125A/2013 privind aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de codificare. colectare, raportare și validare a datelor la nivel de pacient în cadrul finanțării spitalelor în bază de DRG (CASE-MIX); ➤ Ordinul MS și CNAM nr. 1004/670-A „Cu privire la aprobarea Listei programelor de activitate spitalicească, Listei intervențiilor chirurgicale repartizate pe programe speciale, Listei consumabilelor costisitoare achitate suplimentar plății per „caz,, tratat” în cadrul programelor speciale în sistemul DRG; ➤ Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr. 78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procesele ciclului de viață al software-ului” RT 38370656002:2006 (Monitorul Oficial nr. 95-97/335 din 23 iunie 2006); ➤ Ordinul CNAM nr. 204/2020 cu privire la aprobarea Politicii de securitate informațională în cadrul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină.

Cerinta		Raspuns											
<p>Obiectul achiziției</p> <p>Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță, suport și formulează condițiile pentru dezvoltarea funcționalităților sistemului în scopul extinderii acestuia în zonele de interes business al Autorității Contractante. În mod concret, prezentul proiect are următoarele componente:</p>		<p>Oferta noastră se refera in mod concret la:</p>											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>OBIECTUL ACHIZIȚIEI</th> <th>DURATA / TERMEN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A. Mentenanța și suportul SIP</td> <td>Servicii asigurate timp de 6 luni de la semnarea contractului. Serviciile se refera inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente</td> </tr> <tr> <td>B. Dezvoltări necesare funcționalităților SIP, transfer de cunoștințe și consultanță</td> <td>Furnizorul va livra servicii de dezvoltare, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile prezentei achizitii.</td> </tr> </tbody> </table>	OBIECTUL ACHIZIȚIEI	DURATA / TERMEN	A. Mentenanța și suportul SIP	Servicii asigurate timp de 6 luni de la semnarea contractului. Serviciile se refera inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente	B. Dezvoltări necesare funcționalităților SIP, transfer de cunoștințe și consultanță	Furnizorul va livra servicii de dezvoltare, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile prezentei achizitii.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>OBIECTUL ACHIZIȚIEI</th> <th>DURATA / TERMEN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A. Mentenanța și suportul SIP</td> <td>Servicii asigurate timp de 6 luni de la semnarea contractului. Serviciile se refera inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente</td> </tr> <tr> <td>B. Dezvoltări necesare funcționalităților SIP, transfer de cunoștințe și consultanță</td> <td>Furnizorul va livra servicii de dezvoltare, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile prezentei achizitii.</td> </tr> </tbody> </table>	OBIECTUL ACHIZIȚIEI	DURATA / TERMEN	A. Mentenanța și suportul SIP	Servicii asigurate timp de 6 luni de la semnarea contractului. Serviciile se refera inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente	B. Dezvoltări necesare funcționalităților SIP, transfer de cunoștințe și consultanță	Furnizorul va livra servicii de dezvoltare, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile prezentei achizitii.
OBIECTUL ACHIZIȚIEI	DURATA / TERMEN												
A. Mentenanța și suportul SIP	Servicii asigurate timp de 6 luni de la semnarea contractului. Serviciile se refera inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente												
B. Dezvoltări necesare funcționalităților SIP, transfer de cunoștințe și consultanță	Furnizorul va livra servicii de dezvoltare, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile prezentei achizitii.												
OBIECTUL ACHIZIȚIEI	DURATA / TERMEN												
A. Mentenanța și suportul SIP	Servicii asigurate timp de 6 luni de la semnarea contractului. Serviciile se refera inclusiv la artefactele dezvoltate pe parcursul contractului asupra funcționalităților existente												
B. Dezvoltări necesare funcționalităților SIP, transfer de cunoștințe și consultanță	Furnizorul va livra servicii de dezvoltare, transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile prezentei achizitii.												
<p>În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul va avea acces la sistemul informațional și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra SIP pentru o perioadă de minim 12 luni după semnarea actului de predare primire pentru eventualele modificări software (cod sursă) realizate pe perioada contractului.</p>		<p>Asumam ca serviciile implică acordarea garanției asupra SIP pentru o perioadă de minim 12 luni după semnarea actului de predare primire pentru eventualele modificări software (cod sursă) realizate pe perioada contractului.</p> <p>In calitate de Prestator, vom avea acces la sistemul informațional și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia</p>											
<p>De asemenea, prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului împreună cu codul</p>		<p>Asumam ca vom documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le vom prezenta Beneficiarului împreună cu:</p> <p>- codul sursă SIP (cu includerea comentariilor pentru acesta),</p>											

Cerinta	Raspuns
<p>sursă SIP (cu includerea comentariilor pentru acesta), descrierea privind parametrii funcționali și configurările aplicate, credențiale de acces, astfel încât acestea să fie aplicabile, ulterior, în perioada de exploatare a sistemului și alte etape a ciclului de viață a sistemului.</p>	<p>- descrierea privind parametrii funcționali și configurările aplicate, - credențiale de acces, astfel încât acestea să fie aplicabile, ulterior, în perioada de exploatare a sistemului și alte etape a ciclului de viață a sistemului.</p>
<p>În capitolele inițiale „Descriere generală a sistemului SIP” și „Specificații tehnice SIP” sunt prezentate în toate detaliile necesare potențialilor ofertanți pentru a evalua corect efortul, cunoștințele necesare și răspunderea pe care o asumă în prezenta procedura de achiziție.</p>	<p>Am luat la cunostinta detaliile necesare pentru a evalua corect efortul, cunoștințele necesare și răspunderea pe care o asumă în prezenta procedura de achiziție.</p>
<p>Descriere generală a SIP SIP este destinat evidenței și raportării serviciilor medicale de înaltă performanță și urmărește automatizarea proceselor care au loc în activitatea prestatorilor de servicii medicale care se contractează după metoda ”per serviciu”, privind estimarea necesității de servicii medicale de înaltă performanță, posibilitatea de programare a persoanelor în IMS care prestează servicii medicale și evidența personificată a serviciilor medicale prestate. SIP oferă transparență în procesul de prestare a serviciilor medicale de înaltă performanță, astfel ca pacientul are dreptul de a alege la care prestator vrea să meargă pentru servicii medicale, iar modul în care sunt alocate aceste servicii este conform procedurilor CNAM.</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea cerintelor formulate in Caietul de Sarcini.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ SIP este destinat evidenței și raportării serviciilor medicale de înaltă performanță și urmărește automatizarea proceselor care au loc în activitatea prestatorilor de servicii medicale care se contractează după metoda ”per serviciu”, privind estimarea necesității de servicii medicale de înaltă performanță, posibilitatea de programare a persoanelor în IMS care prestează servicii medicale și evidența personificată a serviciilor medicale prestate. ➤ SIP oferă transparență în procesul de prestare a serviciilor medicale de înaltă performanță, astfel ca pacientul are dreptul de a alege la care prestator vrea să meargă pentru servicii medicale, iar modul în care sunt alocate aceste servicii este conform procedurilor CNAM.
<p>Setul de date folosit în funcționalitatea sistemului cuprinde: IDNP al pacientului; II)NP al medicului; IDNO prestatorului de servicii medicale în care activează medicul;</p>	<p>Intelegem ca setul de date folosit în funcționalitatea sistemului cuprinde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ IDNP al pacientului; ○ IDNP al medicului; ○ IDNO prestatorului de servicii medicale în care activează medicul;

Cerinta	Raspuns																
<p>Denumirea prestatorului de servicii medicale în care activează medicul;</p> <p>IDNO al prestatorului de servicii de înaltă performanță;</p> <p>Denumirea prestatorului de servicii de înaltă performanță;</p> <p>Data și ora trimiterii la serviciile medicale; Codul serviciilor medicale prescrise;</p> <p>Codul serviciilor medicale prestate;</p> <p>Denumirea deplină a serviciilor de înaltă performanță;</p> <p>Data și ora prestării serviciilor medicale;</p> <p>Diagnosticul la trimitere (prin selectare din Lista Diagnosticelor);</p> <p>Numele și Prenumele Pacientului;</p> <p>Data nașterii;</p> <p>Adresa la domiciliu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Denumirea prestatorului de servicii medicale în care activează medicul; ○ IDNO al prestatorului de servicii de înaltă performanță; ○ Denumirea prestatorului de servicii de înaltă performanță; ○ Data și ora trimiterii la serviciile medicale; Codul serviciilor medicale prescrise; ○ Codul serviciilor medicale prestate; ○ Denumirea deplină a serviciilor de înaltă performanță; ○ Data și ora prestării serviciilor medicale; ○ Diagnosticul la trimitere (prin selectare din Lista Diagnosticelor); ○ Numele și Prenumele Pacientului; ○ Data nașterii; ○ Adresa la domiciliu. 																
<p>Beneficiarii direcți ai componentei SIP sunt CNAM, pacientul asigurat, medic prescriptor (medic de familie sau medic specialist), prestator servicii medicale, care deține contract cu CNAM.</p>	<p>Intelegem si asumam ca Beneficiarii direcți ai componentei SIP sunt CNAM, pacientul asigurat, medic prescriptor (medic de familie sau medic specialist), prestator servicii medicale, care deține contract cu CNAM.</p>																
<p>Definiții și abrevieri</p>	<p>Folosim acelasi sistem de definiții și abrevieri:</p>																
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="203 1002 461 1074">Abreviere/Acronim</th> <th data-bbox="461 1002 1099 1074">Descriere</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="203 1074 461 1153">CNAM</td> <td data-bbox="461 1074 1099 1153">Compania Națională de Asigurări în Medicină</td> </tr> <tr> <td data-bbox="203 1153 461 1273">SIP</td> <td data-bbox="461 1153 1099 1273">Sistemul Informațional de Raportare și evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP (Serviciu de înaltă performanță)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="203 1273 461 1340">TIC</td> <td data-bbox="461 1273 1099 1340">Tehnologie Informatică și de Comunicație</td> </tr> </tbody> </table>	Abreviere/Acronim	Descriere	CNAM	Compania Națională de Asigurări în Medicină	SIP	Sistemul Informațional de Raportare și evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP (Serviciu de înaltă performanță)	TIC	Tehnologie Informatică și de Comunicație	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1122 1002 1379 1074">Abreviere/Acronim</th> <th data-bbox="1379 1002 2029 1074">Descriere</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1122 1074 1379 1153">CNAM</td> <td data-bbox="1379 1074 2029 1153">Compania Națională de Asigurări în Medicină</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1122 1153 1379 1273">SIP</td> <td data-bbox="1379 1153 2029 1273">Sistemul Informațional de Raportare și evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP (Serviciu de înaltă performanță)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1122 1273 1379 1340">TIC</td> <td data-bbox="1379 1273 2029 1340">Tehnologie Informatică și de Comunicație</td> </tr> </tbody> </table>	Abreviere/Acronim	Descriere	CNAM	Compania Națională de Asigurări în Medicină	SIP	Sistemul Informațional de Raportare și evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP (Serviciu de înaltă performanță)	TIC	Tehnologie Informatică și de Comunicație
Abreviere/Acronim	Descriere																
CNAM	Compania Națională de Asigurări în Medicină																
SIP	Sistemul Informațional de Raportare și evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP (Serviciu de înaltă performanță)																
TIC	Tehnologie Informatică și de Comunicație																
Abreviere/Acronim	Descriere																
CNAM	Compania Națională de Asigurări în Medicină																
SIP	Sistemul Informațional de Raportare și evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP (Serviciu de înaltă performanță)																
TIC	Tehnologie Informatică și de Comunicație																

