

Servicii de mentenanță, suport și dezvoltare pentru

Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor

Medicale, componenta **SIP**

OFERTA TEHNICA

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință								
<p>Obiectul achiziției Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță și suport. În mod concret, prezentul proiect are următoarele componente:</p>	<p>Obiectul ofertei Sistemul descris în continuare face obiectul ofertei serviciilor de mentenanță și suport. În mod concret, prezentul proiect are următoarele componente:</p>								
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="218 431 697 496">OBIECTUL ACHIZIȚIEI</th> <th data-bbox="697 431 1045 496">Descriere</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="218 496 697 938"> <p>Servicii de mentenanță (preventivă, corectivă, adaptivă) și suport pentru Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP: <i>Servicii de mentenanță preventivă și Suport – în bază de abonament; Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – în bază de trouble ticket/ticketing.</i></p> </td> <td data-bbox="697 496 1045 938"> <p><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></p> </td> </tr> </tbody> </table>	OBIECTUL ACHIZIȚIEI	Descriere	<p>Servicii de mentenanță (preventivă, corectivă, adaptivă) și suport pentru Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP: <i>Servicii de mentenanță preventivă și Suport – în bază de abonament; Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – în bază de trouble ticket/ticketing.</i></p>	<p><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></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1073 431 1535 496">OBIECTUL ACHIZIȚIEI</th> <th data-bbox="1535 431 1904 496">Descriere</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1073 496 1535 938"> <p>Servicii de mentenanță (preventivă, corectivă, adaptivă) și suport pentru Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP: <i>Servicii de mentenanță preventivă și Suport – în bază de abonament; Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – în bază de trouble ticket/ticketing.</i></p> </td> <td data-bbox="1535 496 1904 938"> <p><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></p> </td> </tr> </tbody> </table>	OBIECTUL ACHIZIȚIEI	Descriere	<p>Servicii de mentenanță (preventivă, corectivă, adaptivă) și suport pentru Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP: <i>Servicii de mentenanță preventivă și Suport – în bază de abonament; Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – în bază de trouble ticket/ticketing.</i></p>	<p><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></p>
OBIECTUL ACHIZIȚIEI	Descriere								
<p>Servicii de mentenanță (preventivă, corectivă, adaptivă) și suport pentru Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP: <i>Servicii de mentenanță preventivă și Suport – în bază de abonament; Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – în bază de trouble ticket/ticketing.</i></p>	<p><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></p>								
OBIECTUL ACHIZIȚIEI	Descriere								
<p>Servicii de mentenanță (preventivă, corectivă, adaptivă) și suport pentru Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP: <i>Servicii de mentenanță preventivă și Suport – în bază de abonament; Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă – în bază de trouble ticket/ticketing.</i></p>	<p><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></p>								
<p>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 Sistemului Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP (în continuare – SIP) pentru o perioadă de minim 12 luni după încetarea contractului.</p>	<p>Am luat la cunostinta ca in prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. In calitate de Prestator, vom avea acces la sistemul informațional și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra Sistemului Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta SIP (în continuare – SIP) pentru o perioadă de minim 12 luni după încetarea contractului.</p>								

<p>De asemenea, Prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta CNAM (Beneficiar) împreună cu codul sursă SIP, descrierea privind parametrii funcționali și configurările aplicate, credențiale de acces, astfel încât acestea să fie aplicabile, ulterior, în perioada de exploatare a sistemului și alte etape a ciclului de viață a sistemului.</p>	<p>Asumam ca vom documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta CNAM (Beneficiar) împreună cu codul sursă SIP, descrierea privind parametrii funcționali și configurările aplicate, credențiale de acces, astfel încât acestea să fie aplicabile, ulterior, în perioada de exploatare a sistemului și alte etape a ciclului de viață a sistemului.</p>
<p>Descriere generală a SIP</p> <p>SIP este destinat evidenței și raportării serviciilor medicale de înaltă performanță și urmărește automatizarea proceselor care au loc în activitatea prestatorilor de servicii medicale care se contractează după metoda "per serviciu", privind estimarea necesității de servicii medicale de înaltă performanță, posibilitatea de programare a persoanelor în IMS care prestează servicii medicale și evidența personificată a serviciilor medicale prestate. SIP oferă transparență în procesul de prestare a serviciilor medicale de înaltă performanță, astfel ca pacientul are dreptul de a alege la care prestator vrea să meargă pentru servicii medicale, iar modul în care sunt alocate aceste servicii este conform procedurilor CNAM.</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea detaliilor puse la dispozitie de catre Autoritatea Contractanta privind descrierea generală a SIP</p> <p>SIP este destinat evidenței și raportării serviciilor medicale de înaltă performanță și urmărește automatizarea proceselor care au loc în activitatea prestatorilor de servicii medicale care se contractează după metoda "per serviciu", privind estimarea necesității de servicii medicale de înaltă performanță, posibilitatea de programare a persoanelor în IMS care prestează servicii medicale și evidența personificată a serviciilor medicale prestate. SIP oferă transparență în procesul de prestare a serviciilor medicale de înaltă performanță, astfel ca pacientul are dreptul de a alege la care prestator vrea să meargă pentru servicii medicale, iar modul în care sunt alocate aceste servicii este conform procedurilor CNAM.</p>
<p>Setul de date folosit în funcționalitatea sistemului cuprinde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IDNP al pacientului; • IDNP al medicului prescriptor; • IDNO prestatorului de servicii medicale în care activează medicul; • Denumirea prestatorului de servicii medicale în care activează medicul; • IDNO al prestatorului de servicii de înaltă performanță; • Denumirea prestatorului de servicii de înaltă performanță; 	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea setului de date folosit în funcționalitatea sistemului, care cuprinde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IDNP al pacientului; • IDNP al medicului prescriptor; • IDNO prestatorului de servicii medicale în care activează medicul; • Denumirea prestatorului de servicii medicale în care activează medicul; • IDNO al prestatorului de servicii de înaltă performanță; • Denumirea prestatorului de servicii de înaltă performanță;

