

Ministerul Afacerilor Interne
al Republicii Moldova



Ministry of Internal Affairs
of the Republic of Moldova

03.01.2023
CPREST-01 787013

Î.M. "ORANGE MOLDOVA" S.A.
Republica Moldova
mun. Chișinău,
str. Alba Iulia, nr. 75.

CAZIER JUDICIAR

Întreprinderea Mixtă "ORANGE MOLDOVA" S.A. înregistrată pe data de 18.03.1998, cod fiscal 1003600106115, nu este înscrisă în Registrul informației criminalistice și criminologice al Republicii Moldova.

Termenul de prescripție al actului este de 3 luni din data eliberării.



Ofițer D. SLIVINSCHI

CONFIDENȚIAL

ATENȚIE! Date cu caracter personal prelucrate în conformitate cu prevederile legii nr. 133 din 8 iulie 2011



SERIA/NR: STI-01 787013



Oferta Tehnică

Servicii de mentenanță și suport DRG

Orange Moldova S.A.

Str, Alba Iulia 75, Chișinău, 2071, Moldova
<https://www.orange.md>

Către:

Compania Națională de Asigurări în Medicină

mun. Chișinău, str. Vlaicu Pârcălab 46

Tele/fax: 022 780-263/264

vladimir.gonta@cnam.gov.md / ion.toma@cnam.gov.md

<https://www.cnam.gov.org>





Orange Moldova S.A. Către Compania Națională de Asigurări în Medicină.

Orange Moldova S.A., Divizia de dezvoltare software dorește să Vă mulțumească pentru oportunitatea de a participa la licitația anunțată pentru Servicii de mentenanță și suport a Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta DRG.

Suntem încântați să vă prezentăm viziunea noastră despre cum să oferim un ciclu de viață de dezvoltare și mentenanță software de primă clasă, înțelegând semnificația acestei oportunități, provocările procesului de livrare și importanța proiectului pentru sistemul de sănătate.

Avem plăcerea de a vă prezenta abordarea de Servicii de mentenanță și suport a Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta DRG, prin următoarea propunere tehnică, pe care am adaptat-o pe baza înțelegerii noastre demonstrate a nevoilor și obiectivelor dumneavoastră.

Scopul nostru este de a face din acest proiect încă o poveste de succes pentru Orange, Compania Națională de Asigurări în Medicină și cetățenii republicii Moldova.

Sperăm că am furnizat suficiente informații care să demonstreze puterea și valoarea noastră în acest domeniu. Vă asigurăm de angajamentul și disponibilitatea deplină și așteptăm cu nerăbdare să discutăm și să clarificăm orice detalii tehnice sau comerciale suplimentare.

Cu Respect,

Victor Rusu
Orange S.A
Solutions Expert Engineer
Mob : +373 69 198 021
victor.rusu@orange.com

Kareem Khateeb
Orange S.A
Business Development
Mob : +373 69 197 094
Kareem.khateeb@orange.com





Tabel de Content

| | | |
|----|---|----|
| 1. | Introducere | 4 |
| 2. | Cerințe de Mentenanță și Suport | 5 |
| 3. | Cerințe de mentenanță adaptivă și corectivă a Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta DRG , transfer de cunoștințe și consultanță..... | 10 |
| 4. | Livrabile | 17 |
| 5. | Portofoliul și proiecte similare | 18 |
| 6. | Oferta Comercială | 22 |



