

ANUNȚ DE PARTICIPARE

privind achiziționarea serviciilor de mentenanță și suport pentru Sistemul Informațional automatizat „Asigurarea Obligatorie de Asistență Medicală” (SIA AOAM)

prin procedura de achiziție Licitație deschisă

1. Denumirea autorității contractante: Compania Națională de Asigurări în Medicină
2. IDNO: 1007601007778
3. Adresa: mun. Chișinău, str. Vlaicu Pârcălab 46
4. Numărul de telefon/fax: 022 780-263/264
5. Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante: achizitii@cnam.gov.md
6. Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP
7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): Instituție publică / asigurare obligatorie de asistență medicală
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea/executarea următoarelor bunuri /servicii/lucrări:

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor/ lucrărilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată fără TVA (se va indica pentru fiecare lot în parte)
1.	72200000-7	Servicii de mentenanță preventivă și suport a SIA AOAM – în bază de abonament	Luni	12	Conform Caietului de sarcini din Anexa nr. 1	979 200,00 lei
1.1	72200000-7	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă a SIA AOAM – în bază de trouble ticket/ticketing	Om/Ore	3600	Conform Caietului de sarcini din Anexa nr. 1	669 600,00 lei
Valoarea estimată totală (fără TVA)						1 648 800, 00 lei

9. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi, un operator economic poate depune oferta (se va selecta): Pentru un singur lot

10. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: nu se admite

(indicați se admite sau nu se admite)

11. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare solicitați: 01.01.2025-31.12.2025

12. Termenul de valabilitate a contractului: 31.12.2025

13. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): NU

(indicați da sau nu)

14. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor acte cu putere de lege sau al unor acte administrative (după caz): NU

(se menționează respectivele acte cu putere de lege și acte administrative)

15. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):

Nr. d/o	Criteriile de calificare și de selecție (Descrierea criteriului/cerinței)	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Vor fi excluși operatorii economici care nu și-au îndeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale în conformitate cu prevederile legale în vigoare în Republica Moldova sau în țara în care este stabilit.	Certificat de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor (valabil la data deschiderii ofertei) - eliberat de Inspectoratul Fiscal Principal de Stat, confirmat prin semnătura electronică, ori link-ul la accesarea unei baze de date naționale disponibile gratuit pentru autoritatea contractantă care deține informațiile privind lipsa/existența restanțelor. confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului	Obligativiu
2.	Declarații privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului (prestarea serviciilor similare) într-o perioadă anterioară care vizează activitatea pentru ultimii 3 ani - a câte min 2 000 000,00 lei pentru fiecare an din ultimii 3 ani original confirmat prin semnătura electronică a participantului: (la solicitare se va prezenta documente primare de confirmare copiile contractelor, raport financiar etc.)	Declarație privind lista principalelor prestări de serviciu efectuate în ultimii 3 ani de activitate similare obiectului de achiziție conform Anexei nr. 12 din Ordinul MF 115/2021 - confirmată prin semnătura electronică	Obligativiu
3.	Demonstrarea accesului la personalul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a obiectului contractului ce urmează a fi atribuit	Conform Caietului de sarcini din Anexei nr. 1	Obligativiu
4.	Declarație de garanție	Autoritatea Contractantă solicită o garanție a aplicației acordată de către ofertanți pentru o perioadă de 12 luni de la încetarea contractului. Confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a persoanei responsabile a ofertantului.	Obligativiu

		Pe perioada desfășurării contractului, codul sursă al aplicației va fi supus modificărilor efectuate de către specialiștii prestatorului. Orice modificare în codul sursă are ca efect o nouă versiune a aplicației care este supusă garanției contractuale a ofertantului în baza cerințelor minime și obligatorii ale Caietului de Sarcini.	
5.	Va fi exclus din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care are cunoștință că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE/la evaluare la solicitarea AC	Obligatoriu <i>Lipsa condamnării pe parcursul a ultimilor 5 ani.</i>
6.	Va fi exclus orice operator economic care se află în proces de insolabilitate ca urmare a hotărârii judecătorești.	La depunerea ofertei prin declararea în DUAE	Obligatoriu <i>Nu se află în proces de insolabilitate</i>
7.	Garanția pentru ofertă în valoare de 1%	Garanția pentru ofertă emisă de către o bancă comercială sau prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare: Beneficiarul plății: Compania Națională de Asigurări în Medicină Denumirea Băncii: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat Codul fiscal: 1006601000037 IBAN: MD30TRGAAC14513001300000 cu nota "Pentru garanția pentru ofertă la licitația publică nr. ____ din ____" Dispoziția de plată va fi atașată în modul scanat *(se va prezenta la depunerea ofertei de către toți ofertanții)	Obligatoriu
8.	Garanția de bună execuție a Contractului în valoare de 5% din valoarea Contractului	Contractul va fi însoțit de o Garanție de bună execuție (emisă de către o bancă comercială) sau Garanția de bună execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare: Beneficiarul plății: Compania Națională de Asigurări în Medicină Denumirea Băncii: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat Codul fiscal: 1006601000037 IBAN: MD30TRGAAC14513001300000	Obligatoriu <i>pentru operatorul economic declarat câștigător</i>