<ul style="list-style-type: none"> • Data și ora trimiterii la serviciile medicale; • Codul serviciilor medicale prescrise; • Codul serviciilor medicale prestate; • Denumirea deplină a serviciilor de înaltă performanță; • Data și ora generării sloturilor pentru serviciile medicale; • Data și ora efectuării programării serviciilor medicale; • Data și ora prestării serviciilor medicale; • Statutul/categoria serviciilor medicale • Diagnosticul la trimitere (prin selectare din Lista Diagnosticelor); • Numele și Prenumele Pacientului; • Data nașterii; • Adresa la domiciliu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Data și ora trimiterii la serviciile medicale; • Codul serviciilor medicale prescrise; • Codul serviciilor medicale prestate; • Denumirea deplină a serviciilor de înaltă performanță; • Data și ora generării sloturilor pentru serviciile medicale; • Data și ora efectuării programării serviciilor medicale; • Data și ora prestării serviciilor medicale; • Statutul/categoria serviciilor medicale • Diagnosticul la trimitere (prin selectare din Lista Diagnosticelor); • Numele și Prenumele Pacientului; • Data nașterii; • Adresa la domiciliu.
<p>Beneficiarii direcți ai SIP sunt CNAM, pacientul asigurat, medic prescriptor (medic de familie sau medic specialist), prestator servicii medicale, care deține contract cu CNAM.</p>	<p>Am luat la cunostinta ca beneficiarii direcți ai SIP sunt CNAM, pacientul asigurat, medic prescriptor (medic de familie sau medic specialist), prestator servicii medicale, care deține contract cu CNAM.</p>
<p>Specificații tehnice SIP Caracteristici generale de funcționare</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea specificațiilor tehnice SIP Caracteristici generale de funcționare</p>
<p>SIP are o arhitectură 3-layer, arhitectura care permite funcționarea pe platforma guvernamentală comună MCloud. SIP funcționează centralizat pe infrastructura hardware concepută pentru disponibilitate 99.9% și are următoarele caracteristici generale:</p>	<p>Asumam intelegerea arhitecturii: SIP are o arhitectură 3-layer, arhitectura care permite funcționarea pe platforma guvernamentală comună MCloud. SIP funcționează centralizat pe infrastructura hardware concepută pentru disponibilitate 99.9% și are următoarele caracteristici generale:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ acoperă tot ce este necesar de automatizat; ➤ are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora; ➤ respecta standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale; ➤ asigura flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ acoperă tot ce este necesar de automatizat; ➤ are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora; ➤ respecta standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale; ➤ asigura flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după

<p>implementare;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ utilizează o arhitectură orientată pe servicii pentru a acomoda cu ușurință noi modificări cu intervenții exclusiv asupra componentei de updatat, minimizând costurile și timpul necesar realizării modificărilor; ➤ are o arhitectură modernă cu un grad înalt de performanță, structurată pe 3 niveluri (nivelul pentru baze de date, nivelul pentru aplicație și nivelul acces/utilizator). Fiecare nivel are în componența toate echipamentele necesare bunei funcționări. ➤ SIP este orientat către deservirea unui număr sporit de accesări din partea utilizatorilor, inclusiv simultan și în intervale reduse de timp; ➤ poate fi utilizat împreună cu echipamente ce permit creșterea vitezei de înregistrare a datelor de identificare ale pacienților (nume, prenume, IDNP etc.) ➤ este scalabil pentru a acomoda modificările viitoare ale numărului de utilizatori ai soluției; ➤ recunoaște corect sursele informaționale, le acceptă și le integrează în sistem; ➤ întreține în limba de stat interfața utilizator, conținutul registrelor, bazelor de date și documentelor generate; ➤ permite ca utilizatorul să se autentifice o singură dată pentru a accesa toate modulele aplicației; ➤ Poate fi accesat de pe telefon, PC, notebook, etc. 	<p>implementare;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ utilizează o arhitectură orientată pe servicii pentru a acomoda cu ușurință noi modificări cu intervenții exclusiv asupra componentei de updatat, minimizând costurile și timpul necesar realizării modificărilor; ➤ are o arhitectură modernă cu un grad înalt de performanță, structurată pe 3 niveluri (nivelul pentru baze de date, nivelul pentru aplicație și nivelul acces/utilizator). Fiecare nivel are în componența toate echipamentele necesare bunei funcționări. ➤ SIP este orientat către deservirea unui număr sporit de accesări din partea utilizatorilor, inclusiv simultan și în intervale reduse de timp; ➤ poate fi utilizat împreună cu echipamente ce permit creșterea vitezei de înregistrare a datelor de identificare ale pacienților (nume, prenume, IDNP etc.) ➤ este scalabil pentru a acomoda modificările viitoare ale numărului de utilizatori ai soluției; ➤ recunoaște corect sursele informaționale, le acceptă și le integrează în sistem; ➤ întreține în limba de stat interfața utilizator, conținutul registrelor, bazelor de date și documentelor generate; ➤ permite ca utilizatorul să se autentifice o singură dată pentru a accesa toate modulele aplicației; ➤ Poate fi accesat de pe telefon, PC, notebook, etc.
<p>Interfața Utilizator</p> <p>Aceasta interfața este accesibilă pentru toți utilizatorii autorizați în SIP:</p>	<p>Intelegem și modul de operare a interfeței Utilizator.</p> <p>Aceasta interfața este accesibilă pentru toți utilizatorii autorizați în SIP:</p>
<p>✓ SIP dispune de o interfață inteligentă, intuitivă și prietenoasă cu utilizatorul;</p>	<p>✓ SIP dispune de o interfață inteligentă, intuitivă și prietenoasă cu utilizatorul;</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ interfața de lucru este integral în browser-ul web și nu necesită instalarea de componente software suplimentare; ✓ interfața utilizatorului este în limba de stat; ✓ interfața permite moduri alternative de introducere a datelor medicale, atât prin utilizarea tastaturii, cât și a mouse-ului ✓ mesajele de informare / avertizare sunt simple și nu necesită cunoștințe tehnice avansate. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ interfața de lucru este integral în browser-ul web și nu necesită instalarea de componente software suplimentare; ✓ interfața utilizatorului este în limba de stat; ✓ interfața permite moduri alternative de introducere a datelor medicale, atât prin utilizarea tastaturii, cât și a mouse-ului ✓ mesajele de informare / avertizare sunt simple și nu necesită cunoștințe tehnice avansate.
<p>Hardware și canale de comunicație</p> <p>Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Platforma hardware, formată din Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat în sistemul MCloud: 	<p>Intelegem si asumam modul de operare al infrastructurii hardware și canale de comunicație. Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Platforma hardware, formată din Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat în sistemul MCloud:
<ul style="list-style-type: none"> ○ Servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem si softului funcțional (aplicații și subsisteme); ○ Platforma hardware pusă la dispoziție de către beneficiar este dimensionată corespunzător pentru a permite funcționarea în bune condiții a sistemului; ○ Performanța optimă, în limita normelor obiective de uzură, pentru realizarea structurii funcționale și asigurarea extinderii ulterioare a sistemului; ○ este flexibilă în utilizarea mijloacelor disponibile destinate recepționării informației din surse externe (alte instituții publice); ○ asigura un nivel înalt de securitate în privința 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem si softului funcțional (aplicații și subsisteme); ○ Platforma hardware pusă la dispoziție de către beneficiar este dimensionată corespunzător pentru a permite funcționarea în bune condiții a sistemului; ○ Performanța optimă, în limita normelor obiective de uzură, pentru realizarea structurii funcționale și asigurarea extinderii ulterioare a sistemului; ○ este flexibilă în utilizarea mijloacelor disponibile destinate recepționării informației din surse externe (alte instituții publice); ○ asigura un nivel înalt de securitate în privința