1. Introducere

1.1. Orange Moldova S.A.

Orange Moldova este parte a Grupului Orange, unul dintre liderii mondiali în servicii de telecomunicații, cu sediul la Paris, Franța. În Moldova, compania și-a demarat activitatea în octombrie 1998, cu marca comercială VOXTEL, iar, ca urmare a rebranding-ului, pe 25 aprilie 2007, a devenit Orange Moldova. Orange este operatorul #1 pe piața Telco din Moldova. OMD deține cea mai extinsă și performantă rețea 3G+ și 4G. Serviciile sale pot fi accesate pe teritoriul întregii țări prin intermediul rețelei de peste 3600 puncte de vânzări. Recunoscut drept un lider în inovații, OMD deține două premii mondiale: HD Voice și HD Voice International. În 2015, brandul Orange a evoluat pentru a răspunde noii sale strategii la nivel de Grup, Essentials 2020, dar și promisiunii făcute clienților: de a fi întotdeauna aproape pentru a-i conecta la ceea ce este esențial în viața lor. În anul 2016, Orange a achiziționat compania Sun Communications, operatorul de cablu lider din Republica Moldova, care a permis lansarea ofertelor convergente inovative și extinderea portofoliului de servicii, cu propriile abonamente fixe de Internet și TV Acasă Sub umbrela Orange Love, începând cu luna octombrie, 2017. Această achiziție face parte din ambiția Grupului Orange, care și-a propus să-și consolideze poziția de operator convergent lider în Europa, care furnizează Internet în bandă largă, servicii de voce pentru mobil și fix, precum și servicii TV cu plată. De asemenea, Orange Moldova prestează servicii de IT nearshoring atât pentru OMD, cât și pentru partenerii externi în următoarele domenii: software development, testarea și asigurarea calității, controlul și managementul proiectelor IT, automatizarea proceselor, business intelligence și big data, folosind cele mai noi tehnologii, cele mai performante echipamente, printr-o echipă a celor mai pricepuți ingineri software din Moldova, bazate pe cele mai bune practici la nivel mondial.

Suntem recunoscuți de Orange Group ca un centru de excelență în RPA și dezvoltare de software, oferind dezvoltare, QA, testing și audituri în cadrul afiliaților grupului, oferind în același timp servicii de primă clasă mondială multor alți operatori de telecomunicații mari din întreaga lume, în diferite domenii inclusiv e-comerț, core banking și finanțe, aplicații web și mobile și sisteme de management al spațiului de lucru (Orange**SEHT**)

Orange este operatorul #1 care oferă soluții inteligente prin promovarea conceptului de Smart City (iluminare stradală, eficientizarea consumului de apă) precum și oferă o gamă variată de servicii pentru clienții business, cum ar fi Microsoft Office 365, protecție DDos, semnătură mobilă ș. a. Orange Moldova este un operator social responsabil, statut reconfirmat și prin activitatea Fundației Orange Moldova, care de la lansarea sa a implementat circa 50 de proiecte din diverse domenii și de care au beneficiat circa 180 mii de persoane.

1.2. Scopul și obiectivul ofertei

Orange Moldova intenționează să prezinte o ofertă comercială pentru mentenanța corectivă și preventivă a Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta DRG., după analizarea caietului de sarcini și abordarea cerințelor.

2. Cerințe de Mentenanță și Suport

2.1. Cerințele față de serviciile de mentenanță

Pentru mentenanță sistemului DRG, CNAM

| Cerința | Răspuns |
|---|--|
| Analiza/diagnosticarea, izolarea și remedierea problemelor semnalate de către Beneficiar privind funcționalitățile sistemului (metode: remote, telefonic sau la sediul Beneficiarului); | Telefonic |
| Asistența tehnică pentru probleme critice semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile sistemului prin intermediul platformei Service Desk; | Hotline si email |
| Identificarea, investigarea, analiza și soluționarea incidentelor; | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Analiza parametrilor de funcționare a sistemului, identificarea și raportarea riscurilor potențiale; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Actualizarea parametrilor existenți în partea utilizatorilor-CNAM și utilizatorilor-spital, conform cerințelor legislației în vigoare (spre exemplu: actualizarea/completarea nomenclatoarelor programelor special, diagnosticelor, procedurilor, spitalelor, rapoartelor, modificarea valorilor relative, aplicarea/anularea aplicării KP, completarea/modificarea algoritmilor de validare și excepțiilor de aplicare regulilor de validare, etc), inclusiv asigurarea generării acestora, conform formatului solicitat și menținerea posibilităților de extragere a datelor de către utilizator-CNAM și utilizator-spital. | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor; gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistică privind incidentele; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Actualizarea/modificarea după formă și conținut a rapoartelor existente în aplicație pe partea utilizatorilor-CNAM și utilizatorilor-spital; | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Menținerea funcționării serviciilor web aferente. | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |

2.1.1. Suport Utilizatori

Utilizatorii DRG sunt cei care interpretează datele colectate de sistem

Prin oferta, Orange Moldova asuma următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatorii:

| Cerința | Răspuns |
|--|---|
| Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM; in situații de funcționare defectuoasa, deschid tichete de intervenție pentru remedierea defectiunilor. | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației: existente sau dezvoltate și implementate în timpul contractului; | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Asistența tehnică pentru utilizatorii CNAM prin email, platforma Service Desk; | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces (detaliile se vor preciza în mod explicit în Oferta tehnică); | Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare - best effort. | Cerința va fi acoperită în totalitate |

2.1.2. Suport platforma software

2.1.2.1. Servicii dedicate Sistemelor de Operare

Servicii minime relative de administrare și mentenanță a Sistemelor de operare Microsoft Windows Server ale SI DRG care vor fi desfășurate de către Orange Moldova

| Cerința | Răspuns |
|--|--|
| Verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare și a performanțelor sale; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| 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; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Verificarea stării de funcționare a driverelor și a componentelor aferente; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Actualizare drivere în cazul apariției de noi versiuni; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Utilizarea spațiului pe disk și alocarea corectă a tipului de disk; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |

| | |
|---|--|
| Optimizarea configurației sistemului de operare; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Comunicare cu specialiștii de infrastructura hardware și de comunicații în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Asigurarea funcționării continue a conectorilor; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Migrarea cazurilor medicale pe perioade definite de timp prin web-servicii pentru instituții medicale cu sisteme informatice proprii; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Mapare câmpuri, import cazuri medicale pe perioade definite de timp prin web-servicii instituții medicale cu sisteme informatice proprii. | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |

2.1.2.2. Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date
servicii minime relative la Microsoft SQL Server ale DRG care vor fi desfășurate de către Orange Moldova

| Cerința | Răspuns |
|---|--|
| Actualizarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a tool-urilor sale conform licenței deținute de către Autoritatea Contractantă; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Asigurarea implementării măsurilor tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității și securității datelor cu caracter personal; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Modificarea structurii bazei de date în funcție de cerințele aplicației; | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| 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 gestionarului DRG. | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Verificarea continuă și asigurarea condițiilor impuse de tipul de licențiere; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |

| | |
|--|--|
| Efectuarea auditului securității DRG privind gestiunea datelor cu caracter personal; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Planificarea conform procedurii elaborate a backup-ului și restaurării datelor și aplicației; | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Planificarea backup-ului, generarea copii de rezervă ale DRG 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. | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Orice alte activități care au drept scop funcționarea corectă și în condiții de securitate a bazei de date. | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |

2.1.2.3. Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interoperabilitate

servicii minime relative la codul aplicației DRG care vor fi desfășurate de către Orange Moldova

| Cerința | Răspuns |
|---|---|
| Verifică și optimizează secvențele de cod (în principal cod Java); | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului; | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației; | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Soluționează incidentele apărute la nivelul codului; | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Modifică rapoartele, șabloanele, serviciile aplicative; | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Comunică cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |

a) Reguli de Validare

| Cerința | Răspuns |
|---|---|
| Întreținerea modului de validare, a regulilor definite, conexiunilor cu baza de date și operațiuni de securitate specifice modului. | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Actualizarea nomenclatoarelor DRG: Program Special, Diagnostiche, Proceduri, Categoriile Asigurate, Lista Spitale, KP, Criterii de Validare, etc. | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |

| | |
|--|---|
| Modificarea criteriilor/regulilor de validare. Tratarea excepțiilor pentru criteriile de validare. | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Analize de impact pentru modificarea criteriilor/regulilor de validare la cerere.Recomandări și corectare situații neconforme. | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Actualizarea metodei de configurare a secțiilor. Păstrarea ID-urilor unice. | Corectiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |

b) Întreținerea bazei de date a sistemului

| Cerința | Răspuns |
|--|--|
| Operațiuni de administrare și optimizare a bazei de date pe infrastructura existentă. | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Operațiuni de migrare pe alte servere ale Beneficiarului care nu presupun modificarea arhitecturii sistemului. | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Operațiuni de întreținere a securității bazei de date. | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Operațiuni de analiza și auditare a securității bazei de date. | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |

c) Rapoarte CNAM

| Cerința | Răspuns |
|--|--|
| Generarea programată a rapoartelor. | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Îmbunătățirea, ajustarea și completarea rapoartelor CNAM. Raport complex, intern, etc. | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |
| Implementarea restricțiilor CNAM: obligativitate câmpuri în dependența cu datele completate, eliminare cazuri medicale dublate, diagnostice secundare, proceduri secundare, etc. | Preventiva / Cerința va fi acoperită în totalitate |

3. Cerințe de mentenanță adaptivă și corectivă a DRG, transfer de cunoștințe și consultanță

3.1. Descrierea a proiectului:

Pentru adaptarea și corecția sistemului sau a parametrilor acestuia cu excepția celor indicate în capitolul 2. Cerințe de Mentenanță 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 Orange va oferi garanție completă. Beneficiarul își păstrează în continuare dreptul de proprietate asupra aplicației. Pentru o înțelegere clară, 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 Orange. Orice ajustare asupra aplicației implică din partea Orange obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate.
- Eventualele incidente, disfuncționalități sau alterări de configurație care privesc buna funcționare a DRG se vor trata exclusiv cu furnizorul serviciilor și nu cu terțe persoane. Asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției asupra DRG 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 permanentă 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 DRG, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul CNAM cu privire la întrebări specifice legate de DRG.
- Furnizorul este responsabil pentru eventualele incidente asupra DRG 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 până 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 (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 în condițiile legii.
- 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.

Autoritatea Contractanta a constatat că, de obicei, modificările efectuate au un impact imediat în utilizare și asupra altor componente. Atunci când este efectuată o ajustare 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, dar și de consultanța 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 să dețină resursele necesare unor solicitări cu termene de realizare foarte scurte. Totodată, trebuie să aibă capacitatea de înțelegere și viziune a impactului oricăror ajustări 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.

- Pentru a se asigura că aceste condiții sunt îndeplinite, Autoritatea Contractanta solicită în prezenta procedură disponibilitatea specialiștilor și cere Ofertanților specificarea în Oferta financiară a prețului pentru minim 500 de om/ore pentru cererile suplimentare de ordin tehnic dedicate ajustării și consultanței software a DRG cum ar fi: reingineria CCAP, ajustarea compartimentului DRG -> „URGENTA” din baza de date spital/CNAM conform Anexei nr.4 (Fișa medicală UPU) la Standard de organizare, funcționare și practică în cadrul UPU din cadrul IMSS, aprobate prin Ordinul Ministerului Sănătății nr.424 din 02.06.2017

„Cu privire la aprobarea Standardului de organizare, funcționare și practică în cadrul Unităților de Primiri Urgențe”; cu ajustarea compartimentului Rapoarte - Rapoarte urgenta din DRG, de asemenea dezvoltarea unor interfețe automatizate pentru schimbul de date cu alte

Sisteme informaționale prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect, integrarea DRG cu serviciul electronic guvernamental Mpass, MNotify, MLog și pentru soluționarea problemelor al căror termen de rezolvare depășește perioada de valabilitate a contractului. Rezervarea a 500 de om/ore la un preț prestabilit creează Autorității Contractante avantajul implementării rapide a necesităților tehnice și de consultanță imediate ale SI DRG și asigură continuitatea serviciului în situațiile urgente;

3.2. Mod de lucru. Modalități de intervenție

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 și bune practice.