		<p>cu nota “Pentru garanția de buna execuție a contractului nr. _____ din _____”</p> <p>* (Se va prezenta doar de către ofertantul declarat câștigător odată cu semnarea Contractului)</p>	
9.	<p>DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani</p>	<p>Declarație în conformitate cu Anexa nr. 2 din documentul (Caiet de sarcini mentenanța SIA AOAM 2025) autentificată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului – depunere obligatorie după desemnare în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător ;</p>	<p><i>Da – depunere obligatorie după desemnare în calitate de câștigător</i></p>

Anexa nr.1

**Servicii de mentenanță și suport
pentru sistemul informațional automatizat „Asigurarea
Obligatorie de Asistență Medicală” (SIA AOAM)**

CAIETUL DE SARCINI

Obiectul achiziției

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță și suport. În mod concret, prezentul proiect are următoarele componente:

OBIECTUL ACHIZIȚIEI	Descriere
Servicii de mentenanță (preventivă, corectivă, adaptivă) și suport pentru SIA AOAM: <ul style="list-style-type: none">• Servicii de mentenanță preventivă și Suport – în bază de abonament;• Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – în bază de trouble ticket/ticketing.	<i>Servicii asigurate timp de 12 luni. Serviciile se referă la SI, serviciile web aferente acestuia, inclusiv la artefactele modificate sau elaborate pe parcursul perioadei de desfășurare a activităților de mentenanță.</i>

În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul (Furnizorul/Ofertantul) va avea acces la sistemul informațional și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra **SIA AOAM** pentru o perioadă de **minim 12 luni** după încetarea contractului.

De asemenea, Prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta CNAM (Beneficiar) împreună cu codul sursă SIA AOAM, descrierea privind parametrii funcționali și configurațiile 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.

Descrierea generală a SIA AOAM

În conformitate cu prevederile legislative în vigoare ce țin de sistemul de asigurare obligatorie de asistență medicală (Legea nr. 1585 din 27.02.1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală și Legea cu privire la mărimea, modul și termenele de achitare a primelor de asigurare obligatorie de asistență medicală, nr.1593-XV din 26.12.2002), CNAM realizează asigurarea obligatorie de asistență medicală (AOAM) a cetățenilor Republicii Moldova și a străinilor, utilizând în acest scop toate resursele și mijloacele disponibile, inclusiv cele ce țin de domeniul tehnologiilor informaționale.

Statutul CNAM (aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 156 din 11.02.2002) prevede dreptul de a dezvolta sisteme informaționale integrate pentru toate nivelurile subordonate CNAM și dreptul de a crea baze informaționale de date referitoare la subiecții asigurării obligatorii de asistență medicală.

În acest context, a fost elaborat SIA AOAM. Destinația primordială a SIA AOAM este asigurarea CNAM cu o soluție soft capabilă să gestioneze activitatea ce ține de evidența persoanelor asigurate.

Componentele SIA AOAM sunt operaționale și sunt prezentate conform modulelor:

- ✓ Modulul Registre;
- ✓ Modulul Cereri;
- ✓ Modulul Medic de familie;
- ✓ Modulul Notificări;
- ✓ Modulul Interconectări;
- ✓ Modulul Administrare;
- ✓ Modulul Rapoarte;
- ✓ Modulul Ghiduri;
- ✓ Modulul Contacte.

Modulul Registre – Regstru asigurați Acest modul centralizează un registru exhaustiv al persoanelor asigurate, facilitând căutarea și vizualizarea detaliată a datelor acestora. Prin intermediul acestui registru, utilizatorii pot efectua căutări avansate, filtra rezultatele și descărca rapoarte detaliate despre statutul de asigurat sau neasigurat al persoanelor înregistrate. De asemenea, conține câteva ecrane de consultare cu date agregate și detalii limitate care sunt oferite pentru consultare utilizatorilor cu drepturi specifice sau restrânse.

Determinarea Statutului de Asigurat: Această funcționalitate este executată printr-un sistem extrem de sofisticat și specific, ce implică multiple categorii și priorități. Procesul nu doar că verifică plățile primei de asigurare, dar integrează și date din diverse surse externe și înregistrări manuale printr-o platformă de interoperabilitate complexă. La baza

eficienței și rigidității stau algoritmi avansați găzduiți în Elasticsearch, care efectuează calcule detaliate și sincronizări frecvente între indici și baza de date centrală. Partea financiară este asigurată de date obținute de la Trezorerie și MPay în timp real, gestionând o varietate largă de tranzacții financiare legate de plățile contribuțiilor și primelor de asigurare. Datele provin atât de la persoane fizice, cât și juridice, implicând nu doar colectarea plăților, ci și administrarea realocărilor și restituirilor de fonduri. Sistemul este capabil să proceseze și să sincronizeze informații complexe de la Trezoreria de Stat și platforma MPay, asigurând un flux continuu și precis de date financiare. Acest lucru este crucial pentru o gestionare eficientă a fondurilor, permițând un control riguros asupra tranzacțiilor financiare și o raportare exactă în cadrul sistemului de asigurări. Aceste operațiuni sunt esențiale pentru a asigura că toate datele sunt corecte și actualizate în timp real, reflectând statutul precis al asiguraților în orice moment. Acest nivel de complexitate tehnică este crucial pentru gestionarea eficientă a statutului de asigurat, reprezentând o componentă cheie în administrarea datelor sensibile și în optimizarea continuă a proceselor interne.