Cerinta		Raspuns	
Dezvolta re	Crearea și implementarea unor noi module funcționale și/sau modificarea modulelor existente ale unui sistem informațional, precum și reingineria sistemului informațional.	Dezvolta re	Crearea și implementarea unor noi module funcționale și/sau modificarea modulelor existente ale unui sistem informațional, precum și reingineria sistemului informațional.
Mentenanță	Reprezintă un ansamblu de activități care includ: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; ntreținerea ntreținerea sistemului informațional și resursei informaționale; restabilirea funcționalităților sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.	Mentenanță	Reprezintă un ansamblu de activități care includ: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; ntreținerea ntreținerea sistemului informațional și resursei informaționale; restabilirea funcționalităților sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.
IDNP	(Număr de Identificare Personal) — numărul de dentificare a unei persoane, utilizat în practica internațională sub forma de prescurtare.	IDNP	(Număr de Identificare Personal) — numărul de dentificare a unei persoane, utilizat în practica internațională sub forma de prescurtare.
MCloud	Cloud-ul guvernamental al Republicii Moldova	MCloud	Cloud-ul guvernamental al Republicii Moldova
Proces	Secvența fixa de evenimente realizate de către un grup de activități conectate la nivel logic ce utilizează resursele organizaționale pentru obținerea celor mai bune rezultate spre îndeplinirea obiectivelor organizaționale.	Proces	Secvența fixa de evenimente realizate de către un grup de activități conectate la nivel logic ce utilizează resursele organizaționale pentru obținerea celor mai bune rezultate spre îndeplinirea obiectivelor organizaționale.
Rol	Comportamentul si obligațiile specifice ale unei persoane sau ale unor persoane care lucrează în echipa (grup de lucru).	Rol	Comportamentul si obligațiile specifice ale unei persoane sau ale unor persoane care lucrează în echipa (grup de lucru).

Cerinta		Raspuns	
Arhitectură	Toate soluțiile esențiale legate de organizarea sistemului software precum și setul de elemente și interfețe structurale, împreună cu cooperarea descrisă în termenii acestor elemente.	Arhitectură	Toate soluțiile esențiale legate de organizarea sistemului software precum și setul de elemente și interfețe structurale, împreună cu cooperarea descrisă în termenii acestor elemente.
PU	Programul unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.	PU	Programul unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.
Bază de date	Toate datele combinate organizate în conformitate cu anumite reguli, care oferă principiile generale de descriere, stocare și procesare a datelor.	Bază de date	Toate datele combinate organizate în conformitate cu anumite reguli, care oferă principiile generale de descriere, stocare și procesare a datelor.
SSL	Protocol criptografic care asigură comunicarea sigură între 2 noduri ale rețelei de calculatoare pentru acțiuni cum ar fi vizitarea paginilor Web, e-mail, internet-fax, schimb de mesaje instantanee și alte transferuri de date.	SSL	Protocol criptografic care asigură comunicarea sigură între 2 noduri ale rețelei de calculatoare pentru acțiuni cum ar fi vizitarea paginilor Web, e-mail, internet-fax, schimb de mesaje instantanee și alte transferuri de date.
Specificatii tehnice SIP Caracteristici generale de funcționare		Am luat la cunștinta Specificatiile tehnice SIP: Caracteristici generale de funcționare	
SIP are o arhitectură 3-layer, arhitectura care permite funcționarea pe platforma guvernamentală comună MCloud. SIP funcționează centralizat pe infrastructura hardware concepută pentru disponibilitate 99.9% și are următoarele caracteristici generale: acoperă tot ce este necesar de automatizat; are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora; respecta standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale; asigura flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după implementare; utilizează o arhitectură orientată pe servicii pentru a acomoda cu ușurință noi modificări cu intervenții exclusiv asupra componentei de updatat, minimizând costurile și timpul necesar realizării modificărilor;		Asumam intelegerea urmatoarelor: SIP are o arhitectură 3-layer, arhitectura care permite funcționarea pe platforma guvernamentală comună MCloud. SIP funcționează centralizat pe infrastructura hardware concepută pentru disponibilitate 99.9% și are următoarele caracteristici generale: <ul style="list-style-type: none"> ➤ acoperă tot ce este necesar de automatizat; ➤ are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora; ➤ respecta standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale; ➤ asigura flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după implementare; ➤ utilizează o arhitectură orientată pe servicii pentru a acomoda cu ușurință noi modificări cu intervenții exclusiv asupra componentei 	

Cerinta	Raspuns
<p>are o arhitectură modernă cu un grad înalt de performanță, structurată pe 3 niveluri (nivelul pentru baze de date, nivelul pentru aplicație si nivelul acces/utilizator). Fiecare nivel are în componența toate echipamentele necesare bunei funcționări.</p> <p>SIP este orientat către deservirea unui număr sporit de accesări din partea utilizatorilor, inclusiv simultan și în intervale reduse de timp; poate fi utilizat împreună cu echipamente ce permit creșterea vitezei de înregistrare a datelor de identificare ale pacienților (nume, prenume, IDNP etc.) este scalabil pentru a acomoda modificările viitoare ale numărului de utilizatori ai soluției;</p> <p>recunoaște corect sursele informaționale, le acceptă și le integrează în sistem;</p> <p>întreține în limba de stat interfața utilizator, conținutul registrelor, bazelor de date și documentelor generate; permite ca utilizatorul să se autentifice o singură data pentru a accesa toate modulele aplicației; asigura o siguranță sporită în exploatare.</p>	<p>de updatat, minimizând costurile și timpul necesar realizării modificărilor;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ are o arhitectură modernă cu un grad înalt de performanță, structurată pe 3 niveluri (nivelul pentru baze de date, nivelul pentru aplicație si nivelul acces/utilizator). Fiecare nivel are în componența toate echipamentele necesare bunei funcționări. ➤ SIP este orientat către deservirea unui număr sporit de accesări din partea utilizatorilor, inclusiv simultan și în intervale reduse de timp; ➤ poate fi utilizat împreună cu echipamente ce permit creșterea vitezei de înregistrare a datelor de identificare ale pacienților (nume, prenume, IDNP etc.) este scalabil pentru a acomoda modificările viitoare ale numărului de utilizatori ai soluției; ➤ recunoaște corect sursele informaționale, le acceptă și le integrează în sistem; ➤ întreține în limba de stat interfața utilizator, conținutul registrelor, bazelor de date și documentelor generate; permite ca utilizatorul să se autentifice o singură data pentru a accesa toate modulele aplicației;
<p>Interfața Utilizator</p> <p>Această interfață este accesibilă pentru toți utilizatorii autorizați în SIP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIP dispune de o interfață inteligentă, intuitivă și prietenoasă cu utilizatorul; interfața de lucru este integral în browserul web și nu necesită instalarea de componente software suplimentare; • interfața utilizatorului este în limba de stat; • interfața permite moduri alternative de introducere a datelor medicale, atât prin utilizarea tastaturii, cât și a mouse-ului; • mesajele de informare / avertizare sunt simple și nu necesită cunoștințe tehnice avansate. 	<p>Asumam ca am luat la cunostinta informatiile privind interfața utilizator</p> <p>Această interfață este accesibilă pentru toți utilizatorii autorizați în SIP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ SIP dispune de o interfață inteligentă, intuitivă și prietenoasă cu utilizatorul; interfața de lucru este integral în browserul web și nu necesită instalarea de componente software suplimentare; ➤ interfața utilizatorului este în limba de stat; ➤ interfața permite moduri alternative de introducere a datelor medicale, atât prin utilizarea tastaturii, cât și a mouse-ului; ➤ mesajele de informare / avertizare sunt simple și nu necesită cunoștințe tehnice avansate.
<p>Hardware și canale de comunicație</p> <p>Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:</p>	<p>Asumam ca am luat la cunostina detaliile privind infrastructura Hardware și canale de comunicație:</p>

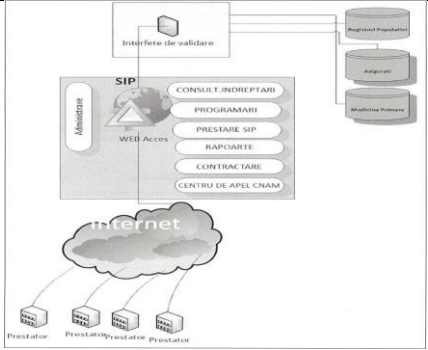
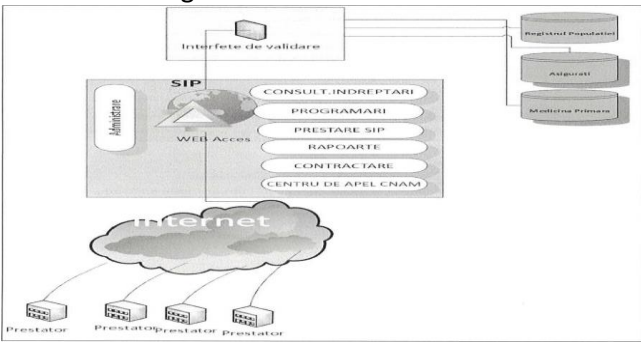
Cerinta	Raspuns
<ul style="list-style-type: none"> • Platforma hardware, formata din Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat în sistemul MCloud: • Servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem si softului funcțional (aplicatii si subsisteme); o Echipamente de comunicații pentru formarea rețelelor locale LAN si organizarea comunicațiilor teritoriale WAN; o Serverele puse la dispoziție au procesoare din familia Intel x86/x64. Platforma hardware pusa la dispoziție de către beneficiar este dimensionata corespunzător pentru a permite funcționarea in bune condiții a sistemului. • Performanta optima, in limita normelor obiective de uzura, pentru realizarea structurii funcționale si asigurarea extinderii ulterioare a sistemului; • este flexibila in utilizarea mijloacelor disponibile destinate recepționarii informației din surse externe (alte instituții publice); asigura un nivel înalt de securitate in privința aplicațiilor si transportului de date; • asigura normele de funcționare ale platformelor informatice guvernamentale. • Platforma software. Din considerente de costuri, suport tehnic si omogenitate, infrastructura software are următoarele caracteristici: • Sistemele de operare ale serverelor sunt Microsoft Windows, din gama Enterprise; • Sistemul de gestiune al bazelor de date este marca aceluiași producător ca si sistemul de operare, respectiv Microsoft SQL Server • Pe stațiile utilizatorilor exista in mod implicit .NET Framework 3.5 SP1 sau mai nou, si navigator web implicit al producătorului sistemului de operare, respectiv Internet Explorer. 	<p>Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Platforma hardware, formata din Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat în sistemul MCloud: ➤ Servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem si softului funcțional (aplicatii si subsisteme); o Echipamente de comunicații pentru formarea rețelelor locale LAN si organizarea comunicațiilor teritoriale WAN; o Serverele puse la dispoziție au procesoare din familia Intel x86/x64. Platforma hardware pusa la dispoziție de către beneficiar este dimensionata corespunzător pentru a permite funcționarea in bune condiții a sistemului. ➤ Performanta optima, in limita normelor obiective de uzura, pentru realizarea structurii funcționale si asigurarea extinderii ulterioare a sistemului; ➤ este flexibila in utilizarea mijloacelor disponibile destinate recepționarii informației din surse externe (alte instituții publice); asigura un nivel înalt de securitate in privința aplicațiilor si transportului de date; ➤ asigura normele de funcționare ale platformelor informatice guvernamentale. ➤ Platforma software. Din considerente de costuri, suport tehnic si omogenitate, infrastructura software are următoarele caracteristici: ➤ Sistemele de operare ale serverelor sunt Microsoft Windows, din gama Enterprise; ➤ Sistemul de gestiune al bazelor de date este marca aceluiași producător ca si sistemul de operare, respectiv Microsoft SQL Server ➤ Pe stațiile utilizatorilor exista in mod implicit .NET Framework 3.5 SP1 sau mai nou, si navigator web implicit al producătorului sistemului de operare, respectiv Internet Explorer..