Operațiunile de întreținere la nivelul aplicativ și de platformă software se desfășoară în mod securizat prin accesul experților din afara 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 din partea Orange următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiuni normale de întreținere:

- Intervenție de la distanță [remote acces], 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

3.3. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

Suportul operațional la utilizarea serviciilor este asigurat de către Orange prin intermediul Serviciului de Suport Client “Hot-Line” (în continuare SSC). 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.
- Orange oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:
- expedierea unui e-mail la adresa SSC;
- efectuarea unui apel telefonic.

Programul de lucru al SSC este de la 08:00 la 17:00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova. Toate interperările Beneficiarului vor fi înregistrate în SSC.

Orice defect sau necesitate apărută la utilizarea serviciilor, Beneficiarul o va adresa inițial către SSC. În caz de necesitate, chestiunea poate fi ulterior escaladată către Managerul Suport Clienți 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

3.4. 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

3.5. 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 corectărilor, documentarea corectărilor și actualizarea documentelor pentru softul aplicativ

3.6. Clasificarea incidentelor

Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

| PRIORITATE | Impact | | |
|------------|--------|-------|-----|
| | Inalt | Mediu | Jos |

| | | | | |
|---------|-------|--------|-------|------------|
| Urgență | Inalt | Critic | Inalt | Mediu |
| | Mediu | Inalt | Mediu | Jos |
| | Jos | Mediu | Jos | Neglijabil |

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

| URGENTĂ | Descriere |
|---------------|---|
| Înaltă | Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multedîn următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiaruluice 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; -existăactivități 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 avînd 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 avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau maimulte 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 avînd nivelul impactului „Major” în una saumai 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 nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului. |

3.7. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orange va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. 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 – 30 de minute | pînă la 4 ore | 8 ore | SSC |
| Înaltă | Timpul de reacție al Prestatorului – 1 ora | 8 ore | ora 12 a zilei următoare | SSC |
| Medie | Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore | 24 ore | 5 zile | SSC |
| 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 |

3.8. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare

Serviciile de modificare sunt orientate spre asigurarea efectuării modificărilor privind problemele apărute, îmbunătățirii formelor de raportare, modificărilor/adăugărilor funcționalităților ca urmare al modificării cadrului legal sau îmbunătățirii esențiale a business proceselor, documentării și instruirii pentru noile funcționalități și consultanței la întrebările privind softul aplicativ.

3.8.1. Solicitarea Serviciilor de modificare

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

- În rezultatul analizei solicitării, Orange 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

3.8.2. Prestarea Serviciilor de modificare

Prestarea serviciilor de modificare 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 tarificare 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.

- d) Orange 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.
- e) Orange, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar.

3.9. Soluționarea divergențelor

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

- a) 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.
- b) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- c) 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.
- d) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.

3.10. Raportarea privind nivelul serviciilor

Orange va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor acordate.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, conform tabelul de mai jos:

| Tip raport | Conținut | Regularitatea |
|---|--|---|
| Raport cu lista incidentelor/erorilor remediate | Descrierea defectului, perioada înaintării și soluționării, statutul rezolvării. | Lunar, pe suport de hârtie |
| Raport privind implementarea modificărilor | Descrierea modificării, perioada înaintării și statutul implementării. | În luna când a avut loc implementarea și acceptarea modificării |

3.11. 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.

Pârțile vor coordona măsurile necesare 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:

- a) Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- b) Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- c) Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezenta reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- d) 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.

4. Livrabile

Orange menţine în stare actuală documentaţia Tehnică aferentă softului aplicativ. Documentaţia conţine suficientă informaţie pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terţi să poată prelua serviciile de mentenanţă.