<p>aplicațiilor și transportului de date;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ asigură normele de funcționare ale platformelor informatice guvernamentale. 	<p>aplicațiilor și transportului de date;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ asigură normele de funcționare ale platformelor informatice guvernamentale.
<ul style="list-style-type: none"> ● Platforma software. Din considerente de costuri, suport tehnic și omogenitate, infrastructura software are următoarele caracteristici: 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asumam intelegerea platformei software. Din considerente de costuri, suport tehnic și omogenitate, infrastructura software are următoarele caracteristici:
<ul style="list-style-type: none"> ○ Sistemele de operare ale serverelor sunt Microsoft Windows/Linux, din gama Enterprise; ○ Sistemul de gestiune al bazelor de date este marca aceluiși producător ca și sistemul de operare, respectiv Microsoft SQL Server. ○ Pe stațiile utilizatorilor există navigator web implicit al producătorului sistemului de operare sau browser web modern. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sistemele de operare ale serverelor sunt Microsoft Windows/Linux, din gama Enterprise; ○ Sistemul de gestiune al bazelor de date este marca aceluiși producător ca și sistemul de operare, respectiv Microsoft SQL Server. ○ Pe stațiile utilizatorilor există navigator web implicit al producătorului sistemului de operare sau browser web modern.
<p>Integritatea informației și fiabilitatea sistemului</p> <p><u>Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor</u></p>	<p>Asumam intelegerea integritatii informației și fiabilitatii sistemului</p> <p><u>Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor</u></p>
<p>Asigurarea tehnică a sistemului se constituie din calculatoare personale, servere, mijloacele de imprimare, cititoare, rețele electronice locale (LAN – local area network) și de scară largă (WAN – wide area network). Pentru operare se folosesc stațiile de lucru ale beneficiarului, singură specificație impusă utilizatorilor fiind cea de a dispune de un browser conectat la internet, fiind recomandate și utilizate soluțiile Microsoft.</p>	<p>Asumam intelegerea detaliilor puse la dispozitie: asigurarea tehnică a sistemului se constituie din calculatoare personale, servere, mijloacele de imprimare, cititoare, rețele electronice locale (LAN – local area network) și de scară largă (WAN – wide area network). Pentru operare se folosesc stațiile de lucru ale beneficiarului, singură specificație impusă utilizatorilor fiind cea de a dispune de un browser conectat la internet, fiind recomandate și utilizate soluțiile Microsoft.</p>