Cerinta	Raspuns
<p>Integritatea informației și fiabilitatea sistemului Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor</p> <p>Asigurarea tehnică a sistemului se constituie din calculatoare personale, servere, mijloacele de imprimare, rețele electronice locale (LAN — local area network) și de scara largă (WAN — wide area network). Pentru operare se folosesc stațiile de lucru ale beneficiarului, singura specificație impusă utilizatorilor fiind cea de a dispune de un calculator conectat la internet și un browser instalat, fiind recomandate și utilizate soluțiile Microsoft.</p>	<p>Intelegem si asumam intelegerea detaliilor privind integritatea informației și fiabilitatea sistemului:</p> <p>Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asigurarea tehnică a sistemului se constituie din calculatoare personale, servere, mijloacele de imprimare, rețele electronice locale (LAN — local area network) și de scara largă (WAN — wide area network). Se folosesc stațiile de lucru ale beneficiarului pentru operare, singura specificație impusă utilizatorilor fiind cea de a dispune de un calculator conectat la internet și un browser instalat, fiind recomandate și utilizate soluțiile Microsoft.
<p>Sistemul de securitate SIP funcționează în conformitate cu standardele de securitate în vigoare în ceea ce privește confidențialitatea informațiilor.</p>	<p>Intelegem si asumam detaliile prezentate privind sistemul de securitate:</p> <ul style="list-style-type: none"> SIP funcționează în conformitate cu standardele de securitate în vigoare în ceea ce privește confidențialitatea informațiilor.
<p>Caracteristici:</p> <ul style="list-style-type: none"> asigură accesul controlat al utilizatorilor la baza de date cu diversificarea procedurilor de prelucrare și consultare a datelor în funcție de atribuțiile și obligațiunile fiecărui utilizator; 	<ul style="list-style-type: none"> asigură accesul controlat al utilizatorilor la baza de date cu diversificarea procedurilor de prelucrare și consultare a datelor în funcție de atribuțiile și obligațiunile fiecărui utilizator;
<ul style="list-style-type: none"> este receptiv la eventualele modificări în lista utilizatorilor și/sau drepturilor acordate lor referitor la executarea procedurilor de prelucrare a datelor (înscrisoare, redactare, ștergere, consultare etc.); 	<p>este receptiv la eventualele modificări în lista utilizatorilor și/sau drepturilor acordate lor referitor la executarea procedurilor de prelucrare a datelor (înscrisoare, redactare, ștergere, consultare etc.);</p>
<ul style="list-style-type: none"> este receptiv la eventualele modificări ale drepturilor utilizatorilor referitoare la elementele de structura ale bazei de date accesibile lor; 	<p>este receptiv la eventualele modificări ale drepturilor utilizatorilor referitoare la elementele de structura ale bazei de date accesibile lor;</p>
<ul style="list-style-type: none"> toate conturile de utilizator sunt create de administratorul de sistem. 	<p>toate conturile de utilizator sunt create de administratorul de sistem.</p>

Cerinta	Raspuns
<ul style="list-style-type: none"> include mijloace de protecție a datelor în cazuri de dereglări de sistem, acces neautorizat, accidente tehnice; 	include mijloace de protecție a datelor în cazuri de dereglări de sistem, acces neautorizat, accidente tehnice;
<ul style="list-style-type: none"> include mijloace de securitate a datelor la transportarea acestora prin intermediul rețelelor. 	include mijloace de securitate a datelor la transportarea acestora prin intermediul rețelelor.
Având în vedere natura specială a informațiilor gestionate în cadrul SIP, acesta are implementat un mecanism de securitate care permite numai accesul autorizat asupra componentelor sale.	Intelegem si asumam ca SIP are implementat un mecanism de securitate care permite numai accesul autorizat asupra componentelor sale, care asigură confidențialitatea datelor, astfel:
Sistemul are următoarele nivele de securitate care asigură confidențialitatea datelor: <ul style="list-style-type: none"> Nivelul de securitate la nivel de aplicație: reprezentat prin protocolul de comunicație între stații și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL; 	<ul style="list-style-type: none"> Nivelul de securitate la nivel de aplicație: reprezentat prin protocolul de comunicație între stații și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL;
<ul style="list-style-type: none"> Nivelul de securitate la nivel business: reprezentat prin modulul de acces la sistem: autentificare unică cu user/parola și asigurarea în baza acestora a accesului corespunzător la nivelul de date. 	<ul style="list-style-type: none"> Nivelul de securitate la nivel business: reprezentat prin modulul de acces la sistem: autentificare unică cu user/parola și asigurarea în baza acestora a accesului corespunzător la nivelul de date.
<ul style="list-style-type: none"> Nivelul de securitate al bazei de date: baza de date MS SQL server are propriul mecanism de securitate; accesul la informații se face cu user/parola criptate în mod implicit pe canalul de comunicație. Integritatea bazei de date este asigurata automat, iar modificările de structura la nivelul acesteia se fac exclusiv în baza drepturilor corespunzătoare de administrator al bazei de date. În plus, baza de date deține propriul mecanism de backup care permite, în caz de dezastru, restaurarea unor versiuni anterioare recente (de ordinul zilelor). 	<ul style="list-style-type: none"> Nivelul de securitate al bazei de date: baza de date MS SQL server are propriul mecanism de securitate; accesul la informații se face cu user/parola criptate în mod implicit pe canalul de comunicație. Integritatea bazei de date este asigurata automat, iar modificările de structura la nivelul acesteia se fac exclusiv în baza drepturilor corespunzătoare de administrator al bazei de date. <p>Confirmam intelegerea ca baza de date deține propriul mecanism de backup care permite, în caz de dezastru, restaurarea unor versiuni anterioare recente (de ordinul zilelor).</p>
Sistemul asigură dirijarea și controlul nivelului de acces și a drepturilor de identificare și autentificare pentru totalitatea obiectelor. Pentru fiecare grupă de utilizatori sunt create module de acces și autentificare în sistem;	Asumam intelegerea faptului ca Sistemul asigură dirijarea și controlul nivelului de acces și a drepturilor de identificare și autentificare pentru totalitatea obiectelor.

Cerinta	Raspuns
<p>sunt indicate volumul de informație și funcționalitatea pe care aceștia o accesează. Sistemul permite accesul la datele statistice pentru anumiți utilizatori și grupuri de utilizatori. Sistemul asigura verificarea automată a drepturilor în momentul intrării în sistem și în ulterioarele accesări a sistemului și creează un jurnal al accesărilor —jurnalul de audit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pentru fiecare grupă de utilizatori sunt create module de acces și autentificare în sistem; sunt indicate volumul de informație și funcționalitatea pe care aceștia o accesează. • Sistemul permite accesul la datele statistice pentru anumiți utilizatori și grupuri de utilizatori. • Sistemul asigura verificarea automată a drepturilor în momentul intrării in sistem și în ulterioarele accesări a sistemului și creează un jurnal al accesărilor —jurnalul de audit.
<p>În sistem există următoarele tipuri majore de utilizatori:</p>	<p>Am luat la cunostinta existenta următoarelor tipuri majore de utilizatori:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • nivelul Prestator/Prescriptor: permite introducerea și modificarea datelor specifice activității sale; 	<ul style="list-style-type: none"> • nivelul Prestator/Prescriptor: permite introducerea și modificarea datelor specifice activității sale;
<ul style="list-style-type: none"> • nivelul Administrator: permite înregistrarea și modificarea datelor specifice activității sale, verificarea datelor, elaborarea rapoartelor, asigurarea securității informaționale și alte configurări. 	<ul style="list-style-type: none"> • nivelul Administrator: permite înregistrarea și modificarea datelor specifice activității sale, verificarea datelor, elaborarea rapoartelor, asigurarea securității informaționale și alte configurări.
<p>La nivel aplicativ, sistemul generează o listă de utilizatori cu diferite drepturi de acces, care dețin un set combinat de drepturi.</p>	<p>La nivel aplicativ, sistemul generează o listă de utilizatori cu diferite drepturi de acces, care dețin un set combinat de drepturi.</p>
<p>Dirijarea cu drepturile de acces, instrumente de autentificare și autorizare</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nivelul Prestator/Prescriptor: permite introducerea și modificarea datelor specifice activității sale;
<ul style="list-style-type: none"> • posibilitatea înregistrării, adăugării si dezactivării utilizatorilor din sistem; • posibilitatea distribuției drepturilor utilizatorilor folosind grupuri de acces; • posibilitatea pentru utilizator de a avea cel puțin atribute de autentificare: identificarea, autentificarea. • posibilitatea intrării în sistem a unui utilizator în orice moment; asigurarea de către administrator a regimurilor de funcționare, deconectare, conectare, modificării regimului de autentificare și identificare, dirijarea cu drepturi și auditul. 	<ul style="list-style-type: none"> • posibilitatea înregistrării, adăugării si dezactivării utilizatorilor din sistem; • posibilitatea distribuției drepturilor utilizatorilor folosind grupuri de acces; • posibilitatea pentru utilizator de a avea cel puțin atribute de autentificare: identificarea, autentificarea. <p>posibilitatea intrării în sistem a unui utilizator în orice moment; asigurarea de către administrator a regimurilor de funcționare, deconectare, conectare, modificării regimului de autentificare și identificare, dirijarea cu drepturi și auditul.</p>
<p>Retenția datelor, acces securizat și audit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retenția datelor și controlul versiunilor. Sistemul permite stocarea informațiilor medicale (consultații, fișe medicale și bilete de 	<p>Am luat la conostinta detaliile privind Retenția datelor, acces securizat și audit, respectiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Retenția datelor și controlul versiunilor. Sistemul permite stocarea informațiilor medicale (consultații, fișe medicale și bilete de

Cerinta	Raspuns
<p>trimitere) în conformitate cu cerințele legale cu toate versiunile acestora prin operații programabile de backup.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Securitate. Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respecta regulile de control a accesului în vederea protejării vieții private. Masurile de securitate ajuta la prevenirea utilizării neautorizate a datelor și protejează împotriva pierderii, modificării neautorizate și distrugerii datelor din sistem. • Autentificare. Toți utilizatorii care accesează sistemul sunt supuși procesului de autentificare. • Autorizare la funcționalități. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați sa acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem si pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care fac parte utilizatorii. • Autorizare la date. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați sa acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor din sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care face parte utilizatorul doar pe domeniul sau de competenta. Spre exemplu, un medic are acces doar la fisele electronice ale pacienților săi. • Nerepudierea. Nerepudierea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatoŃul nu poate nega mai târziu ca a efectuat o operațiune. Nerepudierea este implementată prin următoarele mecanisme: <ul style="list-style-type: none"> • Unicitatea utilizatorilor în sistem; o Auditarea tuturor operațiunilor efectuate de sistem; o Mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale. • Securizarea schimbului de date. Orice comunicare din cadrul sistemului eu exteriorul utilizează metode de criptografie atât la nivelul canalului de comunicație cât și la nivelul mesajelor (mesaje SOAP) transmise. • Audit. Toate operațiunile efectuate de utilizatori sau de către alte sisteme care accesează sistemul păstrează o urma în componenta de auditare. Este permisă astel investigarea incidentelor de către un administrator. 	<p>trimitere) în conformitate cu cerințele legale cu toate versiunile acestora prin operații programabile de backup.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Securitate. Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respecta regulile de control a accesului în vederea protejării vieții private. Masurile de securitate ajuta la prevenirea utilizării neautorizate a datelor și protejează împotriva pierderii, modificării neautorizate și distrugerii datelor din sistem. ➤ Autentificare. Toți utilizatorii care accesează sistemul sunt supuși procesului de autentificare. ➤ Autorizare la funcționalități. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați sa acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem si pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care fac parte utilizatorii. ➤ Autorizare la date. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați sa acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor din sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care face parte utilizatorul doar pe domeniul sau de competenta. Spre exemplu, un medic are acces doar la fisele electronice ale pacienților săi. ➤ Nerepudierea. Nerepudierea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatoŃul nu poate nega mai târziu ca a efectuat o operațiune. Nerepudierea este implementată prin următoarele mecanisme: <ul style="list-style-type: none"> • Unicitatea utilizatorilor în sistem; o Auditarea tuturor operațiunilor efectuate de sistem; o Mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale.