Orange va notifica Beneficiarul despre noile versiuni şi modificările importante, la documentaţia tehnică aferentă softului aplicativ destinată Beneficiarului.

La finalizarea Contractului Orange va asigura înnoirea următoarelor livrabile:

- a) Codul sursă.
- b) Documentaţia tehnică.
- c) Ghidul utilizatorilor.
- d) Ghidul administratorului.

4.1. Metodologia de Project management

Proiectul va fi menţinut în metodologie Agile

Metodologia Agile este o abordare iterativă şi incrementală pentru dezvoltarea software-ului, care se concentrează pe colaborarea între echipele de dezvoltare, client şi utilizatori. Scopul acestei metodologii este de a livra software de calitate în mod frecvent şi rapid, în timp ce se adaptează la schimbările cerinţelor şi feedback-ul utilizatorilor.

Principalele valori ale metodologiei Agile sunt exprimate prin Manifestul Agile, care sunt următoarele:

- Oamenii şi interacţiunea sunt la fel de importante ca procesele şi instrumentele.
- Software-ul funcţional este la fel de important ca documentaţia cuprinzătoare.
- Colaborarea cu clientul este mai importantă decât negocierea contractului.
- Capacitatea de a se adapta la schimbări este mai importantă decât a urma un plan strict.
- Metodologia Agile se bazează pe cicluri iterative de dezvoltare, numite "sprint-uri", care durează de obicei între una şi patru săptămâni. Fiecare sprint constă în planificarea obiectivelor şi cerinţelor, dezvoltarea software-ului, testarea şi livrarea produsului final.
- Echipele Agile lucrează în mod autonom şi sunt auto-organizate, adesea formate din specialişti în dezvoltare software, testare, design şi managementul proiectelor. Echipa are o întâlnire zilnică, numită "scrum", pentru a împărtăşi informaţii şi pentru a se asigura că proiectul progresa în direcţia corectă.
- În timpul fiecărui sprint, clientul şi utilizatorii sunt implicaţi în procesul de dezvoltare, oferind feedback asupra funcţionalităţii software-ului. Acest feedback este utilizat pentru a ajusta priorităţile şi cerinţele pentru următorul sprint.

Metodologia Agile este utilizată pe scară largă în industria software-ului şi este considerată una dintre cele mai eficiente şi mai flexibile abordări pentru dezvoltarea software-ului

4.2. Resursele necesare pentru a finaliza proiectul

Pe baza cerințelor privind personalul furnizorului implicat in proiect precum și celor menționate în Caietul de sarcini Anexa 1. din (caiet de sarcini mentenanța 2023 DGR si sipsigned), următoarea componentă a echipei este necesară pentru a asigura viteza și calitatea tuturor livrabilelor. În continuare fiind prezentate CV-urile membrilor echipei Orange ce va fi dedicată proiectului.

4.2.1. Echipa

| Funcția | Cantitatea | CV |
|--|------------|--------------------------------------|
| Manager de proiect | 1 | A se vedea documentele justificative |
| System Architect/Business Analyst | 1 | |
| Dezvoltator/Administrator Bază de date | 1 | |
| Software Developer/Integration Expert | 1 | |
| Software Developer/DevOps Expert | 1 | |
| Software Tester | 1 | |
| Trainer | 1 | |

5. Portofoliul și proiecte similare :

5.1. Portofoliul de clienți

- (a) Orange Belgium,
- (b) Orange Luxembourg,
- (c) Orange Cameroon,
- (d) Orange Poland,
- (e) Orange Romania,
- (f) Orange Slovakia
- (g) Sunrise telecommunication
- (h) T-Mobile Telecommunication
- (i) Community Fiber Telecommunication
- (j) British Telecom
- (k) EE LIMITED
- (l) Anapaya Telecommunication
- (m) Orange Money
- (n) Orange Bank
- (o) Credius Romania
- (p) IPM Group
- (q) Infoniqa
- (r) Soft@home
- (s) UNDP Moldova