Înregistrări Manuale: Modulul permite introducerea manuală a datelor în registru, inclusiv specificarea categoriilor de asigurare, definirea perioadelor de asigurare și actualizarea detaliilor personale ale asiguraților. Această funcționalitate este esențială pentru gestionarea excepțiilor și integrarea rapidă a datelor care nu sunt disponibile prin canale automate.

Modulul Cereri - Modulul de cereri permite înregistrarea, vizualizarea și gestionarea cererilor în sistem. Acesta include opțiuni pentru depunerea cererilor noi, verificarea stării unei cereri și procesarea cererilor specifice, cum ar fi cele pentru medicii de familie sau gravide. Utilizatorii pot folosi filtre pentru a sorta și căuta cereri specifice și au posibilitatea de a gestiona repartizarea cererilor către diferiți executori.

Modulul Medic de familie - Acest modul este dedicat gestionării listelor de persoane înscrise la medicii de familie și include și un registru pentru gravide. Permite medicilor și administratorilor să acceseze și să actualizeze informațiile despre atribuirea unei persoane la medicul de familie, facilitând astfel monitorizarea statusului și listei de persoane înregistrate la medic/instituție medicală.

Modulul Registru notificări - Modulul furnizează o listă a persoanelor care au datorii la plata primelor de asigurare. Este util pentru urmărirea și gestionarea eficientă a datoriilor, permițând instituțiilor să trimită notificări automate și să urmărească răspunsurile și acțiunile întreprinse.

Modulul Interconectări - Acest modul facilitează consultarea și verificarea datelor recepționate din surse terțe. Este esențial pentru integrarea și corelarea datelor din diverse baze de date, asigurând acuratețea și consistența informațiilor gestionate.

Surse de Date Prioritare:

- **SFS (Serviciul Fiscal de Stat):** Include declarații IPC, IRM, IALS, informații despre activitatea independentă și patente, precum și declarația electronică.
- **Agentia Servicii Publice (ASP):** Date din Registrul de Stat al Populației (RSP) și Registrul Unităților de Drept (RSUD).
- **Cadastru:** Date referitoare la terenurile agricole.
- **Poliția de Frontieră:** Informații despre traversările frontierei.
- **Ministerul Muncii și Protecției Sociale:** Date despre beneficiarii de ajutor social.
- **Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS):** Informații despre pensionari și persoane cu dizabilități.
- **Trezoreria de Stat:** Date financiare legate de tranzacțiile referitoare la plata contribuțiilor și primelor de asigurare
- **Inspectoratul General pentru Migrație (IGM):** Date despre documentarea persoanelor ce au dreptul de ședere, protecție temporară etc. pe teritoriul RM.
- **Agentia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM):** Informații despre statutul de șomer al persoanelor.

Modulul Administrare - Oferă acces la funcționalitățile standarde de gestionare a sistemului informațional, permițând administratorilor să configureze și să customizeze funcții și accesul utilizatorilor în sistem, asigurând securitatea și adaptabilitatea la nevoile specifice ale instituției. Modulul conține de asemenea elemente de gestionare a funcționalităților de recepționare date din terțe surse de date, validare și procesare a acestora sau interogarea manuală a acestora.

Modulul Rapoarte - Modulul de rapoarte permite generarea de rapoarte statice sau crearea de rapoarte dinamice, oferind o gamă largă de opțiuni pentru analiza datelor și extragerea de informații critice necesare pentru luarea deciziilor și planificarea strategică.

Modulul oferă utilizatorilor capacitatea de a accesa, analiza și vizualiza date în moduri complexe și detaliate. Utilizând tehnologii avansate precum Jasper Reports și Apache Superset, modulul permite nu doar generarea de rapoarte statice, ci și crearea de rapoarte dinamice care pot fi personalizate conform necesităților specifice ale fiecărui utilizator.

Caracteristici cheie ale modulului de rapoarte

➤ **Jasper Reports:** Integrarea cu Jasper Reports adaugă flexibilitate în designul și formatul rapoartelor, permițând generarea de documente în multiple formate (cum ar fi PDF, Excel și HTML) care pot fi ușor distribuite și arhivate.

➤ **Apache Superset:** Utilizarea Apache Superset îmbogățește modulul cu capacități puternice de vizualizare a datelor și analiză exploratorie. Superset suportă o varietate largă de diagrame și tablouri de bord interactive, facilitând înțelegerea tendințelor complexe și identificarea rapidă a insight-urilor din date.

Utilizatorii pot defini și personaliza rapoarte bazate pe interogări dinamice, care să reflecte diferite dimensiuni ale datelor în timp real. Acest lucru este esențial pentru monitorizarea performanței și adaptarea rapidă la schimbările din mediu.