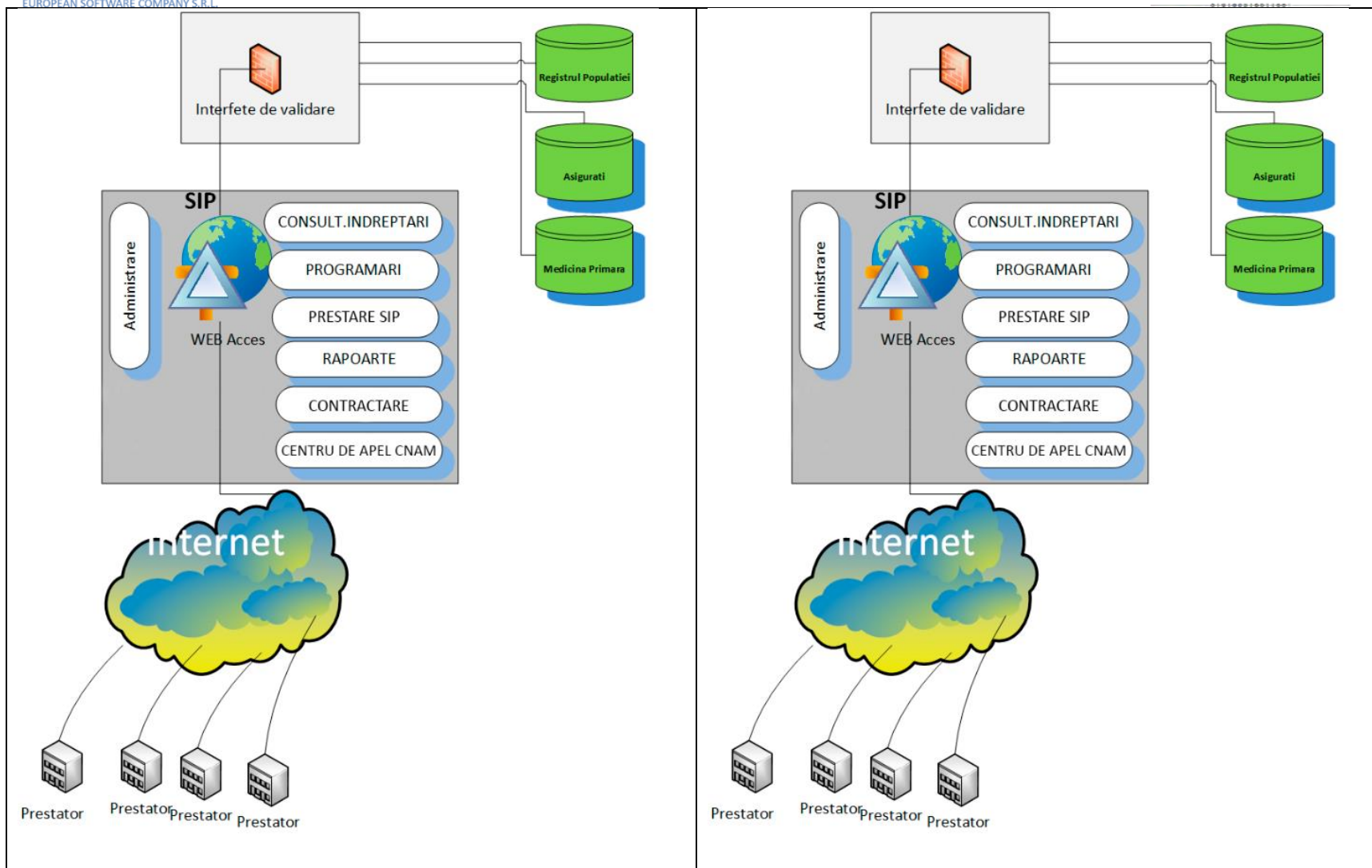
<p>Sistemul de securitate</p> <p>SIP funcționează în conformitate cu standardele de securitate în vigoare în ceea ce privește confidențialitatea informațiilor.</p>	<p>Asumam înțelegerea sistemului de securitate: SIP funcționează în conformitate cu standardele de securitate în vigoare în ceea ce privește confidențialitatea informațiilor.</p>
<p>Caracteristici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asigura accesul controlat al utilizatorilor la baza de date cu diversificarea procedurilor de prelucrare și consultare a datelor în funcție de atribuțiile și obligațiunile fiecărui utilizator; • este receptiv la eventualele modificări în lista utilizatorilor și/sau drepturilor acordate lor referitor la executarea procedurilor de prelucrare a datelor (înscriere, redactare, ștergere, consultare etc.); • este receptiv la eventualele modificări ale drepturilor utilizatorilor referitoare la elementele de structura ale bazei de date accesibile lor; • toate conturile de utilizator sunt create de administratorul de sistem. • include mijloace de protecție a datelor în cazuri de dereglări de sistem, acces neautorizat, accidente tehnice; • include mijloace de securitate a datelor la transportarea acestora prin intermediul rețelelor. 	<p>Asumam înțelegerea caracteristicilor SIP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asigura accesul controlat al utilizatorilor la baza de date cu diversificarea procedurilor de prelucrare și consultare a datelor în funcție de atribuțiile și obligațiunile fiecărui utilizator; • este receptiv la eventualele modificări în lista utilizatorilor și/sau drepturilor acordate lor referitor la executarea procedurilor de prelucrare a datelor (înscriere, redactare, ștergere, consultare etc.); • este receptiv la eventualele modificări ale drepturilor utilizatorilor referitoare la elementele de structura ale bazei de date accesibile lor; • toate conturile de utilizator sunt create de administratorul de sistem. • include mijloace de protecție a datelor în cazuri de dereglări de sistem, acces neautorizat, accidente tehnice; • include mijloace de securitate a datelor la transportarea acestora prin intermediul rețelelor.
<p>Având în vedere natura specială a informațiilor gestionate în cadrul SIP, acesta are implementat un mecanism de securitate care permite numai accesul autorizat asupra componentelor sale.</p>	<p>Întelegem și asumăm natura specială a informațiilor gestionate în cadrul SIP. Întelegem mecanismul de securitate care permite numai accesul autorizat asupra componentelor sale.</p>
<p>Sistemul are următoarele nivele de securitate care asigură confidențialitatea datelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivelul de securitate la nivel de aplicație: reprezentat prin 	<p>Asumăm înțelegerea nivelurilor de securitate care asigură confidențialitatea datelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivelul de securitate la nivel de aplicație: reprezentat prin

<p>protocolul de comunicație între stații și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL;</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Nivelul de securitate la nivel business:</u> reprezentat prin modulul de acces la sistem: autentificare unică cu user/parola și asigurarea în baza acestora a accesului corespunzător la nivelul de date. - <u>Nivelul de securitate al bazei de date:</u> baza de date MS SQL server are propriul mecanism de securitate; accesul la informații se face cu user/parola criptate în mod implicit pe canalul de comunicație. Integritatea bazei de date este asigurată automat, iar modificările de structură la nivelul acesteia se fac exclusiv în baza drepturilor corespunzătoare de administrator al bazei de date. În plus, baza de date deține propriul mecanism de backup care permite, în caz de dezastru, restaurarea unor versiuni anterioare recente (de ordinul zilelor). 	<p>protocolul de comunicație între stații și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL;</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Nivelul de securitate la nivel business:</u> reprezentat prin modulul de acces la sistem: autentificare unică cu user/parola și asigurarea în baza acestora a accesului corespunzător la nivelul de date. - <u>Nivelul de securitate al bazei de date:</u> baza de date MS SQL server are propriul mecanism de securitate; accesul la informații se face cu user/parola criptate în mod implicit pe canalul de comunicație. Integritatea bazei de date este asigurată automat, iar modificările de structură la nivelul acesteia se fac exclusiv în baza drepturilor corespunzătoare de administrator al bazei de date. În plus, baza de date deține propriul mecanism de backup care permite, în caz de dezastru, restaurarea unor versiuni anterioare recente (de ordinul zilelor).
<p>Sistemul asigură dirijarea și controlul nivelului de acces și a drepturilor de identificare și autentificare pentru totalitatea obiectelor. Pentru fiecare grupă de utilizatori sunt create module de acces și autentificare în sistem; sunt indicate volumul de informație și funcționalitatea pe care aceștia o accesează. Sistemul permite accesul la datele statistice pentru anumiți utilizatori și grupuri de utilizatori. Sistemul asigură verificarea automată a drepturilor în momentul intrării în sistem și în ulterioarele accesări a sistemului și creează un jurnal al accesărilor – jurnalul de audit.</p>	<p>Asumăm înțelegerea modului în care sistemul asigură dirijarea și controlul nivelului de acces și a drepturilor de identificare și autentificare pentru totalitatea obiectelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pentru fiecare grupă de utilizatori sunt create module de acces și autentificare în sistem; sunt indicate volumul de informație și funcționalitatea pe care aceștia o accesează. - Sistemul permite accesul la datele statistice pentru anumiți utilizatori și grupuri de utilizatori. - Sistemul asigură verificarea automată a drepturilor în momentul intrării în sistem și în ulterioarele accesări a sistemului și creează un jurnal al accesărilor – jurnalul de audit.
<p>În sistem există următoarele tipuri majore de utilizatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nivelul Prestator/Prescriptor: permite introducerea și modificarea datelor specifice activității sale; 	<p>Asumăm înțelegerea tipurilor majore de utilizatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nivelul Prestator/Prescriptor: permite introducerea și modificarea datelor specifice activității sale;