5.2. Proiecte similare

- 5.2.1. Servicii de dezvoltare și mentenanță a sistemului informațional*,
Beneficiar EE LIMITED,
Contract nr. RVN/9779/IO
Perioada 04.11.2014 – Active



- 5.2.2. Servicii de dezvoltare și mentenanță a sistemului informațional*,
Beneficiar Orange Communication Luxemburg,
Contract nr. RVN/14646/IO
Perioada 01.01.2020 – Active
- 5.2.3. Servicii de dezvoltare și mentenanță a sistemului informațional*,
Beneficiar Orange Belgium S.A.,
Contract nr, RVN/14587/IOD
Perioada 01.01.2020 – Active
- 5.2.4. Development of the Refugees Mobility Dashboard*
Beneficiar UNDP Moldova
Perioada 24.05. 2022 – 31.12.2022
Contract nr, „vă rugăm să consultați documentul de mai jos”





DocuSign Envelope ID: A094B2BC-8FE7-450D-A3E9-3944122C495E

United Nations Development Programme



Contract for Goods and/or Services
Between the United Nations Development Programme and I.M. ORANGE MOLDOVA SA

| | |
|---|--|
| 1. Country Where Goods Will be Delivered and/or Services Will be Provided: Republic of Moldova | |
| 2. UNDP <input checked="" type="checkbox"/> Direct contracting | |
| 3. Contract Reference (e.g. Contract Award Number): | |
| 4. Long Term Agreement: [No] | |
| 5. Subject Matter of the Contract: <input checked="" type="checkbox"/> services | |
| 6. Type of Services: development of the Refugees Mobility Dashboard | |
| 7. Contract Starting Date: 24 May 2022 | 8. Contract Ending Date: 31 December 2022 |
| 9. Total Contract Amount: <input type="text" value="Confidential"/> (bani), VAT excluded | |
| 9a. Advance Payment: [not applicable] | |
| 10. Total Value of Goods and/or Services: <input type="text" value="Confidential"/> | |
| 11. Payment Method: <input checked="" type="checkbox"/> fixed price | |
| 12. Contractor's Name: I.M. ORANGE MOLDOVA SA Address: str. Alba Iulia, 75, Chisinau, MD 2071 Country of incorporation: Republic of Moldova Website: www.orange.md | |
| 13. Contractor's Contact Person's Name: Olga Surugiu Title: CEO Address: str. Alba Iulia, 75, Chisinau, MD 2071 Email: <input type="text" value="Confidential"/> | |
| 14. UNDP Contact Person's Name: Dumitru Vasilescu Title: Policy Specialist, UNDP Moldova Address: 131, 31 August street, Chisinau, MD-2012 Email: <input type="text" value="Confidential"/> | |
| 15. Contractor's Bank Account to which payments will be transferred: Beneficiary: I.M. Orange Moldova S.A. | |

DS



DocuSign Envelope ID: A094B2BC-8FE7-450D-A3E9-3944122C495E

Account name: I.M. Orange Moldova S.A.
Account number: MD64AG00000225110801767
Bank name: BC "MAIB" S.A. Sucursala Petru Movila
Bank SWIFT Code: AGRNMD2X723
Routing instructions for payments: n/a

This Contract consists of the following documents, which in case of conflict shall take precedence over one another in the following order:

1. This face sheet ("Face Sheet").
2. UNDP General Terms and Conditions for Contracts
3. Terms of Reference for the assignment
4. Financial offer - this document not attached hereto but known to and in the possession of the Parties and forming an integral part of this Contract.

All the above, hereby incorporated by reference, shall form the entire agreement between the Parties (the "Contract"), superseding the contents of any other negotiations and/or agreements, whether oral or in writing, pertaining to the subject of this Contract.

This Contract shall enter into force on the date of the last signature of the Face Sheet by the duly authorized representatives of the Parties and terminate on the Contract Ending Date indicated on the Face Sheet. This Contract may be amended only by written agreement between the duly authorized representatives of the Parties.