Cerinta	Raspuns
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Securizarea schimbului de date. Orice comunicare din cadrul sistemului eu exteriorul utilizează metode de criptografie atât la nivelul canalului de comunicație cât și la nivelul mesajelor (mesaje SOAP) transmise. ➤ Audit. Toate operațiunile efectuate de utilizatori sau de către alte sisteme care accesează sistemul păstrează o urma în componenta de auditare. Este permisă astfel investigarea incidentelor de către un administrator.
<p>Arhitectura SIP</p> <p>Sistemul are o arhitectura client-server, bazată pe tehnologie web, folosind platforma Microsoft. Sistemul este conceput modular, dezvoltarea acestora putând fi realizată în paralel. Orice client se poate conecta la serverul de aplicație și poate utiliza sistemul conform drepturilor pe care le are. Comunicația între client și server se realizează exclusiv prin protocoale securizate de tip HTTPS folosind certificat de securitate integrat la nivelul serverului de aplicație. Schema arhitecturală este în figura următoare:</p>	<p>Am luat la cunostina si intelegem arhitectura SIP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistemul are o arhitectura client-server, bazată pe tehnologie web, folosind platforma Microsoft. ➤ Sistemul este conceput modular, dezvoltarea acestora putând fi realizată în paralel. ➤ Orice client se poate conecta la serverul de aplicație și poate utiliza sistemul conform drepturilor pe care le are. ➤ Comunicația între client și server se realizează exclusiv prin protocoale securizate de tip HTTPS folosind certificat de securitate integrat la nivelul serverului de aplicație. ➤ Schema arhitecturală este în figura următoare:
 <p>Schema arhitecturală SIP</p>	<p>Asumam intelegerea schemei arhitecturale:</p> 

Cerinta	Raspuns
<p>Componente operaționale ale sistemului SIP sunt operaționale în următoarea structură modulară:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modulul de administrare roluri • Modulul consult/îndreptări (prescriere a biletului de trimitere) <p>Modulul programări</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modulul prestare SIP <p>Modulul rapoarte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modulul contractare <p>Modulul destinat Centrului de apel CNAM Interfețe</p>	<p>Am luat la cunostinta componente operaționale ale SIP sunt operaționale în următoarea structură modulară:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modulul de administrare roluri • Modulul consult/îndreptări (prescriere a biletului de trimitere) • Modulul programări • Modulul prestare SIP • Modulul rapoarte • Modulul contractare • Modulul destinat Centrului de apel CNAM Interfețe
<p>Modulul de administrare roluri</p> <p>Actorii implicați în circuitul informațional privind evidența serviciilor medicale de înaltă performanță sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pacient asigurat; • Administrator CNAM (administrare SIRSM); • CNAM (responsabil CNAM); • Medic prescriptor (medic de familie sau medic specialist); • Prestator servicii medicale, care deține contract cu CNAM. 	<p>Am luat la cunostinta detaliile privind Modulul de administrare roluri</p> <p>Actorii implicați în circuitul informațional privind evidența serviciilor medicale de înaltă performanță sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pacient asigurat; • Administrator CNAM (administrare SIRSM); • CNAM (responsabil CNAM); • Medic prescriptor (medic de familie sau medic specialist); • Prestator servicii medicale, care deține contract cu CNAM.
<p>Administrarea sistemului informatic este realizată de către administratorul (reprezentantul) CNAM pentru partea de conținut a serviciilor medicale în colaborare cu Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (ST ISC) pentru partea de asistență și mijloacele tehnice necesare funcționării sistemului SIP extins în infrastructură hardware & software din cadrul MCloud.</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea ca administrarea sistemului informatic este realizată de către administratorul (reprezentantul) CNAM pentru partea de conținut a serviciilor medicale în colaborare cu Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (ST ISC) pentru partea de asistență și mijloacele tehnice necesare funcționării sistemului SIP extins în infrastructură hardware & software din cadrul MCloud.</p>
<p>Administratorul sistemului are acces deplin la toate funcționalitățile sistemului, fișiere și baze de date aferente sistemului, încăperile în care se află echipamentele pe care rulează aplicațiile software sau care asigură securitatea datelor.</p>	<p>Intelegem ca administratorul sistemului are acces deplin la toate funcționalitățile sistemului, fișiere și baze de date aferente sistemului, încăperile în care se află echipamentele pe care rulează aplicațiile software sau care asigură securitatea datelor.</p>
<p>Medicul prescriptor</p>	<p>Asumam intelegerea rolului pe care il are Medicul prescriptor</p>

Cerinta	Raspuns
<p>În interfața de utilizare a sistemului medicul prescriptor (medic de familie sau specialist) are acces la modulele operaționale în conformitate cu informațiile completate de către administratorul sistemului:</p> <p>Datele de identificare ale medicului de familie sau specialist cu drepturi de prescriere a serviciilor medicale;</p> <p>Adresa;</p> <p>IDNO al instituțiilor medicale în care medicul prestează servicii;</p> <p>Denumirea instituțiilor medicale în care medicul prestează servicii;</p> <p>Cod instituțiilor medicale în care medicul prestează servicii.</p>	<p>În interfața de utilizare a sistemului medicul prescriptor (medic de familie sau specialist) are acces la modulele operaționale în conformitate cu informațiile completate de către administratorul sistemului:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Datele de identificare ale medicului de familie sau specialist cu drepturi de prescriere a serviciilor medicale; ➤ Adresa; ➤ IDNO al instituțiilor medicale în care medicul prestează servicii; ➤ Denumirea instituțiilor medicale în care medicul prestează servicii; ➤ Cod instituțiilor medicale în care medicul prestează servicii.
<p>Pentru medicul de familie sau medicul specialist, interfața de utilizare a sistemului are o formă simplă care îi permite efectuarea rapida de prescriere, validare și programare servicii medicale a pacientului, după modelul descris în continuare.</p>	<p>Pentru medicul de familie sau medicul specialist, interfața de utilizare a sistemului are o formă simplă care îi permite efectuarea rapida de prescriere, validare și programare servicii medicale a pacientului, după modelul descris în continuare.</p>
<p>Prestatorul de servicii medicale</p> <p>În interfața de utilizare a sistemului, prestatorul de servicii medicale are acces la modulele operaționale în conformitate cu informațiile completate de către administratorul sistemului, în directa corespondență cu contractul CNAM, pe care nu le poate modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IDNO al instituției prestatoare de servicii medicale; • Adresa instituției; • Numărul contractului; • Lista de servicii medicale asumate, inclusiv sumele contractuale specificate pe grupuri de servicii și perioadele pe care sunt programate aceste sume. 	<p>Intelegem rolul pe care il are Prestatorul de servicii medicale</p> <p>În interfața de utilizare a sistemului, prestatorul de servicii medicale are acces la modulele operaționale în conformitate cu informațiile completate de către administratorul sistemului, în directa corespondență cu contractul CNAM, pe care nu le poate modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ IDNO al instituției prestatoare de servicii medicale; ➤ Adresa instituției; ➤ Numărul contractului; ➤ Lista de servicii medicale asumate, inclusiv sumele contractuale specificate pe grupuri de servicii și perioadele pe care sunt programate aceste sume.
<p>Pe lângă acestea, administratorul local al prestatorului are în cadrul interfeței:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Câmpurile necesare definirii listei de servicii medicale ce pot fi executate; • Opțiunile de alocare a serviciilor disponibile în lista pe sloturi libere (secvențe de timp); • Posibilitatea de urmărire a atributelor la nivel de serviciu și slot. 	<p>Administratorul local al prestatorului are în cadrul interfeței:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Câmpurile necesare definirii listei de servicii medicale ce pot fi executate; ➤ Opțiunile de alocare a serviciilor disponibile în lista pe sloturi libere (secvențe de timp); ➤ Posibilitatea de urmărire a atributelor la nivel de serviciu și slot. ➤ Posibilitatea de urmărire a relației dintre serviciile medicale contractate și cele alocate în sloturi.

Cerinta	Raspuns
<p>Posibilitatea de urmărire a relației dintre serviciile medicale contractate și cele alocate în sloturi.</p>	
<p>Modul consult/îndreptari Modulul consult urmărește traseul prescrierii serviciului medical și programării pacientului la serviciile medicale de înaltă performanță. Sistemul dispune de mecanismele de restricție și control prin care acest flux va fi urmărit permanent:</p>	<p>Intelegem functionarea Modului consult/îndreptari Modulul consult urmărește traseul prescrierii serviciului medical și programării pacientului la serviciile medicale de înaltă performanță. Sistemul dispune de mecanismele de restricție și control prin care acest flux va fi urmărit permanent:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Pacientul se prezintă la medicul de familie sau la medicul specialist, unde prezintă datele de identificare. Identificatorul unic al pacientului este [DNP-ul. • Medicul introduce în sistem IDNP-ul. • Prin intermediul web-serviciilor sistemul verifica automat statutul de asigurat al pacientului și validează alocarea pacientului la medicul de familie care efectuează operațiunea curentă. <ul style="list-style-type: none"> • Dacă asigurarea pacientului nu este validată de către sistem (pacientul nu are statut de asigurat), medicul nu poate prescrie biletul de trimitere. La fel, dacă sistemul nu confirmă că pacientul este alocat medicului de familie curent, atunci medicul nu poate îndrepta pacientul către servicii medicale. • Scenariul favorabil pentru prescrierea biletului de trimitere la serviciul medical este cel în care pacientul este validat de sistem cu Statut de asigurat și ulterior înregistrat la medicul de familie curent sau, în situații excepționale (concediu, boala) de înlocuitorul acestuia. În acest caz, medicul stabilește în baza consultului necesitatea unei investigații din lista de servicii medicale. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pacientul se prezintă la medicul de familie sau la medicul specialist, unde prezintă datele de identificare. Identificatorul unic al pacientului este [DNP-ul. ➤ Medicul introduce în sistem IDNP-ul. ➤ Prin intermediul web-serviciilor sistemul verifica automat statutul de asigurat al pacientului și validează alocarea pacientului la medicul de familie care efectuează operațiunea curentă. ➤ Dacă asigurarea pacientului nu este validată de către sistem (pacientul nu are statut de asigurat), medicul nu poate prescrie biletul de trimitere. La fel, dacă sistemul nu confirmă că pacientul este alocat medicului de familie curent, atunci medicul nu poate îndrepta pacientul către servicii medicale. ➤ Scenariul favorabil pentru descrierea biletului de trimitere la serviciul medical este cel în care pacientul este validat de sistem cu Statut de asigurat și ulterior înregistrat la medicul de familie curent sau, în situații excepționale (concediu, boala) de înlocuitorul acestuia. În acest caz, medicul stabilește în baza consultului necesitatea unei investigații din lista de servicii medicale.
<p>Modul programări Programarea efectivă a pacientului constă în alocarea unui Slot (interval definit de timp în care un anumit serviciu este disponibil).</p>	<p>Intelegem si asumam modalitatea de functionare pentru Modulul programări</p>