<ul style="list-style-type: none"> - nivelul Administrator: permite înregistrarea și modificarea datelor specifice activității sale, verificarea datelor, elaborarea rapoartelor, asigurarea securității informaționale și alte configurări. 	<ul style="list-style-type: none"> - nivelul Administrator: permite înregistrarea și modificarea datelor specifice activității sale, verificarea datelor, elaborarea rapoartelor, asigurarea securității informaționale și alte configurări.
<p>La nivel aplicativ, sistemul generează o lista de utilizatori cu diferite drepturi de acces, care dețin un set combinat de drepturi.</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea.</p>
<p>Dirijarea cu drepturile de acces, instrumente de autentificare și autorizare</p> <p>Funcțiile principale de administrare realizate în sistem sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ posibilitatea înregistrării, adăugării și dezactivării utilizatorilor din sistem; ✓ posibilitatea distribuției drepturilor utilizatorilor folosind grupuri de acces; ✓ posibilitatea pentru fiecare utilizator de a avea cel puțin următoarele atribute de autentificare: identificarea, autentificarea. ✓ posibilitatea intrării în sistem a unui utilizator în orice moment; ✓ asigurarea de către administrator a regimurilor de funcționare, deconectare, conectare, modificării regimului de autentificare și identificare, dirijarea cu drepturi și auditul. 	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea detaliilor privind dirijarea cu drepturile de acces, instrumente de autentificare și autorizare. Funcțiile principale de administrare realizate în sistem sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ posibilitatea înregistrării, adăugării și dezactivării utilizatorilor din sistem; ✓ posibilitatea distribuției drepturilor utilizatorilor folosind grupuri de acces; ✓ posibilitatea pentru fiecare utilizator de a avea cel puțin următoarele atribute de autentificare: identificarea, autentificarea. ✓ posibilitatea intrării în sistem a unui utilizator în orice moment; ✓ asigurarea de către administrator a regimurilor de funcționare, deconectare, conectare, modificării regimului de autentificare și identificare, dirijarea cu drepturi și auditul.
<p>Retenția datelor, acces securizat</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam modalitatea in care se realizeaza retenția datelor, acces securizat</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Retenția datelor și controlul versiunilor. Sistemul permite stocarea informațiilor medicale în conformitate cu cerințele legale cu toate versiunile 	<ul style="list-style-type: none"> • Retenția datelor și controlul versiunilor. Sistemul permite stocarea informațiilor medicale în conformitate cu cerințele legale cu toate versiunile

<p>acestora prin operații programabile de backup.</p>	<p>acestora prin operații programabile de backup.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Securitate. Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respecta regulile de control a accesului în vederea protejării vieții private. Masurile de securitate ajuta la prevenirea utilizării neautorizate a datelor și protejează împotriva pierderii, modificării neautorizate și distrugerii datelor din sistem. 	<ul style="list-style-type: none"> • Securitate. Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respecta regulile de control a accesului în vederea protejării vieții private. Masurile de securitate ajuta la prevenirea utilizării neautorizate a datelor și protejează împotriva pierderii, modificării neautorizate și distrugerii datelor din sistem.
<ul style="list-style-type: none"> • Autentificare. Toți utilizatorii care accesează sistemul sunt supuși procesului de autentificare. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autentificare. Toți utilizatorii care accesează sistemul sunt supuși procesului de autentificare.
<ul style="list-style-type: none"> • Autorizare la funcționalități. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați sa acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem si pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care fac parte utilizatorii. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizare la funcționalități. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați sa acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem si pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care fac parte utilizatorii.
<ul style="list-style-type: none"> • Autorizare la date. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați sa acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor din sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care face parte utilizatorul doar pe domeniul sau de competența. Spre exemplu, un medic are acces doar la fisele electronice ale pacienților săi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizare la date. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați sa acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor din sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care face parte utilizatorul doar pe domeniul sau de competența. Spre exemplu, un medic are acces doar la fisele electronice ale pacienților săi.
<ul style="list-style-type: none"> • Nerepudierea. Nerepudierea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatorul nu poate nega mai târziu ca a efectuat o operațiune. Nerepudierea este implementată 	<ul style="list-style-type: none"> • Nerepudierea. Nerepudierea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatorul nu poate nega mai târziu ca a efectuat o operațiune. Nerepudierea este implementată

<p>prin următoarele mecanisme:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Unicitatea utilizatorilor în sistem; ○ Mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale. 	<p>prin următoarele mecanisme:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Unicitatea utilizatorilor în sistem; ○ Mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale.
<ul style="list-style-type: none"> ● Securizarea schimbului de date. Orice comunicare din cadrul sistemului cu exteriorul utilizează metode de criptografie atât la nivelul canalului de comunicație cât și la nivelul mesajelor (mesaje SOAP) transmise. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Securizarea schimbului de date. Orice comunicare din cadrul sistemului cu exteriorul utilizează metode de criptografie atât la nivelul canalului de comunicație cât și la nivelul mesajelor (mesaje SOAP) transmise.
<p>Arhitectura SIP</p>	<p>Asumam intelegerea arhitecturii SIP.</p>
<p>SIP are o arhitectură bazată pe tehnologie web, folosind platforma Microsoft/Linux Sistemul este conceput modular, dezvoltarea acestora putând fi realizata în paralel. Orice client se poate conecta la serverul de aplicație și poate utiliza sistemul conform drepturilor pe care le are. Comunicația între client și server se realizează exclusiv prin protocoale securizate de tip HTTPS folosind certificat de securitate integrat la nivelul serverului de aplicație. Schema arhitecturală este în figura următoare:</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea ca SIP are o arhitectură bazată pe tehnologie web, folosind platforma Microsoft/Linux Sistemul este conceput modular, dezvoltarea acestora putând fi realizata în paralel. Orice client se poate conecta la serverul de aplicație și poate utiliza sistemul conform drepturilor pe care le are. Comunicația între client și server se realizează exclusiv prin protocoale securizate de tip HTTPS folosind certificat de securitate integrat la nivelul serverului de aplicație. Schema arhitecturală este în figura următoare:</p>



Componente operaționale ale SIP sunt operaționale în următoarea structură modulară:

- ✓ Modulul de administrare roluri;
- ✓ Modulul consult/îndreptări (prescriere a biletului de trimitere);
- ✓ Modulul programări;

Asumam intelegerea componentelor operaționale ale SIP care sunt operaționale în următoarea structură modulară:

- ✓ Modulul de administrare roluri;
- ✓ Modulul consult/îndreptări (prescriere a biletului de trimitere);
- ✓ Modulul programări;