IN WITNESS WHEREOF, the undersigned, being duly authorized thereto, have on behalf of the Parties hereto signed this Contract at the place and on the day set forth below.

| For the Contractor | | For UNDP | |
|--------------------|---------------------|------------|---------------------|
| Signature: | <i>Olga SURUGIU</i> | Signature: | <i>Corina Oprea</i> |
| Name: | Olga Surugiu | Name: | Corina Oprea |
| Title: | CEO | Title: | Operations Manager |
| Date: | 27-May-2022 | Date: | 24-May-2022 |

CONTRACT FOR GOODS AND/OR SERVICES – REV.: September 2017



* Ținând cont de faptul ca actele enumerate mai sus conțin date cu caracter personal protejate prin LEGEA Nr. 133 din 08-07-2011, Î.M. „Orange Moldova” S.A. se angajează, in cazul adjudecării ofertei sale, să pună la dispoziția autorității contractante contractele enumerate mai sus, doar către autoritatea contractantă fără ca ele sa fie făcute publice pe platforma MTender.



6. Oferta Comerciala

6.1. Defalcarea prețurilor

În tabelul ce urmează sunt prezentate prețurile care se aplică pentru serviciile incluse în această ofertă

| Nr. Lotului | Cod CPV | Denumirea bunurilor/serviciilor/ lucrărilor solicitate | Unitate a de măsură | Cantitatea | Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință | Valoarea estimată fără TVA (se va indica pentru fiecare lot în parte) |
|-------------------------------------|------------|---|---------------------|------------|---|---|
| Lotul 1 | | | | | | |
| | 72200000-7 | Servicii de mentenanță preventivă a Sistemului Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta DRG) – în bază de abonament | Luni | 10 | Conform Caietului de sarcini din Anexa nr. 1 | MDL 476,000.00 |
| | 72200000-7 | Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă (de suport) a Sistemului Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta DRG) – în bază de trouble ticket/ticketing system | Om/ore | 500 | Conform Caietului de sarcini din Anexa nr. 1 | MDL 160,000.00 |
| Valoarea estimată totală (fără TVA) | | | | | | MDL 636,000.00 |



6.2. Caracteristicile ofertei comerciale.

- 6.2.1. Prețul propus include doar resursele de mentenanță și nu include hardware servere, echipamente, cabluri, licențe, infrastructură sau orice alte costuri ale terților necesare beneficiarului;
- 6.2.2. Prețul propus acoperă:
- Abonamentul pentru 10 luni (program de lucru în timpul unei săptămâni de lucru obișnuite, cu excepția weekend-urilor, a sărbătorilor naționale și bancare);
 - Un total de 500 om/ore, pentru lotul pe bază de tikete;
- 6.2.3 Orice cerință din afara condițiilor contractuale primită de Orange de la partea contractantă trebuie tratată separat, negociată, contractată și facturată pe baza cardului tarifar Orange;
- 6.2.4. Toate preturile sunt indicate fără TVA;
- 6.2.5. Metodele de facturare utilizate sunt:
- Facturare per abonament (Postpaid);
 - Facturare per timp rezolvare tiket;
- 6.2.6. Partea contractanta va desemna un singur punct de contact (SPOC) care comunica cu managerul de proiect desemnat de Orange pentru a asigura:
- Comunicarea/relatarea clară și precisă a solicitărilor către Orange
 - Răspunsuri în timp util la întrebările adresate de către Orange
 - Asigurarea vitezei de executare pentru orice cerință ridicată de Orange
 - Semnarea rapoartelor, a declarațiilor de acceptare sau a oricăror documente legate de contract. Declarațiile de acceptare și rapoartele trebuie semnate în termen de 3 zile lucrătoare;
- 6.2.7. Această ofertă rămâne valabilă pentru o durată de 40 zile și va rămâne obligatorie până la expirarea perioadei de valabilitate.