Cerinta	Raspuns
<p>Programarea pacientului la serviciul medical se bazează pe dreptul pacientului la libera alegere a prestatorului.</p> <p>Pacientul asigurat și înregistrat la medicul de familie care efectuează consultul are dreptul la servicii medicale plătite din fondul CNAM. Medicul de familie sau medicul specialist decid în baza consultului aceasta necesitate, iar sistemul emite un cod unic al biletului de trimitere a pacientului către servicii medicale CNAM.</p> <p>Codul unic al biletului de trimitere poate fi folosit în interesul pacientului în următoarele moduri:</p> <p>a) Medicul prescriptor se consultă cu pacientul în vederea programării în sistem a pacientului într-unul din sloturile SIP libere declarate de către Prestatori, în funcție de distanța și disponibilitatea definite de Prescriptor.</p> <p>b) Pacientului îi este tipărit numărul de trimitere și detaliile consultului urmând să își facă singur programarea SIP prin intermediul aplicației.</p> <p>c) Pacientului îi este tipărit numărul de trimitere și detaliile consultului urmând să-și facă programarea prin intermediul Centrului de apel al CNAM.</p>	<p>Programarea efectivă a pacientului constă în alocarea unui Slot (interval definit de timp în care un anumit serviciu este disponibil).</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programarea pacientului la serviciul medical se bazează pe dreptul pacientului la libera alegere a prestatorului. ➤ Pacientul asigurat și înregistrat la medicul de familie care efectuează consultul are dreptul la servicii medicale plătite din fondul CNAM. Medicul de familie sau medicul specialist decid în baza consultului aceasta necesitate, iar sistemul emite un cod unic al biletului de trimitere a pacientului către servicii medicale CNAM. <p>Codul unic al biletului de trimitere poate fi folosit în interesul pacientului în următoarele moduri:</p> <p>a) Medicul prescriptor se consultă cu pacientul în vederea programării în sistem a pacientului într-unul din sloturile SIP libere declarate de către Prestatori, în funcție de distanța și disponibilitatea definite de Prescriptor.</p> <p>b) Pacientului îi este tipărit numărul de trimitere și detaliile consultului urmând să își facă singur programarea SIP prin intermediul aplicației.</p> <p>c) Pacientului îi este tipărit numărul de trimitere și detaliile consultului urmând să-și facă programarea prin intermediul Centrului de apel al CNAM.</p>
<p>NOTA: În situația în care serviciul medical necesar pacientului nu are niciun Slot SIP declarat liber alocat de către prestator, programarea decontabilă prin CNAM nu se poate executa și sistemul returnează un mesaj de notificare, iar sistemul vă contoriza excepția.</p>	<p>Am luat la cunostinta ca in situația în care serviciul medical necesar pacientului nu are niciun Slot SIP declarat liber alocat de către prestator, programarea decontabilă prin CNAM nu se poate executa și sistemul returnează un mesaj de notificare, iar sistemul va contoriza excepția.</p>
<p>În situația necesității anulării Programării efectuate deja, anularea se va efectua numai prin intermediul Centrului de apel al CNAM. (notificarea data urmează să fie inclusă în biletul de trimitere).</p>	<p>Intelegem ca În situația necesității anulării Programării efectuate deja, anularea se va efectua numai prin intermediul Centrului de apel al CNAM. (notificarea data urmează să fie inclusă în biletul de trimitere).</p>
<p>Modulul prestare SIP Executarea efectiva a serviciului SIP este o operațiune a prestatorului care se încheie cu confirmarea prestării acestuia și completarea rezultatului. Prestarea se consideră încheiată doar în momentul în care pacientul are un rezultat în urma investigației.</p>	<p>Asumam intelegerea modului de functionare pentru Modulul prestare SIP</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Executarea efectiva a serviciului SIP este o operațiune a prestatorului care se încheie cu confirmarea prestării acestuia și completarea rezultatului. Prestarea se consideră încheiată doar în momentul în care pacientul are un rezultat în urma investigației.

Cerinta	Raspuns
<p>În interfața sistemului prestatorul declara sloturile libere pe grupe de servicii SIP, în corespondența cu contractul CNAM. Aceste sloturi sunt completate automat în baza programărilor efectuate. Prestatorul are acces la datele de corespondență ale pacientului. După prezentarea pacientului pentru efectuarea investigației, prestatorul completează în sistem rezultatul și închide programarea.</p> <p>Pacientul primește rezultatul investigației în mod fizic (tipărit) și continuă investigațiile sau tratamentul la îndrumarea medicului care i-a prescris serviciul medical.</p> <p>Sistemul înregistrează încheierea prestării și confirmă CNAM că serviciul medical contractat de către prestator a fost prestat și ca poate fi plătit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ În interfața sistemului prestatorul declara sloturile libere pe grupe de servicii SIP, în corespondența cu contractul CNAM. Aceste sloturi sunt completate automat în baza programărilor efectuate. Prestatorul are acces la datele de corespondență ale pacientului. După prezentarea pacientului pentru efectuarea investigației, prestatorul completează în sistem rezultatul și închide programarea. ➤ Pacientul primește rezultatul investigației în mod fizic (tipărit) și continuă investigațiile sau tratamentul la îndrumarea medicului care i-a prescris serviciul medical. ➤ Sistemul înregistrează încheierea prestării și confirmă CNAM că serviciul medical contractat de către prestator a fost prestat și ca poate fi plătit.
<p>Modulul rapoarte</p> <p>În cadriul interfeței de lucru sunt disponibile în timp real următoarele valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Încărcarea prescriptorilor: în sistem sunt disponibile valorile per medic prescriptor. De asemenea în sistem apar valori adiacente: date despre prescrieri, prescriptor, pacient, servicii medicale etc.. Sistemul poate folosi aceste informații în scop de analiză pentru realizarea de rapoarte statistice. • Încărcarea prestatorilor: în sistem sunt disponibile listele de servicii medicale contractate, alocarea pe sloturi, executarea serviciilor SIP în timp real în directa cu contractul CNAM. 	<p>Asumam intelegerea modului de functionare pentru Modulul rapoarte</p> <p>În cadriul interfeței de lucru sunt disponibile în timp real următoarele valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Încărcarea prescriptorilor: în sistem sunt disponibile valorile per medic prescriptor. De asemenea în sistem apar valori adiacente: date despre prescrieri, prescriptor, pacient, servicii medicale etc.. Sistemul poate folosi aceste informații în scop de analiză pentru realizarea de rapoarte statistice. ➤ Încărcarea prestatorilor: în sistem sunt disponibile listele de servicii medicale contractate, alocarea pe sloturi, executarea serviciilor SIP în timp real în directa cu contractul CNAM.
<p>Efectuarea programărilor. In sistem sunt disponibile în timp real toate informațiile despre programări, servicii medicale, prestatori, prescriptori și datele în corespondența cu contractul CINAM. În cadrul interfeței administratorul poate vedea efectuarea programărilor în timp real dar și pe intervale de timp definite ad-hoc.</p>	<p>Asumam intelegerea modului in care se executa programările.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ In sistem sunt disponibile în timp real toate informațiile despre programări, servicii medicale, prestatori, prescriptori și datele în corespondența cu contractul CINAM.

Cerinta	Raspuns
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ În cadrul interfeței administratorul poate vedea efectuarea programărilor în timp real dar și pe intervale de timp definite ad-hoc.
<p>Modulul contracte În modulul contracte se înregistrează volumele contractuale în dependență de lista de servicii medicale, tarife, sumele contractate. În interfața acestui modul sunt disponibile următoarele funcționalități:</p> <p style="padding-left: 40px;">Modificarea/actualizarea nomenclatorului serviciilor medicale din Anexa nr. 5 al PU (nr.de ordine, denumire serviciu, cod serviciu tarif serviciu) în dependență de modificare Programului Unic;</p> <p style="padding-left: 40px;">Modificarea/actualizarea listei prestatorilor și prescriptorilor (denumire deplina și scurta a prestator/prescriptor, adresa/locația, IDNO, codul din 4 cifre);</p> <p style="padding-left: 40px;">Introducerea și înregistrarea contractelor cu prestatorii în dependență de: număr contract, perioada de timp, sumă, lista SIP: nr.de ordine SIP, denumire SIP, cod SIP, tarif SIP); Modificarea contractelor prin Acord adițional în dependență de: număr acord adițional, perioada de timp, sumă, lista SIP: nr.de ordine SIP, denumire SIP, cod SIP, tarif SIP).</p>	<p>Asumam intelegerea functionarii pentru Modulul contracte</p> <p>În modulul contracte se înregistrează volumele contractuale în dependență de lista de servicii medicale, tarife, sumele contractate. În interfața acestui modul sunt disponibile următoarele funcționalități:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Modificarea/actualizarea nomenclatorului serviciilor medicale din Anexa nr. 5 al PU (nr.de ordine, denumire serviciu, cod serviciu tarif serviciu) în dependență de modificare Programului Unic; ➤ Modificarea/actualizarea listei prestatorilor și prescriptorilor (denumire deplina și scurta a prestator/prescriptor, adresa/locația, IDNO, codul din 4 cifre); ➤ Introducerea și înregistrarea contractelor cu prestatorii în dependență de: număr contract, perioada de timp, sumă, lista SIP: nr.de ordine SIP, denumire SIP, cod SIP, tarif SIP); Modificarea contractelor prin Acord adițional în dependență de: număr acord adițional, perioada de timp, sumă, lista SIP: nr.de ordine SIP, denumire SIP, cod SIP, tarif SIP).
<p>Modulul pentru Centrul de apel a CNAM Modulul pentru Centrul de apel a CNAM permite operatorilor din cadrul CINAM programarea/anularea serviciilor medicale la solicitarea pacienților conform prescrierii medicului de familie sau medicului specialist (prin apel telefonic la centrul de apel CNAM).</p>	<p>Asumam intelegerea functionarii Modulul pentru Centrul de apel a CNAM</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Modulul pentru Centrul de apel a CNAM permite operatorilor din cadrul CINAM programarea/anularea serviciilor medicale la solicitarea pacienților conform prescrierii medicului de familie sau medicului specialist (prin apel telefonic la centrul de apel CNAM).
<p>Modalitatea de întocmire a ofertelor Toate cerințele din caietul de sarcini sunt minime și obligatorii, iar nerespectarea sau respectarea parțială a uneia dintre cerințe va duce automat la declararea ofertei ca fiind neconformă și, implicit, la descalificarea ei. Asumarea condițiilor în care se desfășoară proiectul și</p>	<p>Pentru toate cerințele am raspuns punct cu punct într-un tabel cu minim 2 coloane „Cerinta” „Raspuns”</p> <p>Confirmam asumarea condițiilor în care se desfășoară proiectul și îndeplinirea cerințelor tehnice, de personal sau asupra modului de lucru</p>