➤ **Gestionarea Complexă a Datelor:** Datorită volumului mare de date gestionat, modulul este optimizat pentru a procesa și sintetiza informații din multiple surse, reducând timpul necesar pentru pregătirea și prezentarea rapoartelor. Datele raportate reprezintă o simbioză între informațiile dinamice indexate în Elasticsearch și seturile structurate de date stocate în bazele de date relaționale. Aceasta permite o integrare fluidă și eficientă a datelor în timp real cu cele istorice, asigurând o analiză completă și acuratețe în raportare. Utilizarea Elasticsearch adaugă capacitatea de a efectua căutări complexe și analize rapide direct pe volume mari de date, în timp ce bazele de date relaționale asigură integritatea datelor și tranzațiile sigure necesare pentru operațiunile critice.

Specificații tehnice a SIA AOAM

Serverele de aplicație, de baze de date și celelalte componente de infrastructura ale sistemului sunt găzduite și administrate pe platforma MCloud.

1. Arhitectura Sistemului

SIA AOAM este compus din două componente principale:

- **Aplicația Front-End**
 - **Tehnologie:** ReactJS versiunea 16.13.1
 - **Funcționalități:** Gestionează interfața utilizatorului, prezentând datele și trimițând solicitări către server prin intermediul apelurilor JSON.
- **Aplicația Back-End**
 - **Tehnologie:** Java SE 11 și Spring Boot 2.3.0
 - **Funcționalități:** Procesează cererile de la client, efectuează operații logice, accesează baza de date și se integrează cu alte servicii prin intermediul serviciilor SOAP.

2. Tehnologii Utilizate

- **NodeJS 12.8.0 și npm 6.10.2:** Utilizate pentru gestionarea pachetelor și executarea taskurilor necesare în dezvoltarea front-end.
- **Baza de Date:** Microsoft SQL Server 14, care stochează toate datele aplicației, inclusiv datele utilizatorilor și tranzațiile.

3. Securitate

- **Comunicații Securizate:** Toate comunicațiile între client și server sunt securizate prin SSL/TLS, asigurând criptarea datelor transmise.
- **Autentificare și Autorizare:** Sistemul folosește tokenuri de tip Bearer pentru gestionarea sesiunilor și a accesului, conform standardelor OAuth 2.0.

4. Instalare și Mediu de Rulare

- **Docker:** Aplicația este containerizată folosind Docker, ceea ce facilitează o instalare și o scalare ușoară pe mediul guvernamental MCloud.

5. Comunicare Externă

- **Interoperabilitate:** Sistemul se integrează exclusiv prin servicii SOAP pentru a accesa resurse externe, asigurând compatibilitatea și securitatea schimbului de date.

Reieșind din scopul și obiectivele SIA AOAM, datele de intrare parvin din mai multe surse de date:

1. ASP:
 - a) din RSP (datele de identificare ale persoanei);
 - b) din RSUD (datele aferente persoanei juridice, persoanei fizice ce practică activitate de întreprinzător etc.);
 - c) din BDC (datele aferente deținătorilor de teren agricol).
2. SFS:
 - a) datele aferente persoanei juridice, persoanei fizice ce practică activitate de întreprinzător, etc..
 - b) datele aferente categoriilor de persoane fizice obligate să se asigure în mod individual,
 - c) datele aferente achitărilor primei în contribuție procentuală de către angajator și angajat, la nivel de entitate în ansamblu – cu o periodicitate de interogare lunară, pentru actualizarea informației,
 - d) datele aferente achitărilor primei în contribuție procentuală de către angajator și angajat, la nivel de angajat – cu o periodicitate de interogare anuală, pentru actualizarea informației,
3. CNAS:
 - a) datele aferente persoanelor care beneficiază de pensii și alocații de stat;
 - b) datele aferente achitărilor contribuțiilor de asigurări sociale, la nivel de entitate în ansamblu și persoană fizică – cu o periodicitate de interogare lunară, pentru actualizarea informației,
4. ANOFM - datele aferente persoanelor înregistrate ca șomeri,
5. ANAS - datele aferente persoanelor din familiile defavorizate care beneficiază de ajutor social,
6. BMA - datele aferente străinilor beneficiari ai unei forme de protecție incluși într-un program de integrare, în perioada desfășurării acestuia,
7. MF – datele aferente extraselor trezoreriale,
8. Platforma guvernamentală de plăți electronice MPay – datele aferente plăților efectuate de persoana fizică care a achitat prima de asigurare în sumă fixă.

Periodicitatea de interogare este setată individual, pentru fiecare sursă, în dependență de logica actualizării datelor, cu posibilitatea interpelării manuale de către specialiștii CNAM, la necesitate, în scopul identificării unei persoane/ entități care nu se regăsește în baza de date a SIA AOAM la data adresării.

A. Cerințe de Mentenanță preventivă și Suport

Cerințele CNAM asupra serviciilor de mentenanță preventivă, reflectate în acest capitol sunt orientate spre identificare și înlăturarea defectelor ascunse înainte ca acestea să se manifeste și organizarea proceselor în așa mod încât să permită înlăturarea incidentelor în cazul apariției acestora, în timp restrâns și cu pierderi minime. Totodată, prestarea serviciilor vor fi realizate în conformitate cu un plan de mentenanță elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar.