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modulul prestare a serviciilor de înalta performanță; ✓ Modulul rapoarte; ✓ Modulul contractare; ✓ Interfețe. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modulul prestare a serviciilor de înalta performanță; ✓ Modulul rapoarte; ✓ Modulul contractare; ✓ Interfețe.
<p>Modulul de administrare roluri</p> <p>Actorii implicați în circuitul informațional privind evidența serviciilor medicale de înaltă performanță sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pacient asigurat; • Administrator CNAM (administrare SIRSM); • CNAM (responsabil CNAM); • Medic prescriptor (medic de familie sau medic specialist); • Prestator servicii medicale, care deține contract cu CNAM. 	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea functionarii pentru modulul de administrare roluri si ca actorii implicați în circuitul informațional privind evidența serviciilor medicale de înaltă performanță sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pacient asigurat; • Administrator CNAM (administrare SIRSM); • CNAM (responsabil CNAM); • Medic prescriptor (medic de familie sau medic specialist); • Prestator servicii medicale, care deține contract cu CNAM.
<p>Administrarea sistemului informatic este realizată de către administratorul (reprezentantul) CNAM pentru partea de conținut a serviciilor medicale în colaborare cu Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (STISC) pentru partea de asistență și mijloacele tehnice necesare funcționării SIP extins în infrastructură hardware & software din cadrul MCloud.</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea modului in care se realizeaza administrarea sistemului informatic de către administratorul (reprezentantul) CNAM pentru partea de conținut a serviciilor medicale în colaborare cu Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (STISC) pentru partea de asistență și mijloacele tehnice necesare funcționării SIP extins în infrastructură hardware & software din cadrul MCloud.</p>
<p>Administratorul sistemului are acces deplin la toate funcționalitățile sistemului, fișiere și baze de date aferente sistemului, încăperile în care se află echipamentele pe care rulează aplicațiile software sau care asigură securitatea datelor.</p>	<p>Confirmam intelegerea ca administratorul sistemului are acces deplin la toate funcționalitățile sistemului, fișiere și baze de date aferente sistemului, încăperile în care se află echipamentele pe care rulează aplicațiile software sau care asigură securitatea datelor.</p>
<p>Medicul prescriptor</p> <p>În interfața de utilizare a sistemului medicul prescriptor (medic de familie sau specialist) are acces la modulele operaționale în conformitate cu informațiile completate de către administratorul sistemului:</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea functionarii pentru Medicul prescriptor unde in interfața de utilizare a sistemului medicul prescriptor (medic de familie sau specialist) are acces la modulele operaționale în conformitate cu informațiile completate de către administratorul sistemului:</p>

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

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

<p>(interval definit de timp în care un anumit serviciu este disponibil).</p>	<p>serviciu este disponibil).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Programarea pacientului la serviciul medical se bazează pe dreptul pacientului la libera alegere a prestatorului. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programarea pacientului la serviciul medical se bazează pe dreptul pacientului la libera alegere a prestatorului.
<ul style="list-style-type: none"> • Pacientul asigurat și înregistrat la medicul de familie care efectuează consultul are dreptul la servicii medicale plătite din fondul CNAM. Medicul de familie sau medicul specialist decid în baza consultului aceasta necesitate, iar sistemul emite un cod unic al biletului de trimitere a pacientului către servicii medicale CNAM. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pacientul asigurat și înregistrat la medicul de familie care efectuează consultul are dreptul la servicii medicale plătite din fondul CNAM. Medicul de familie sau medicul specialist decid în baza consultului aceasta necesitate, iar sistemul emite un cod unic al biletului de trimitere a pacientului către servicii medicale CNAM.
<ul style="list-style-type: none"> • Codul unic al biletului de trimitere poate fi folosit în interesul pacientului în <u>următoarele</u> moduri: <ol style="list-style-type: none"> a) Medicul prescriptor se consultă cu pacientul în vederea programării în SIP a pacientului într-unul din sloturile libere declarate de către Prestatori, în funcție de distanța și disponibilitatea definite de Prescriptor. b) Pacientului îi este tipărit numărul de trimitere și detaliile consultului urmând să își facă singur programarea la serviciul de înaltă performanță prin intermediul SIP. c) Pacientului îi este tipărit numărul de trimitere și detaliile consultului urmând să-și facă programarea prin intermediul Centrului de apel al CNAM. 	<ul style="list-style-type: none"> • Codul unic al biletului de trimitere poate fi folosit în interesul pacientului în <u>următoarele</u> moduri: <ol style="list-style-type: none"> a) Medicul prescriptor se consultă cu pacientul în vederea programării în SIP a pacientului într-unul din sloturile libere declarate de către Prestatori, în funcție de distanța și disponibilitatea definite de Prescriptor. b) Pacientului îi este tipărit numărul de trimitere și detaliile consultului urmând să își facă singur programarea la serviciul de înaltă performanță prin intermediul SIP. c) Pacientului îi este tipărit numărul de trimitere și detaliile consultului urmând să-și facă programarea prin intermediul Centrului de apel al CNAM.
<p>Modulul prestare a serviciilor de înaltă performanță</p> <p>Executarea efectivă a serviciilor de înaltă performanță este o operațiune a prestatorului care se încheie cu confirmarea prestării acestuia și completarea rezultatului. Prestarea se consideră încheiată doar în momentul în care pacientul are un rezultat în urma investigației.</p> <ul style="list-style-type: none"> • În interfața sistemului prestatorul declară sloturile libere pe grupe de servicii de înaltă performanță, în corespondență 	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea functionarii pentru modulul prestare a serviciilor de înaltă performanță unde executarea efectivă a serviciilor de înaltă performanță este o operațiune a prestatorului care se încheie cu confirmarea prestării acestuia și completarea rezultatului, si ca prestarea se consideră încheiată doar în momentul în care pacientul are un rezultat în urma investigației.</p> <ul style="list-style-type: none"> • În interfața sistemului prestatorul declară sloturile libere pe grupe de servicii de înaltă performanță, în corespondență cu contractul CNAM. Aceste sloturi sunt completate