Cerinta	Raspuns
<p>îndeplinirea cerințelor tehnice, de personal sau asupra modului de lucru pentru toate punctele precizate în capitolele documentației sunt condiții obligatorii și eliminatorii pentru conformitatea ofertelor și sunt totodată termeni considerați contractuali. Pentru toate cerințele ofertanții vor răspunde punct cu punct într-un tabel cu minim 2 coloane „Cerința” „Răspuns”</p>	<p>pentru toate punctele precizate în capitolele documentației sunt condiții obligatorii și eliminatorii pentru conformitatea ofertelor și sunt totodată termeni considerați contractuali.</p> <p>Confirmam raspunsul clar si neinterpretabil la toate cerintele formulate in Caietul de Sarcini.</p>
<p>Cerințe de Mentenanță și Suport</p>	<p>Servicii de Mentenanță și Suport oferitate</p>
<p>Mentenanța Serviciile de mentenanță au rolul de a asigura funcționarea sistemului în condiții de utilizare normală și presupun cunoașterea aplicației în ansamblul ei de către personalul tehnic care oferă aceste servicii, la un nivel suficient pentru a elimina problemele uzuale întâmpinate de utilizatori în timpul operării. Pentru mentenanța sistemului SIP, Autoritatea Contractanta formulează următoarele cerințe:</p>	<p>Mentenanța Serviciile de mentenanță oferitate au rolul de a asigura funcționarea sistemului în condiții de utilizare normală și presupun cunoașterea aplicației în ansamblul ei de către personalul tehnic care oferă aceste servicii, la un nivel suficient pentru a elimina problemele uzuale întâmpinate de utilizatori în timpul operării, respectiv:</p>
<p>> Diagnosticarea, izolarea și remedierea problemelor semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile implementate (metode: remote, telefonic sau la sediul beneficiarului);</p>	<p>➤ Diagnosticarea, izolarea și remedierea problemelor semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile implementate (metode: remote, telefonic sau la sediul beneficiarului);</p>
<p>> Asistența tehnică de tip help desk. Suport software pentru probleme critice semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile sistemului, care nu presupun dezvoltare;</p>	<p>➤ Asistența tehnică de tip help desk. Suport software pentru probleme critice semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile sistemului, care nu presupun dezvoltare;</p>
<p>> Asistență acordată beneficiarului pentru aplicarea corecțiilor ca urmare a remedierii defectelor semnalate;</p>	<p>➤ Asistență acordată beneficiarului pentru aplicarea corecțiilor ca urmare a remedierii defectelor semnalate;</p>
<p>> Actualizarea parametrilor existenți în aplicație [ex: actualizarea nomenclatoarelor, modificarea valorilor de referință].</p>	<p>➤ Actualizarea parametrilor existenți în aplicație [ex: actualizarea nomenclatoarelor, modificarea valorilor de referință].</p>
<p>Suport aplicativ</p>	<p>Ofertam servicii de suport aplicativ pentru:</p>
<p>Suport Utilizatori CNAM Utilizatorii CNAM sunt cei care interpretează datele colectate de sistem. Prin oferta, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar asuma</p>	<p><u>Suport pentru utilizatorii CNAM</u> Utilizatorii CNAM sunt cei care interpretează datele colectate de sistem. Prin oferta, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar asuma</p>

Cerinta	Raspuns
<p>următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatorii CNAM:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM; în situații de funcționare defectuoasă, deschid tichete de intervenție pentru remedierea defecțiunilor. > Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației: existente sau dezvoltate și implementate în timpul contractului; > Asistența tehnică pentru utilizatorii CNAM prin email, help desk. > Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces [detaliile se vor preciza în mod explicit în oferta tehnică] <p>Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare, in regim best effort.</p>	<p>următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatorii CNAM:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM; în situații de funcționare defectuoasă, deschid tichete de intervenție pentru remedierea defecțiunilor. ➤ Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației: existente sau dezvoltate și implementate în timpul contractului; ➤ Asistența tehnică pentru utilizatorii CNAM prin email, help desk. ➤ Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces [detaliile se vor preciza în mod explicit în oferta tehnică] ➤ Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare, in regim best effort.
<p>Suport Utilizatori</p> <p>Prin ofertă, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar își asumă următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatorii din cadrul prescriptorilor și prestatorilor de SIP:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatori; în situații de funcționare defectuoasă, deschid tichete de intervenție. 	<p><u>Ofertam servicii de suport pentru utilizatori:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatori; în situații de funcționare defectuoasă, deschid tichete de intervenție.
<p>Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației, existente sau dezvoltate în timpul contractului;</p> <ul style="list-style-type: none"> > Suport tehnic pentru utilizatorii din cadrul prescriptorilor și prestatorilor de SIP prin email, telefon; > Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces [detaliile se vor preciza în mod explicit în oferta tehnică]; > Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare. 	<p>Suportul tehnic este oferat pentru toate funcționalitățile aplicației, existente sau dezvoltate în timpul contractului;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Suport tehnic pentru utilizatorii din cadrul prescriptorilor și prestatorilor de SIP prin email, telefon; ➤ Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces [detaliile se vor preciza în mod explicit în oferta tehnică]; ➤ Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare.
<p>Suport platforma</p> <p>1. Servicii dedicate Sistemelor de Operare ale serverelor</p> <p>În aceasta categorie intră următoarele servicii minime relative la sistemele de operare pe care rulează SIP care vor fi desfășurate de către Furnizor:</p>	<p>Ofertam urmatoarele servicii de suport pentru platforma</p> <p>1. Servicii dedicate Sistemelor de Operare ale serverelor</p> <p>În această categorie intră următoarele servicii minime relative de administrare și mentenanță a Sistemelor de ale SIP care vor fi desfășurate:</p>

Cerinta	Raspuns
> verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare și a performanțelor sale;	➤ verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare și a performanțelor sale in limita condițiilor si drepturilor date de catre Administratorii DataCenterului;
> instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere;	➤ instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere si in limita condițiilor si drepturilor date de catre Administratorii DataCenterului;
> consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate și sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifestă transparent și înlăturarea cauzelor care le-au produs sau recomandarea măsurilor ce trebuie luate pentru a nu mai apărea astfel de erori;	➤ consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate și sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifestă transparent și înlăturarea cauzelor care le-au produs sau recomandarea măsurilor ce trebuie luate pentru a nu mai apărea astfel de erori in limita condițiilor si drepturilor date de catre Administratorii DataCenterului;
verificarea stării de funcționare a driverelor și a componentelor aferente	➤ verificarea stării de funcționare a driverelor și a componentelor aferente
actualizare drivere în cazul apariției de noi versiuni	➤ actualizare drivere în cazul apariției de noi versiuni
utilizarea spațiului pe disk și alocarea corectă a tipului de disk;	➤ utilizarea spațiului pe disk și alocarea corectă a tipului de disk;
verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități	➤ verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități
creare și întreținere conturi de acces locale	➤ creare și întreținere conturi de acces locale
optimizarea configuratei sistemului de operare	➤ optimizarea configuratei sistemului de operare
comunicare cu specialiștii de infrastructura hardware și de comunicații în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului.	➤ comunicare cu specialiștii de infrastructura hardware și de comunicații în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului.
Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date În această categorie intra următoarele servicii minime relative la Microsoft SQL Server ale SIP care vor fi desfășurate de către Furnizor: updatarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a tool-urilor sale conform licenței deținute de către Autoritatea Contractanta	Ofertam urmatoarele servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date: Servicii relative la Microsoft SQL Server ale SIP: ➤ updatarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a tool-urilor sale conform licenței deținute de către Autoritatea Contractanta
> recomandări privind alocarea corecta a tipului și spațiului de disk;	➤ recomandări privind alocarea corecta a tipului și spațiului de disk;

Cerinta	Raspuns
> modificarea structurii bazei de date în funcție de cerințele aplicației;	➤ modificarea structurii bazei de date în funcție de cerințele aplicației;
> activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date	➤ activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date
> verificarea continuă și asigurarea condițiilor impuse de tipul de licențiere;	➤ verificarea continuă și asigurarea condițiilor impuse de tipul de licențiere;
> controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date;	➤ controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date;
> monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date;	➤ monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date;
> planificarea conform procedurii elaborate a backup-ului și restaurării datelor și aplicației;	➤ planificarea conform procedurii elaborate a backup-ului și restaurării datelor și aplicației in limita conditiilor si drepturilor date de catre Administratorii DataCenterului;
> răspunderea asupra backup-ului și restaurării bazei de date, configurarea programării secvențelor de backup;	➤ > răspunderea asupra backup-ului și restaurării bazei de date, configurarea programării secvențelor de backup in limita conditiilor si drepturilor date de catre Administratorii DataCenterului;;
Asigurarea comunicării cu specialiștii producătorului SGBD [Microsoft];	➤ Asigurarea comunicării cu specialiștii producătorului SGBD [Microsoft];
Orice alte activități care au drept scop funcționarea corectă și în condiții de securitate a bazei de date.	➤ Orice alte activități care au drept scop funcționarea corectă și în condiții de securitate a bazei de date.
Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interconectare În această categorie intră următoarele servicii minime relative la codul aplicației SIP care vor fi desfășurate de către Furnizor:	Ofertam servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interconectare În această categorie intră următoarele servicii minime relative la codul aplicației SIP care vor fi desfășurate:
> Verifica și optimizează secvențele de cod (în principal cod Java)	➤ Verificarea și optimizarea secvențelor de cod (în principal cod Java)
> Identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului	➤ Identificarea și analizarea problemelelor și potențialelor probleme de la nivelul codului
> Rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației	➤ Rezolvarea și/sau elaborarea de recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației
> Soluționează incidentele apărute la nivelul codului	➤ Soluționarea incidentelor apărute la nivelul codului
➤ Modifică rapoartele, șabloanele, serviciile aplicative	➤ Modificarea rapoartelor, șabloanelor, serviciilor aplicative
> Comunică cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.	➤ Comunicarea cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.