De menționat că prin procesul de mentenanță se controlează funcționarea produsului software, se înregistrează problemele pentru analiză, se întreprind acțiuni de avertizare și de corecție, precum și acțiuni de adaptare și de perfecționare a produsului software. Scopul procesului de mentenanță constă în menținerea capacității sistemului software de a presta servicii, precum și în modificarea produsului software, păstrând integritatea lui.

Pentru mentenanță sistemului SIA AOAM, CNAM formulează următoarele cerințe:

- Analiza/diagnosticarea, izolarea și remedierea problemelor semnalate de către Beneficiar privind funcționalitățile sistemului;
- Asistența tehnică pentru probleme critice semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile sistemului prin intermediul unei **platforme Service Desk (ticketing) oferită și deținută de Furnizor**;
- Identificarea, investigarea, analiza și soluționarea incidentelor;
- Analiza parametrilor de funcționare a sistemului;
- Identificarea și raportarea riscurilor potențiale;
- Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;
- Gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistică privind incidentele;
- Actualizarea/modificarea după formă și conținut a rapoartelor existente;
- Menținerea în stare funcțională a web-serviciilor aferente.

Suport Utilizatori

Utilizatorii SIA AOAM sunt cei care interpretează datele colectate de sistem. Prin oferta, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar asumă următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatori:

- Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM;

- Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației: existente sau dezvoltate și implementate în timpul contractului;
- Asistența tehnică pentru utilizatorii CNAM prin email și platforma Service Desk pusă la dispoziție de către Furnizor;
- Modalități de asigurare a suportului: email, telefon, acces la distanță;
- Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare - best effort.

Support platforma software

Servicii dedicate Sistemelor de Operare

În această categorie se includ următoarele servicii minime relative de administrare și mentenanță a sistemelor de operare ale SIA AOAM care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare și a performanțelor sale;
- instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere;
- 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;
- verificarea stării de funcționare a driverelor și a componentelor aferente;
- actualizare drivere în cazul apariției de noi versiuni;
- utilizarea spațiului pe disk și alocarea corectă a tipului de disk;
- verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități;
- optimizarea configurației sistemului de operare;
- comunicare cu specialiștii de infrastructură 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 se includ următoarele servicii minime relative la bazele de date ale SIA AOAM care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- actualizarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a tool-urilor sale conform licenței deținute de către CNAM;
- recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk;
- asigurarea implementării măsurilor tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității și securității datelor cu caracter personal;
- modificarea structurii bazei de date în funcție de cerințele aplicației;
- activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date;
- supravegherea respectării cerințelor de securitate informațională de către utilizatori, să documenteze și să raporteze cazurile și tentativele de încălcare a acestora, să întreprindă măsurile necesare pentru prevenirea, limitarea și lichidarea consecințelor cu informarea ulterioară a Beneficiarului;
- controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date;
- efectuarea auditului securității privind gestiunea datelor cu caracter personal;
- monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date;
- planificarea conform procedurii elaborate a backup-ului și restaurării datelor și aplicației;
- Planificarea backup-ului, generarea copii de rezervă și mijloacelor software folosite pentru prelucrările automatizate ale datelor din registru (copiile vor fi stocate pe suport tehnic, păstrat în locuri protejate) precum și restaurarea acestora.
- 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 interoperabilitate

În această categorie se includ următoarele servicii minime relative la codul aplicației SIA AOAM care vor fi desfășurate de către Furnizor:

- verifică și optimizează secvențele de cod;
- identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului;
- rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației;

- soluționează incidentele apărute la nivelul codului;
- modifică rapoartele, șabloanele, serviciile aplicative;
- comunică cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.

Efectuarea testelor de penetrare

Teste de penetrare se referă la o metodă de evaluare a securității sistemului informațional prin simularea unor atacuri cibernetice. Scopul acestor teste este de a identifica și exploata vulnerabilitățile sistemului pentru a evalua cât de bine poate rezista sistemul informațional la atacuri reale. În această categorie intră următoarele servicii minime:

- Simulare a atacurilor;
- Identificarea vulnerabilităților;
- Evaluarea impactului;
- Raportare și recomandări.

CNAM 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 să se adapteze cerințelor de securitate impuse de natura datelor prelucrate. CNAM consideră că eventualele incidente de securitate sau pierderi de date sunt inacceptabile pe perioada desfășurării contractului.

Operațiuni specifice SIA AOAM

SIA AOAM este un sistem automatizat care operează în condițiile legislației în vigoare. Prin serviciile prestate, Furnizorul va asigura operațiuni de întreținere, suport și recomandări tehnice asupra aplicației, inclusiv în situația modificărilor legislative care afectează componentele software existente în SIA AOAM. CNAM precizează că modificarea funcționalităților existente în aplicație în corelație cu modificările legislative presupun în mod concret modificări în codul sursă al aplicației.