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

<p>Modulul contractare</p> <p>În modulul contractare se înregistrează volumele contractuale în dependență de lista de servicii medicale, numărul de servicii, tarife, sumele contractate. În interfața acestui modul sunt disponibile următoarele funcționalități:</p>	<p>Am luat la cunostinta si asumam intelegerea functionarii pentru modulul contracte in care se înregistrează volumele contractuale în dependență de lista de servicii medicale, numărul de servicii, tarife, sumele contractate. În interfața acestui modul sunt disponibile următoarele funcționalități:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Modificarea/actualizarea nomenclatorului serviciilor medicale din Anexa nr. 5 al PU (nr.de ordine, denumire serviciu, cod serviciu tarif serviciu) în dependență de modificare Programului Unic; • Modificarea/actualizarea listei prestatorilor și prescriptorilor (denumire deplina și scurta a prestator/prescriptor, adresa/locația, IDNO, codul din 4 cifre); • Introducerea și înregistrarea contractelor cu prestatorii în dependență de: număr contract, perioada de timp (lista serviciilor de înaltă performanță: nr.de ordine, denumire, cod, număr de servicii, tarif, sumă); • Modificarea contractelor prin Acord adițional în dependență de: număr acord adițional, perioada de timp (lista serviciilor de înaltă performanță: nr.de ordine, denumire, cod, număr de servicii, tarif, sumă). 	<ul style="list-style-type: none"> • Modificarea/actualizarea nomenclatorului serviciilor medicale din Anexa nr. 5 al PU (nr.de ordine, denumire serviciu, cod serviciu tarif serviciu) în dependență de modificare Programului Unic; • Modificarea/actualizarea listei prestatorilor și prescriptorilor (denumire deplina și scurta a prestator/prescriptor, adresa/locația, IDNO, codul din 4 cifre); • Introducerea și înregistrarea contractelor cu prestatorii în dependență de: număr contract, perioada de timp (lista serviciilor de înaltă performanță: nr.de ordine, denumire, cod, număr de servicii, tarif, sumă); • Modificarea contractelor prin Acord adițional în dependență de: număr acord adițional, perioada de timp (lista serviciilor de înaltă performanță: nr.de ordine, denumire, cod, număr de servicii, tarif, sumă).
<p><i>Cerințe de Mentenanță preventivă și Suport</i></p>	<p>Servicii oferitate de Mentenanță preventivă și Suport</p>
<p>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.</p>	<p>Asumam intelegerea cerințele CNAM asupra serviciilor de mentenanță preventivă, reflectate în acest capitol care 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 pe care il vom elaborare noi și aprobat de Beneficiar.</p>

<p>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, păstrînd integritatea lui.</p>	<p>Intelegem 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, păstrînd integritatea lui.</p>
<p>Pentru mentenanța SIP, CNAM formulează următoarele cerințe:</p>	<p>Pentru mentenanța SIP, ofertam următoarele servicii:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analiza/diagnosticarea, izolarea și remedierea problemelor semnalate de către Beneficiar privind funcționalitățile sistemului (metode: remote, telefonic sau la sediul Beneficiarului); 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analiza/diagnosticarea, izolarea și remedierea problemelor semnalate de către Beneficiar privind funcționalitățile sistemului (metode: remote, telefonic sau la sediul Beneficiarului);
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asistența tehnică pentru probleme critice semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile sistemului prin intermediul intermediului unei platforme Service Desk (ticketing) gestionată și deținută de Furnizor; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asistența tehnică pentru probleme critice semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile sistemului prin intermediul intermediului unei platforme Service Desk (ticketing) gestionată și deținută de Furnizor;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificarea, investigarea, analiza și soluționarea incidentelor; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificarea, investigarea, analiza și soluționarea incidentelor;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analiza parametrilor de funcționare a sistemului; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analiza parametrilor de funcționare a sistemului;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificarea și raportarea riscurilor potențiale; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificarea și raportarea riscurilor potențiale;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistică privind incidentele; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistică privind incidentele;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualizarea/modificarea după formă și conținut a 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualizarea/modificarea după formă și conținut a

rapoartelor existente;	rapoartelor existente;
➤ Menținerea funcționării serviciilor web aferente.	➤ Menținerea funcționării serviciilor web aferente.
<p>Suport Utilizatori</p> <p>Prin ofertă, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar asumă următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatori:</p>	<p>Suport Utilizatori</p> <p>Prin ofertă, asumă următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatori:</p>
➤ Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM;	➤ 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;	➤ 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;	➤ 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;	➤ Modalități de asigurare a suportului: email, telefon, acces la distanță;
➤ Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare - best effort.	➤ Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare - best effort.

<p>Suport platforma software</p> <p><i>Servicii dedicate Sistemelor de Operare</i></p> <p>În aceasta categorie intră următoarele servicii minime relative la sistemele de operare pe care rulează SIP care vor fi desfășurate de către Furnizor:</p>	<p>Oferta servicii suport platformă software</p> <p><i>Servicii dedicate Sistemelor de Operare</i></p> <p>În aceasta categorie intră următoarele servicii minime relative la sistemele de operare pe care rulează SIP care le vom desfășura:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare și a performanțelor sale; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare și a performanțelor sale;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate și sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifesta transparent și înlăturarea cauzelor care le-au produs sau recomandarea masurilor ce trebuie luate pentru a nu mai apărea astfel de erori; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate și sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifesta transparent și înlăturarea cauzelor care le-au produs sau recomandarea masurilor ce trebuie luate pentru a nu mai apărea astfel de erori;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificarea stării de funcționare a driverelor și a componentelor aferente; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificarea stării de funcționare a driverelor și a componentelor aferente;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ actualizare drivere în cazul apariției de noi versiuni; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ actualizare drivere în cazul apariției de noi versiuni;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ utilizarea spațiului pe disk și alocarea corectă a tipului de disk; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ utilizarea spațiului pe disk și alocarea corectă a tipului de disk;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități;