Cerinta	Raspuns
<p>> Verifica și optimizează secvențele de cod (în principal cod Java)</p> <p>Autoritatea Contractanta precizează ofertanților ca toate operațiunile se vor desfășura în condițiile unei strânse comunicări cu specialiștii Cloud-ului guvernamental și a menținerii calității și securității sistemului. Este important ca specialiștii Furnizorului să dețină cunoștințe privind termenii folosiți în comunicare și modul de operare al sistemelor informatice de dimensiuni mari și sa se adapteze cerințelor de securitate impuse de natura datelor prelucrate. Autoritatea Contractanta consideră că eventualele incidente de securitate sau pierderi de date sunt inacceptabile pe perioada desfășurării contractului, iar situațiile de acest tip vor fi tratate pe linie tehnică cât și juridică, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.</p>	<p>➤ Verificarea și optimizarea secvențelor de cod (în principal cod Java)</p> <p>Confirmam ca toate operațiunile se vor desfășura în condițiile unei strânse comunicări cu specialiștii Cloud-ului guvernamental și a menținerii calității și securității sistemului.</p> <p>Detinem cunoștințe privind termenii folosiți în comunicare și modul de operare al sistemelor informatice de dimensiuni mari și sa se adapteze cerințelor de securitate impuse de natura datelor prelucrate.</p> <p>Intelegem ca eventualele incidente de securitate sau pierderi de date sunt inacceptabile pe perioada desfășurării contractului, iar situațiile de acest tip vor fi tratate pe linie tehnică cât și juridică, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.</p>
<p>Operațiuni specifice SIP</p> <p>SIP este un sistem automatizat care operează în condițiile legislației în vigoare. Prin serviciile prestate, ofertantul va asigura operațiuni de întreținere, suport și recomandări tehnice asupra aplicației, inclusiv în situația modificărilor legislative care afectează componentele software existente în SIP. Autoritatea Contractanta precizează că modificarea funcționalităților existente în aplicație în corelație cu modificările legislative presupun în mod concret modificări în codul sursa al aplicației.</p>	<p>Confirmam desfasurarea urmatoarelor operațiuni specifice SIP</p> <ul style="list-style-type: none"> - operarea SIP în condițiile legislației în vigoare. - operațiuni de întreținere, suport și recomandări tehnice asupra aplicației, inclusiv în situația modificărilor legislative care afectează componentele software existente în SIP. - modificarea funcționalităților existente in aplicație în corelație cu modificările legislative presupun în mod concret modificări în codul sursa al aplicației.
<p>Orice modificare asupra codului sursa are ca efect o nouă versiune operațională a aplicației, conforma legislației. Autoritatea Contractantă solicită ofertantului asumarea faptului că deține cunoștințele necesare bunei desfășurări a acestor operațiuni și întreținerea noilor versiuni ale aplicației pe toată perioada desfășurării contractului.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orice modificare asupra codului sursa are ca efect o nouă versiune operațională a aplicației, conforma legislației. - Asumam ca deținem cunoștințele necesare bunei desfășurări a acestor operațiuni și întreținerea noilor versiuni ale aplicației pe toată perioada desfășurării contractului.
<p>Operațiunile tehnice de întreținere ce vor fi desfășurate de personalul care va asigura funcționarea continua a SIP se referă la componentele majore ale sistemului, adică la:</p>	<p>Operațiunile tehnice de întreținere ce vor fi desfășurate de personalul care va asigura funcționarea continua a SIP se referă la componentele majore ale sistemului, adică la:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interfața aplicativa SIP prin care instituțiile medicale introduc datele; ➤ Bazele de date ale sistemului — servicii de întreținere; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interfața aplicativa SIP prin care instituțiile medicale introduc datele; ➤ Bazele de date ale sistemului — servicii de întreținere;

Cerinta	Raspuns
➤ Rapoarte CNAM.	➤ Rapoarte CNAM.
Cerințe de dezvoltare a SIP, transfer de cunoștințe și consultanță	Servicii de dezvoltare a SIP, transfer de cunoștințe și consultanță
Asumarea contextului dezvoltărilor software	Asumam contextul dezvoltărilor software
Contextul în care Furnizorul va desfășura serviciile contractate este următorul:	Contextul în care vom desfășura serviciile contractate este următorul:
<ul style="list-style-type: none"> Beneficiarul va deține în continuare dreptul de proprietate asupra codului aplicației. Orice operațiune de modificare a codului generează o nouă versiune a aplicației pentru care dezvoltatorul (cel care efectuează modificarea) va oferi garanție completă. Beneficiarul își păstrează în continuare dreptul de proprietate asupra aplicației. Pentru o înțelegere clară, modificările funcționalităților existente sau noile dezvoltări ale aplicației se fac la cererea Beneficiarului. Beneficiarul nu intervine asupra codului aplicației, motiv pentru care răspunderea funcționării corecte a aplicației în timpul și după executarea modificărilor de cod aparține dezvoltatorului. Orice modificare asupra aplicației implică din partea dezvoltatorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate. 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficiarul va deține în continuare dreptul de proprietate asupra codului aplicației. Orice operațiune de modificare a codului generează o nouă versiune a aplicației pentru care dezvoltatorul (cel care efectuează modificarea) oferim garanție completă. Beneficiarul își păstrează în continuare dreptul de proprietate asupra aplicației. Modificările funcționalităților existente sau noile dezvoltări ale aplicației se fac la cererea Beneficiarului. Beneficiarul nu intervine asupra codului aplicației, motiv pentru care răspunderea funcționării corecte a aplicației în timpul și după executarea modificărilor de cod aparține dezvoltatorului. Orice modificare asupra aplicației implică din partea dezvoltatorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate.
<ul style="list-style-type: none"> Asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției asupra SIP pentru o perioada de minim 12 luni de la încetarea contractului. 	Asumam serviciile din acest proiect, care implica acordarea garanției asupra SIP pentru o perioada de minim 12 luni de la încetarea contractului.
<ul style="list-style-type: none"> Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului. 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.
<ul style="list-style-type: none"> În baza legislației sau a nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului modificări sau funcționalități noi, iar Furnizorul trebuie sa fie pregătit în permanenta să le implementeze rapid, fără a afecta funcționarea normală a sistemului 	<ul style="list-style-type: none"> În baza legislației sau a nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita modificări sau funcționalități noi. Suntem pregătiți în permanenta pentru implementare rapida, fără a afecta funcționarea normală a sistemului
<ul style="list-style-type: none"> În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu 	<ul style="list-style-type: none"> În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIP, sau

Cerinta	Raspuns
<p>privire la SIP, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul CNAM cu privire la întrebări specifice legate de SIP.</p>	<p>consultanță în formă de prezentări la oficiul CNAM cu privire la întrebări specifice legate de SIP.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Furnizorul este responsabil pentru eventualele incidente asupra SIP generate pe parcursul operațiunilor desfășurate de el sau la recomandarea lui pe durata realizării de noi funcționalități. 	<ul style="list-style-type: none"> Asumam responsabilitatea pentru eventualele incidente asupra SIP generate pe parcursul operațiunilor desfășurate de noi sau la recomandarea noastră pe durata realizării de noi funcționalități.
<ul style="list-style-type: none"> Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar furnizorul executa operațiunile tehnice asupra acestora pana la finalizarea contractului si acorda garanție asupra lor, în forma în care au fost predate, de minim 12 luni de la încetarea contractului. Cheltuielile generate de defecțiunile aplicației în perioada de garanție vor fi suportate de către Furnizor. 	<ul style="list-style-type: none"> Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului. Vom executa operațiunile tehnice asupra acestora pana la finalizarea contractului și vom acorda garanție asupra lor, în forma în care au fost predate, de minim 12 luni de la încetarea contractului. Asumam cheltuielile generate de defecțiunile aplicației în perioada de garanție.
<ul style="list-style-type: none"> În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de Furnizor sau de lipsa de execuție a unor operațiuni obligatorii (updatarea configurației, patch-uri, etc) care conduc la alterarea configurației operaționale a sistemului, Furnizorul asumă cheltuielile de repunere în producție cât și daunele provocate de incident. 	<ul style="list-style-type: none"> În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de noi, in calitate de furnizor, sau de lipsa de execuție a unor operațiuni obligatorii (updatarea configurației, patch-uri, etc) care conduc la alterarea configurației operaționale a sistemului, asumăm cheltuielile de repunere în producție cât și daunele provocate de incident.
<ul style="list-style-type: none"> Cererile de dezvoltare au termene relativ scurte și survin în general în urma unor modificări legislative sau în urma îmbunătățirilor funcționării business-proceselor. Autoritatea Contractanta a constatat ca, de obicei, modificările efectuate au un impact imediat în utilizare și asupra altor componente. Atunci când este efectuată o modificare în sistem, rezultatul acesteia este doar o parte a ceea ce trebuie urmărit, fiind necesare operațiuni regulate de întreținere și verificare a corectitudinii datelor din întregul sistem. Pentru buna desfășurare a operațiunilor de dezvoltare software, dar și de consultanță în menținerea caracterului consolidat al informațiilor din sistem, echipa tehnica a Furnizorului trebuie să fie pregătită în sensul cunoașterii amănunțite a modului în care funcționează întregul sistem și sa dețină resursele necesare unor solicitări cu termene de realizare foarte scurte. Totodată, trebuie să aibă capacitatea de înțelegere și viziune a impactului oricăror modificări sunt propuse de beneficiar sau care sunt necesare în așa fel încât sa asigure 	<p>Pentru buna desfășurare a operațiunilor de dezvoltare software, dar și de consultanță în menținerea caracterului consolidat al informațiilor din sistem, echipa noastră tehnica este pregătită în sensul cunoașterii amănunțite a modului în care funcționează întregul sistem și deține resursele necesare unor solicitări cu termene de realizare foarte scurte.</p> <p>Echipa noastră are capacitatea de înțelegere și viziune a impactului oricăror modificări sunt propuse de beneficiar sau care sunt necesare în așa fel încât sa asigure funcționarea continuă a sistemului și să intervină corect ori de câte ori este nevoie.</p>

Cerinta	Raspuns																
<p>funcționarea continuă a sistemului și să intervină corect ori de câte ori este nevoie.</p>																	
<ul style="list-style-type: none"> Pentru a se asigura ca aceste condiții sunt îndeplinite, Autoritatea Contractantă a solicitat în prezenta procedura disponibilitatea specialiștilor și cere Ofertanților specificarea în oferta financiară a prețului pentru minim 120 de zile/om pentru cererile suplimentare de ordin tehnic dedicate dezvoltării și consultanței software a SIP cum ar fi dezvoltarea unor interfețe automatizate pentru schimbul de date cu alte sisteme informaționale prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect, integrarea SIP cu serviciul electronic guvernamental Mpass, MNotify, MLog. Cererile Autorității Contractante se vor face conform formularului de comandă servicii suplimentare de mai jos [Change Request]. Rezervarea a 120 de zile/om la un preț prestabilit [și punctat] creează Autorității Contractante avantajul implementării rapide a necesităților tehnice și de consultanță imediate ale SIP și asigură continuitatea serviciului în situațiile urgente. 	<p>Ne exprimam disponibilitatea specialiștilor nostri pentru serviciile solicitate. In Oferta financiară am indica pretul pentru minim 120 de zile/om pentru cererile suplimentare de ordin tehnic dedicate dezvoltării și consultanței software a SIP cum ar fi dezvoltarea unor interfețe automatizate pentru schimbul de date cu alte sisteme informaționale prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect, integrarea SIP cu serviciul electronic guvernamental Mpass, MNotify, MLog.</p> <p>Cererile Autorității Contractante se vor face conform formularului de comandă servicii suplimentare de mai jos [Change Request].</p>																
<ul style="list-style-type: none"> În categoria serviciilor suplimentare întra acele servicii necesare pentru modificarea sistemului sau a parametrilor acestuia ca urmare a modificării logicii de business, de modificare sau de introducere funcționalități în sistem. Efectul execuției de servicii suplimentare îl constituie o noua versiune a aplicației, adaptată cerințelor Autorității Contractante și implică activitatea analiștilor și dezvoltatorilor. Exemple: modificare formule de calcul, introducere sau modificare de câmpuri, modificare interfețe de lucru. 	<p>Serviciile suplimentare: acele servicii necesare pentru modificarea sistemului sau a parametrilor acestuia ca urmare a modificării logicii de business, de modificare sau de introducere funcționalități în sistem. Efectul execuției de servicii suplimentare îl constituie o noua versiune a aplicației, adaptată cerințelor Autorității Contractante și implică activitatea analiștilor și dezvoltatorilor. Exemple: modificare formule de calcul, introducere sau modificare de câmpuri, modificare interfețe de lucru.</p>																
<p>Cererea cu privire la propunerea de dezvoltare</p>	<p>Cererea cu privire la propunerea de dezvoltare</p>																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">FORMULAR DE ÎNREGISTRARE</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">SUBSISTEMUL</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;">Autor:</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Data:</td> <td></td> </tr> </table>	FORMULAR DE ÎNREGISTRARE				SUBSISTEMUL						Autor:				Data:		<p>Am luat la cunostinta si asumam repectarea formularului prezentat.</p>
FORMULAR DE ÎNREGISTRARE																	
SUBSISTEMUL																	
		Autor:															
		Data:															

