



Republic of Moldova, Chisinau, MD-2012, 134, Stefan cel Mare si Sfant Ave
Phone: +373 22 820 026, email: office@egov.md, web: <http://www.egov.md>

Nr. 3011-129 din 15.02.2024
La nr. E-mail din 01.02.2024

Agenția Națională pentru Sănătate Publică
office@ansp.gov.md

Agenția de Guvernare Electronică (AGE), în conformitate cu prevederile Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.544/2019 (în continuare - Metodologie), a examinat *solicitarea Agenției Naționale pentru Sănătate Publică cu privire la coordonarea oportunității achiziției serviciilor de mentenanță a sistemului informatic de laborator (LIS) și coordonarea documentației aferente* și vă comunică următoarele:

1. Reieșind din documentația aferentă, atestăm că se preconizează achiziționarea serviciilor de mentenanță corectivă și adaptivă, dar serviciile de mentenanță corectivă sunt indicate a fi sub formă de abonament.

Considerăm oportun ca în mod similar serviciilor de mentenanță adaptivă, costul serviciilor de mentenanță corectivă să fie determinat în baza estimărilor de efort (om/ore sau om/zile), și nu în bază de abonament, iar achitățile să fie făcute doar pentru intervențiile real efectuate pe baza pretențiilor înaintate (trouble ticket/ticketing system).

Implementarea unui sistem de ticketing și reglementarea acestuia prin contractul de achiziție va permite ANSP să facă față oricăror probleme/incidente legate de activitatea sistemului informațional, gestionând incidentele din momentul în care sunt identificate și până la rezolvarea lor. Acest fapt va permite ca serviciile de mentenanță corectivă să fie organizate și eficiente, și nu mai puțin important, nu va admite achitări neîntemeiate.

2. Având în vedere că sistemul informațional este unul de importanță deosebită pentru ANSP și se află în etapa de exploatare continuă, recomandăm, pentru viitor, completarea documentației aferente achiziției cu următoarele documente:

- Concepția de mentenanță;
- Planul de mentenanță.

A. Concepția de mentenanță urmează să cuprindă cel puțin următoarele obiective:

asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional; optimizarea performanței și eficienței sistemului; protejarea și securizarea datelor și informațiilor stocate în sistem; identificarea și remedierea rapidă a problemelor

tehnice și a defectiunilor; asigurarea respectării standardelor și reglementărilor de securitate și confidențialitate.

B. În ceea ce privește Planul de mentenanță, acesta urmează să cuprindă: activitățile ce se referă la actualizările de software (Planul de mentenanță ar trebui să prevadă modalitățile de gestionare a acestor actualizări și îmbunătățiri, inclusiv testarea acestora înainte de implementare); verificări de securitate; testare de performanță; monitorizare și diagnosticare; backup și recuperare; gestionarea incidentelor (crearea unui sistem de ticketing, escaladarea problemelor către personalul competent și asigurarea unui timp de răspuns adecvat); resursele necesare (cum ar fi personalul specializat, echipamentele și instrumentele necesare).

Concepția de mentenanță și planul de mentenanță sunt ambele esențiale în gestionarea unui sistem informațional. Concepția oferă o direcție strategică, în timp ce planul detaliază modalitatea de implementare a acestei concepții. Ambele documente contribuie la eficiența, stabilitatea și securitatea sistemului informațional, ajutând la atingerea obiectivelor și la gestionarea cu succes a schimbărilor tehnologice

În concluzie, în conformitate cu prevederile pct. 8 subpct. 2) și 3) din HG nr. 544/2019, **AGE consideră oportună achiziționarea serviciilor de mentenanță a sistemului informatic de laborator (LIS) și cu referire la cele menționate supra, avizează pozitiv documentația aferentă.**

Director

Andrei PRISACAR

Ex.: Vadim HARITON
Email: vadim.hariton@egov.md
Telefon: 079206664