Orice modificare asupra codului sursa are ca efect o nouă versiune operațională a aplicației, conforma legislației. CNAM solicită Furnizorului asumarea faptului că deține cunoștințele necesare bunei desfășurări a acestor operațiuni și întreținerea noilor versiuni ale aplicației pe toată perioada desfășurării contractului.

Operațiunile tehnice de întreținere ce vor fi desfășurate de personalul care va asigura funcționarea continuă a SIA AOAM se referă la componentele majore ale sistemului, adică la:

- Interfața SIA AOAM;
- Conectorii de tip „web-services” cu Agenția Servicii Publice, Casa Națională de Asigurări Sociale, Ministerul Finanțelor, Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, etc. prin intermediul MConnect;
- Bazele de date ale sistemului – servicii de întreținere;
- Rapoarte CNAM.

Pe lângă strânsă comunicare pe care echipa tehnică trebuie să o aibă cu specialiștii M-Cloud, au fost identificate, fără a ne limita la acestea, următoarele operațiuni specifice care fac obiectul serviciilor de întreținere și suport specifice SIA AOAM:

Întreținerea bazei de date a sistemului

- Operațiuni de administrare și optimizare a bazei de date pe infrastructura existentă.
- Operațiuni de migrare pe alte servere ale Beneficiarului care nu presupun modificarea arhitecturii sistemului.
- Operațiuni de întreținere a securității bazei de date.
- Operațiuni de analiza și auditare a securității bazei de date.

Rapoarte CNAM

- Generarea programată a rapoartelor.
- Îmbunătățirea, ajustarea și completarea rapoartelor CNAM.

B. Cerințe de mentenanță adaptivă și corectivă a SIA AOAM

Asumarea contextului adaptării și corecției software

În categoria serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă a SIA AOAM se includ serviciile necesare pentru adaptarea și corecția sistemului sau a parametrilor acestuia cu excepția celor indicate în capitolul ”A. Cerințe de Mentenanță preventivă și Suport”.

Contextul în care Furnizorul va desfășura serviciile contractate este următorul:

➤ 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. Modificările funcționalităților existente sau noile ajustări 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 ajustărilor de cod aparține Furnizorului. Orice ajustare asupra aplicației implică din partea Furnizorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate.

➤ Asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției asupra SIA AOAM pentru o perioadă de minim 12 luni după încetarea contractului. Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.

➤ În baza legislației sau a nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului modificări noi, iar Furnizorul trebuie să fie pregătit în permanență să le implementeze rapid, fără a afecta funcționarea normală a sistemului.

➤ În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIA AOAM, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul CNAM cu privire la întrebări specifice legate de SIA AOAM.

➤ Furnizorul este responsabil pentru eventualele incidente asupra SIA AOAM generate pe parcursul operațiunilor desfășurate de el sau la recomandarea lui pe durata realizării de noi funcționalități.

➤ Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar Furnizorul execută operațiunile tehnice asupra acestora pînă la finalizarea contractului și acorda garanție asupra lor de minim 12 luni după încetarea contractului. Cheltuielile generate de defecțiunile aplicației în perioada de garanție vor fi suportate de către Furnizor în condițiile legii.

➤ În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de Furnizor sau de lipsa de execuție a unor operațiuni obligatorii (updatearea configurației, patch-uri, etc) care conduc la alterarea configurației operaționale a sistemului, Furnizorul asumă cheltuielile de repunere în producție.

➤ Ofertanții trebuie să demonstreze experiența acumulată și a performanțelor în ajustarea și prestarea ulterioară a serviciilor de suport și mentenanță SIA integrate de complexitate asemănătoare prin descrierea proiectelor de mentenanță SI complexe bazate pe tehnologiile similare.

➤ Cererile de ajustări au termene relativ scurte și survin în general în urma unor modificări legislative sau în urma îmbunătățirilor funcționării business-proceselor. CNAM a constatat că, de obicei, modificările efectuate au un impact imediat în utilizare și asupra altor componente. Pentru buna desfășurare a operațiunilor, dar și de consultanță în menținerea caracterului consolidat al informațiilor din sistem, echipa tehnică a Furnizorului trebuie să fie pregătită în sensul cunoașterii amănunțite a modului în care funcționează întregul sistem și să dețină resursele necesare unor solicitări cu termene de realizare foarte scurte. Totodată, trebuie să aibă capacitatea de înțelegere și viziune a impactului ajustărilor care sunt propuse de Beneficiar sau care sunt necesare în așa fel încât să asigure funcționarea continuă a sistemului și să intervină corect ori de câte ori este nevoie ajustări.

CNAM solicită în prezenta procedura disponibilitatea specialiștilor și cere Ofertanților **specificarea în Oferta financiară a prețului pentru minim 3600 de om/ore pentru cererile suplimentare de ordin tehnic dedicate ajustării și consultanței software a SIA AOAM cum ar fi: ajustarea unor module ale SIA AOAM, ajustarea compartimentului Rapoarte, de asemenea, dezvoltarea unor interfețe automatizate pentru schimbul de date cu alte sisteme informaționale prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect, etc. Rezervarea a 3600 de om/ore la un preț prestabilit creează CNAM avantajul implementării rapide a necesităților tehnice și de consultanță imediate ale SIA AOAM și asigură continuitatea serviciului în situațiile urgente.**

Reguli privind prestarea a serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă

Serviciile de mentenanță adaptivă și corectivă sunt orientate spre asigurarea efectuării modificărilor/adăugărilor funcționalităților ca urmare al modificării cadrului legal sau îmbunătățirii esențiale a business proceselor.

Solicitarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă

Solicitarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se efectuează de Beneficiar în baza unei Cereri cu privire la propunerea de modificare.

În rezultatul analizei solicitării, Prestatorul va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului și a costului estimativ conform tarifelor.

Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă

Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.
- Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarifare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
- Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.
- Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar.

Cerințe privind calitatea serviciilor

Mod de lucru. Modalități de intervenție

SIA AOAM este găzduit în MCloud-ul guvernamental. În timpul desfășurării operațiunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă între echipa Furnizorului și cea a Beneficiarului. Toate operațiunile se vor desfășura în condiții maxime de securitate cibernetică, cu respectarea strictă a legislației în vigoare.

Pe perioada contractului vor fi disponibile din partea Furnizorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiuni normale de întreținere:

- Intervenții de la distanță securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor cloud-ului guvernamental
- Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin mail sau prin alte mijloace de comunicație electronică, inclusiv videoconferință.
- Intervenții on-site la sediul central sau în teritoriu, în situațiile în care specialiștii apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației.

Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

Suportul operațional la utilizarea serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului de Suport Client “Hot-Line” (în continuare SSC) cu oferirea unei platforme de Service Desk. Beneficiarul va contacta SSC, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:

- pentru soluționarea defectelor;
- pentru solicitarea modificărilor funcționalităților existente;
- pentru solicitarea informației și consultanței în vederea soluționării defectelor legate de utilizarea sistemului;
- pentru solicitarea realizării anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului;
- pentru solicitarea analizei unei solicitări de modificare.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:

- expedierea unui e-mail la adresa SSC;
- efectuarea unui apel telefonic;
- crearea unui ticket în platforma de Service Desk.

Orice defect sau necesitate apărută la utilizarea serviciilor, Beneficiarul o va adresa inițial către SSC. În caz de necesitate, problema poate fi ulterior escaladată către Managerul de Proiect sau conducătorul Prestatorului. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Fiecare acțiune de modificare a codului sursă, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora, va fi coordonată în prealabil cu Beneficiarul.

Reguli privind prestare a serviciilor de suport

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a softului aplicativ prin: analiza defectelor, introducerea corecțiilor, documentarea corecțiilor și actualizarea documentelor pentru softul aplicativ.

Clasificarea incidentelor

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței softului aplicativ. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

PRIORITATE		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
Înaltă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
Medie	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: -pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; -există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; -reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;

Jos	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.
------------	---

Raportarea și soluționarea incidentelor

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru (8:00 – 17:00). În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	pînă la 3 ore	8 ore	SSC (în afara orelor de lucru – Manager de Proiect)
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute	8 ore	ora 12 a zilei următoare	SSC (în afara orelor de lucru – Manager de Proiect)
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore	24 ore	5 zile	SSC (în afara orelor de lucru – Manager de Proiect)
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort	-	SSC

*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.

Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

Soluționarea divergențelor

Orice divergențe apărute între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strînsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

- Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv experți independenți.
- La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite.
- Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.

Securitatea informației

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a softului aplicativ în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

În cazul unui incident de securitate a informației, Partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă Parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesar a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, Prestatorul, la solicitarea Beneficiarului, poate efectua:

- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;

➤ Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;

➤ Menținerea formalizată a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.

Livrabile

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipă de dezvoltatori soft terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă softului aplicativ destinată Beneficiarului.

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura predarea și înnoirea următoarelor livrabile:

- Codul sursă final compilabil pe suport (DVD-R sau USB);
- Documentația tehnică;
- Ghidul utilizatorilor;
- Ghidul administratorului;
- Raport care documentează vulnerabilitățile descoperite urmare a testelor de penetrare, metodele de atac utilizate și recomandările pentru îmbunătățirea securității.

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 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.

Cerințe privind experiența personalului

Echipa de proiect trebuie să includă specialiști de înaltă calificare cu experiență în domeniile respective.

În cazul concediilor (ex: de odihnă, concedii medicale, deplasări, etc) sau alte situații ce duc la încetarea temporară a atribuțiilor de muncă a specialiștilor din cadrul echipei, sau situații în care specialistul nu poate fi disponibil pentru îndeplinirea activităților aferente mentenanței, Ofertantul va asigura înlocuirea imediată a membrilor existenți cu alți membri noi ținând cont de cerințele prezentului caiet de sarcini și doar în baza acceptului Beneficiarului.

Ofertantul este obligat să informeze în prealabil Beneficiarul despre necesitatea modificării echipei de mentenanță, va transmite CV-ul persoanei care înlocuiește și va confirma recepționarea răspunsului (de acceptare sau refuz) expediat de către Beneficiar. Beneficiarul își rezervă dreptul de a refuza modificarea componenței minime a echipei în cazul în care pregătirea profesională și experiența noilor membri nu corespunde cerințelor stabilite în prezent caiet de sarcini sau solicitarea privind modificarea echipei nu este relevantă.