Cerinta				Raspuns			
Cate oria roblemei	Software 0 Procese 0	Date 0					
Prioritate	naltă 0 Medie 0	Joasă 0					
Descrierea:							
Elemente anexate:							
Semnătura autorului:							
Solu ionat de către:			Data:				

Cerinta	Raspuns
<p>Descrierea soluției:</p>	
<p>Cerințe privind calitatea serviciilor</p>	<p>Calitatea serviciilor</p>
<p>Mod de lucru. Modalități de intervenție</p>	<p>Mod de lucru. Modalități de intervenție</p>
<p>Sistemul este găzduit în MCloud-ul guvernamental și operează în regim profesional. În timpul desfășurării operațiunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă între echipa Furnizorului și cea a beneficiarului. Experții beneficiarului trebuie să înțeleagă terminologia tehnică specifică sistemelor informatice, nu doar pe cea specifică aplicației. Experiențele anterioare ale beneficiarului au demonstrat ca unele situații pot fi tratate doar în condițiile implicării echipelor tehnice de la toate nivelurile sistemului în condițiile de menținere permanentă a calității și securității sistemului. Buna comunicare între echipele de suport este esențială în procesul de întreținere al sistemului și al asigurării unei bune experiențe a utilizatorilor sistemului. Toate operațiunile de acest fel se desfășoară în condiții maxime de securitate cibernetică, cu respectarea strictă a legislației în vigoare.</p>	<p>În timpul desfășurării operațiunilor de întreținere vom pastra o comunicare corectă cu echipa beneficiarului.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intelegem terminologia tehnică specifică sistemelor informatice, nu doar pe cea specifică aplicației. - Unele situații pot fi tratate doar în condițiile implicării echipelor tehnice de la toate nivelurile sistemului în condițiile de menținere permanentă a calității și securității sistemului. - Buna comunicare între echipele de suport este esențială în procesul de întreținere al sistemului și al asigurării unei bune experiențe a utilizatorilor sistemului. - Toate operațiunile de acest fel se desfășoară în condiții maxime de securitate cibernetică, cu respectarea strictă a legislației în vigoare.
<p>Operațiunile de întreținere la nivelul aplicativ și de platformă software se desfășoară în mod securizat prin accesul experților din afară centrului de date. Situațiile mai simple — în special recomandări — pot fi tratate telefonic sau prin mail. Pot apărea însă și situații cu nivel ridicat de complexitate sau risc, în care este necesară prezența on-site a echipelor de suport tehnic și comunicarea între managerii acestora devine obligatorie pentru succesul operațiunilor. Pe perioada contractului vor fi disponibile</p>	<p>Oferim servicii de intretinere remote: operațiunile de întreținere la nivelul aplicativ și de platformă software se desfășoară în mod securizat prin accesul experților din afară centrului de date. Situațiile mai simple — în special recomandări — pot fi tratate telefonic sau prin mail. Pentru situații cu nivel ridicat de complexitate sau risc, în care este necesară prezența on-site a echipelor de suport tehnic și comunicarea între managerii acestora devine obligatorie pentru succesul operațiunilor.</p>

Cerinta	Raspuns
din partea Furnizorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiuni normale de întreținere:	Pe perioada contractului sunt disponibile din partea noastră următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiuni normale de întreținere:
<ul style="list-style-type: none"> Intervenție de la distanță [remote acces], securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor Centrului de Date al cloud-ului guvernamental 	<ul style="list-style-type: none"> Intervenție de la distanță [remote acces], securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor Centrului de Date al cloud-ului guvernamental
<ul style="list-style-type: none"> Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin mail sau prin alte mijloace de comunicație electronică, inclusiv videoconferință. 	<ul style="list-style-type: none"> Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin mail sau prin alte mijloace de comunicație electronică, inclusiv videoconferință.
<ul style="list-style-type: none"> Intervenții on-site, în situațiile în care specialiștii centrului de date guvernamental apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației. 	<ul style="list-style-type: none"> Intervenții on-site, în situațiile în care specialiștii centrului de date guvernamental apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației.
Cerințe pentru Service Desk	Servicii tip „Service Desk”
Prin oferta, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar își asumă următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație, la nivelul Service Desk -ului:	Asumăm următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație, la nivelul Service Desk -ului:
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilitate Service Desk prin email, telefon acordat la programul de lucru al beneficiarului 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilitate Service Desk prin email, telefon acordat la programul de lucru al beneficiarului
<ul style="list-style-type: none"> Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces. 	<ul style="list-style-type: none"> Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces.
<p>Obligații solicitate pentru Service Desk în cazul unui incident la nivelul centrului de date:</p> <p>Personalul Service Desk -ului va trebui să aibă permanent actualizată lista specialiștilor disponibili pentru intervenție;</p>	<p>În cazul unui incident la nivelul centrului de date:</p> <p>Personalul Service Desk -ului va avea permanent actualizată lista specialiștilor disponibili pentru intervenție;</p>
<ul style="list-style-type: none"> Personalul Service Desk -ului trebuie să mențină legătura cu specialiștii (telefonica, mail, sms) pe parcursul intervențiilor astfel încât utilizatorii să poată primi informații corecte privind starea de funcționare a sistemului 	<ul style="list-style-type: none"> Personalul Service Desk -ului menține legătura cu specialiștii (telefonica, mail, sms) pe parcursul intervențiilor astfel încât utilizatorii să poată primi informații corecte privind starea de funcționare a sistemului
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Timpi de intervenție [SLA]	Nivelul asumat al serviciilor

Cerinta		Raspuns	
<p>SIP este conceput în scopul funcționării corecte și continue. Intervențiile programate și durata acestora se agreează cu împreună cu beneficiarul în urma consultării și agreării de către toate departamentele de suport ale SIP. Serviciile interne pentru acest proiect sunt dimensionate pentru asigurarea unui nivel de disponibilitate la care trebuie sa se alinieze și serviciile achiziționate prin prezenta procedura. În situații de incident, timpii solicitați pentru operațiunile tehnice sunt următorii:</p>		<p>Asumam intelegerea faptului ca SIP este conceput în scopul funcționării corecte și continue.</p> <p>Conformam ca intervențiile programate și durata acestora se agreează cu împreună cu beneficiarul în urma consultării și agreării de către toate departamentele de suport ale SIP.</p> <p>Confirmam ca serviciile interne pentru acest proiect sunt dimensionate pentru asigurarea unui nivel de disponibilitate la care trebuie sa se alinieze și serviciile achiziționate prin prezenta procedura.</p> <p>Asumam ca, in situații de incident, timpii solicitați pentru operațiunile tehnice sunt următorii:</p>	
Timp de răspuns	2 ore	Timp de răspuns	2 ore
<p>Timpuri de intervenție pentru defecțiuni la nivelul serverelor sau alterarea configurației sistemului în cloud-ul guvernamental cât și a componentelor majore ale sistemului.</p> <p>Nota: în caz de necesitate, solicitarea poate fi pentru intervenție on-site.</p>	> 4 ore	<p>Timpuri de intervenție pentru defecțiuni la nivelul serverelor sau alterarea configurației sistemului în cloud-ul guvernamental cât și a componentelor majore ale sistemului.</p> <p>Nota: în caz de necesitate, solicitarea poate fi pentru intervenție on-site.</p>	> 4 ore
Timpuri de intervenție pentru acțiuni corective	> 8 ore	Timpuri de intervenție pentru acțiuni corective	> 8 ore
<p>*ore lucratoare</p> <p>- Timpul necesar pentru actiuni corective poate sa varieze in functie de complexitatea defectiunii si impactul asupra sistemelor in pilotare.</p>		<p>*ore lucratoare</p> <p>- Timpul necesar pentru actiuni corective poate sa varieze in functie de complexitatea defectiunii si impactul asupra sistemelor in pilotare.</p>	
<p>Cerințe privind experiența personalului</p>		<p>Raspuns privind experiența personalului</p>	
<p>Autoritatea Contractantă a identificat următoarele cerințe minime privind expertiza pe care trebuie să o aibă echipa tehnică a mnrizorului (min. 3 persoane):</p>		<p>A SE VEDEA DOCUMENTELE JUSTIFICATIVE</p>	

Cerinta	Raspuns
<p>Expert - Manager de proiect 1 persoană</p> <p>Minim 5 ani experiență în managementul proiectelor în domeniul Tehnologii Informaționale și Comunicații;</p> <p>Experiență în cel puțin 3 proiecte de implementare a unor soluții similare, în rolul de manager de proiect pentru toată durata proiectului.</p> <p>Experiență de lucru de cel puțin 1 an în cadrul companiei Ofertantului sau a grupului din care aceasta face parte.</p> <p>Experiența dobândită prin participarea în cel puțin 1 proiect la activități IT complexe privind infrastructura software și hardware din cadrul sistemelor informaționale medicale (se justifică prin documente semnate de beneficiari ex: recomandări)</p> <p>Studii Superioare, deținerea unui Certificat cu vechime de minim 5 ani emis de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor (PMP sau PRINCE2 sau echivalent), MOR sau echivalent. Cunoașterea limbii române este obligatorie.</p> <p>Notă: In cazul în care oferta este depusă de o asocieră, managerul de proiect trebuie să dispună de experiență în cadrul companiei lider al asocierii</p>	

Cerinta	Raspuns
<p>Specialist asigurarea calității în domeniul securității (1 persoana)</p> <p>Studii superioare finalizate cu diploma de licență în domeniul informatic;</p> <p>Experiența profesională generală în domeniul informatic de minim 10 ani; Competențe privind auditul securității sistemelor informatice, dovedite prin prezentarea unei certificări în domeniu emisă de autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat.</p> <p>Competente privind auditarea sistemelor de management al calității, dovedite prin prezentarea unei certificări în domeniu emisă de autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat.</p> <p>Experiența dobândită prin participarea, în funcția de expert calitate, în cel puțin 3 proiecte informatice în domeniul medical (se justifică prin documente semnate de beneficiari ex: recomandări)</p>	
<p>Specialist Java și baze de date (1 persoana)</p> <p>Studii superioare finalizate cu diploma de licență în domeniul informatic;</p> <p>Experiența conform CV de minim 10 ani în programarea bazelor de date și Java Experiență conform CV de minim 5 ani în programarea aplicațiilor web și a bazelor de date: HTML, Javascript, CSS, MS Sql Server</p> <p>Experiența conform CV prin participarea în cel puțin 3 proiecte la activități tehnice asupra sistemelor informaționale din domeniul medical.</p>	
<p>Criterii de evaluare</p>	<p>Am luat la cunostinta</p>
<p>Condiții obligatorii ale ofertelor pentru calcularea punctajului Pentru calcularea punctajului doar ofertele care îndeplinesc simultan condițiile:</p>	<p>Am luat la cunostinta</p>

Cerinta	Raspuns
<ul style="list-style-type: none">• îndeplinesc integral condițiile solicitate privind experiența ofertantului și pregătirea personalului	Oferta noastră îndeplinește integral condițiile solicitate privind experiența ofertantului și pregătirea personalului
<ul style="list-style-type: none">• răspund corect cerințelor Caietului de Sarcini.	Oferta noastră răspunde clar și corect cerințelor Caietului de Sarcini.