CNAM a identificat următoarele cerințe minime privind experiența pe care trebuie să o dețină echipa de mentenanță a ofertantului:

Manager de proiect (*minim 1 persoană*)

- Studii superioare în domeniul tehnologiilor informaționale sau tehnice, confirmate prin diploma de absolvire/documente confirmative.
- Deținerea certificatului Project Manager sau documentului analogic de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor și/sau emis de o instituție publică sau privată competentă cu recunoaștere generală.
- Minim 3 ani de experiență în managementul proiectelor în domeniul tehnologiilor informaționale.
- Minim 3 proiecte în domeniul tehnologiilor informaționale realizate în calitate de Manager de proiect.
- Minim 3 ani de experiență în utilizarea metodologiilor de management de proiecte recunoscute pe plan internațional.
- Experiență specifică de Manager de Proiect în cel puțin 3 proiecte de complexitate similară, pe toată durata proiectului, realizate cu succes.

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Business Analyst (minim 1 persoană)

- Studii superioare în domeniul ingineriei sau tehnologiilor informaționale confirmate prin diploma de absolvire.
- Deținerea certificatului și/sau documentului analogic, ce confirmă dobândirea cunoștințelor în modelarea business-proceselor a conținutului sistemelor IT.
- Cel puțin 3 ani de experiență în domeniul tehnologiilor informaționale.
- Cel puțin 3 ani de experiență în domeniul analizei și modelării Business-proceselor.
- Experiență profesională specifică, confirmată prin participarea în cel puțin 3 proiecte similare de implementare a unui sistem informatic integrat similar, în care el/ea s-a poziționat ca Business Analitic.
- Experiență în implementarea sistemelor informaționale complexe în instituțiile bugetare și/sau în domeniul medical.

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist securitatea informațională (minim 1 persoană)

- Studii superioare Tehnice sau în domeniul TI.
- Cunoștințe privind securitatea sistemelor informatice și securitatea sistemelor ce conțin informații cu caracter personal, dovedite prin diplome/certIFICATE obținute.
- Cunoștințe privind auditul sistemelor informatice dovedite prin diplome/certIFICATE obținute (ISO27001, CISA sau echivalent*).
- Experiență de cel puțin 3 ani în domeniul securității sistemelor informatice.
- Participarea în ultimii 3 ani ca consultant sau auditor la cel puțin 3 contracte în domeniul securității informației.
- Participarea în cel puțin 3 contracte similare ca expert de analiză a vulnerabilităților și interpretarea rezultatelor obținute în urma procesului de testare de securitate.

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist infrastructură sistem (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Cunoașterea limbii de stat;
- Experiență profesională generală în domeniul de specialitate de minim 3 ani;
- Experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte în activități IT complexe privind infrastructura software și hardware pe platforme în baza tehnologiei de „cloud computing”

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist programator (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Cunoașterea limbii de stat;
- Experiență de minim 3 ani în programarea aplicațiilor web: Java, Java script, HTML, CSS, etc;
- Experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist IT în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informațional de complexitate similară

(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Specialist baze de date (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Cunoașterea limbii de stat;
- Experiență de minim 3 ani în administrarea bazelor de date: MS SQL Server;
- Experiență de lucru de minim 3 ani cu Elasticsearch;

- Experiență dobândită prin participarea în calitate de specialist în baze de date în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informatic de complexitate similară
(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

Software Tester (minim 1 persoană)

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe;
- Experiență demonstrată în testarea funcțională a sistemelor informaționale;
- Experiență demonstrată în testarea performanței și încărcării sistemelor informaționale;
- Experiență dobândită de minim 2 ani în testarea produselor software de complexitate similară
(se justifică prin documente, ex: CV-uri, descrierea proiectelor și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).

- 16. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și al procedurii negociate), NU**
- 17. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): NU**
- 18. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului Nu se aplică**
- 19. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: pretul cel mai scăzut pentru întreaga ofertă.**
- 20. Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor: nu se aplică.**
- 21. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:**
- până la: [ora exactă] Conform informației din SIA RSAP "MTender"
 - pe: [data] Conform informației din SIA RSAP "MTender"
- 22. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:**
Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP
- 23. Termenul de valabilitate a ofertelor: 60 zile**
- 24. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP "MTender"**
Ofertele întârziate vor fi respinse.
- 25. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:**
Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA "RSAP".
- 26. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: limba de stat**
- 27. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene: NU**
(se specifică denumirea proiectului și/sau programului)
- 28. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:**
*Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor
Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;
Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md*
- 29. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respective (dacă este cazul): NU**

30. În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare: NU

31. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț: *nu a fost publicat*

32. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: Conform informației din SIA RSAP "MTender"

33. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:

Denumirea instrumentului electronic	Se va utiliza/accepta sau nu
depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare	DA
sistemul de comenzi electronice	NU
facturarea electronică	DA
plățile electronice	DA

34. Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): NU

35. Alte informații relevante: *nu sunt*

Președintele grupului de lucru: _____

Ion DODON
L.Ș.