<ul style="list-style-type: none"> ➤ creare și întreținere conturi de acces locale; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ creare și întreținere conturi de acces locale;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ optimizarea configuratei sistemului de operare; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ optimizarea configuratei sistemului de operare;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ comunicare cu specialiștii de infrastructura hardware și de comunicații în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ comunicare cu specialiștii de infrastructura hardware și de comunicații în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului.
<p>Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date</p> <p>În această categorie intră următoarele servicii minime relative la Microsoft SQL Server ale SIP care vor fi desfășurate de către Furnizor:</p>	<p>Asumam următoarele servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date ale SIP:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ actualizarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a tool-urilor sale conform licenței deținute de către CNAM; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ actualizarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a tool-urilor sale conform licenței deținute de către CNAM;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ asigurarea implementării măsurilor tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității și securității datelor cu caracter personal; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ asigurarea implementării măsurilor tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității și securității datelor cu caracter personal;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ modificarea structurii bazei de date în funcție de cerințele aplicației; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ modificarea structurii bazei de date în funcție de cerințele aplicației;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificarea continuă și asigurarea condițiilor impuse de 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ verificarea continuă și asigurarea condițiilor impuse de

tipul de licențiere;	tipul de licențiere;
➤ controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date;	➤ controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date;
➤ efectuarea auditului securității privind gestiunea datelor cu caracter personal;	➤ efectuarea auditului securității privind gestiunea datelor cu caracter personal;
➤ monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date;	➤ monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date;
➤ planificarea conform procedurii elaborate a backup-ului și restaurării datelor și aplicației;	➤ planificarea conform procedurii elaborate a backup-ului și restaurării datelor și aplicației;
➤ Planificarea backup-ului, generearea copii de rezervă ale SIP 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.	➤ Planificarea backup-ului, generearea copii de rezervă ale SIP 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.	➤ orice alte activități care au drept scop funcționarea corectă și în condiții de securitate a bazei de date.
<i>Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interconectare</i> În această categorie intră următoarele servicii minime relative la codul SIP care vor fi desfășurate de către Furnizor:	Asumam următoarele servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interconectare la codul SIP:
➤ verifică și optimizează secvențele de cod;	➤ verifică și optimizează secvențele de cod;
➤ identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului;	➤ identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului;
➤ rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației;	➤ rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației;
➤ soluționează incidentele apărute la nivelul codului;	➤ soluționează incidentele apărute la nivelul codului;
➤ modifică rapoartele, șabloanele, serviciile aplicative;	➤ modifică rapoartele, șabloanele, serviciile aplicative;
➤ comunică cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.	➤ comunică cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.

<p>Efectuarea testelor de penetrare</p> <p>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:</p>	<p>Efectuarea testelor de penetrare</p> <p>Intelegem și asumăm ca 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:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Simulare a atacurilor; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Simulare a atacurilor;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificarea vulnerabilităților; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificarea vulnerabilităților;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluarea impactului; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluarea impactului;
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Raportare și recomandări. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Raportare și recomandări.
<p>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.</p>	<p>Am luat la cunostinta ca toate operațiunile se vor desfășura în condițiile unei strânse comunicări cu specialiștii Cloud-ului guvernamental și a menținerii calității și securității sistemului. Specialiștii noștri dețin cunoștințe privind termenii folosiți în comunicare și modul de operare al sistemelor informatice de dimensiuni mari și se adaptează cerințelor de securitate impuse de natura datelor prelucrate. Intelegem ca Autoritatea Contractantă consideră că eventualele incidente de securitate sau pierderi de date sunt inacceptabile pe perioada desfășurării contractului.</p>
<p>Operațiuni specifice SIP</p> <p>SIP este un sistem automatizat care operează în condițiile legislației în vigoare. Prin serviciile prestate, ofertantul va asigura operațiuni de întreținere, suport și recomandări tehnice asupra aplicației, inclusiv în situația modificărilor legislative care afectează componentele software existente în SIP. CNAM precizează că modificarea funcționalităților existente în aplicație în corelație cu modificările legislative presupun în mod concret modificări în codul sursă al aplicației.</p>	<p>Oferta pentru operațiuni specifice SIP</p> <p>Asumăm înțelegerea faptului ca SIP este un sistem automatizat care operează în condițiile legislației în vigoare. Prin serviciile prestate, ofertantul va asigura operațiuni de întreținere, suport și recomandări tehnice asupra aplicației, inclusiv în situația modificărilor legislative care afectează componentele software existente în SIP. Asumăm că modificarea funcționalităților existente în aplicație în corelație cu modificările legislative presupun în mod concret modificări în codul sursă al aplicației.</p>
<p>Orice modificare asupra codului sursă are ca efect o nouă versiune operațională a aplicației, conform legislației. CNAM</p>	<p>Confirmăm ca orice modificare asupra codului sursă are ca efect o nouă versiune operațională a aplicației, conform legislației.</p>

<p>solicită ofertantului asumarea faptului că, deține cunoștințele necesare bunei desfășurări a acestor operațiuni și întreținerea noilor versiuni ale aplicației pe toata perioada desfășurării contractului.</p>	<p>Asumam ca deținem cunoștințele necesare bunei desfășurări a acestor operațiuni și întreținerea noilor versiuni ale aplicației pe toata perioada desfășurării contractului.</p>
<p>Operațiunile tehnice de întreținere ce se vor desfășura de personalul care va asigura funcționarea continuă a SIP se referă la componentele majore ale sistemului, adică la:</p>	<p>Confirmam ca operațiunile tehnice de întreținere ce se vor desfășura de personalul care va asigura funcționarea continuă a SIP se referă la componentele majore ale sistemului, adică la:</p>
<p>✓ Interfața SIP prin care prescriptorii și prestatorii introduc datele;</p>	<p>✓ Interfața SIP prin care prescriptorii și prestatorii introduc datele;</p>
<p>✓ Bazele de date ale sistemului – servicii de întreținere;</p>	<p>✓ Bazele de date ale sistemului – servicii de întreținere;</p>
<p>✓ Rapoarte CNAM;</p>	<p>✓ Rapoarte CNAM;</p>
<p>Cerințe de mentenanță adaptivă și corectivă a SIP</p>	<p>Oferta de mentenanță adaptivă și corectivă a SIP</p>
<p>Asumarea contextului adaptării și corecției software</p> <p>În categoria serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă a SIP intră acele servicii necesare pentru adaptarea și corecția sistemului sau a parametrilor acestuia cu excepția celor indicate în capitolul "A. Cerințe de Mentenanță preventivă și Suport".</p>	<p>Asumam contextului adaptării și corecției software</p> <p>Asumam intelegerea faptului ca in categoria serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă a SIP intră acele servicii necesare pentru adaptarea și corecția sistemului sau a parametrilor acestuia cu excepția celor indicate în capitolul "Cerințe de Mentenanță preventivă și Suport".</p>
<p>Contextul în care Furnizorul va desfășura serviciile contractate este următorul:</p>	<p>Intelegem si asumam contextul în care vom desfășura serviciile contractate:</p>
<p>➤ 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</p>	<p>➤ 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</p>

<p>asupra aplicației implică din partea Furnizorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate.</p>	<p>asupra aplicației implică din partea Furnizorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate.</p>
<p>➤ Asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției asupra SIP 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.</p>	<p>➤ Confirmam ca asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției asupra SIP 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.</p>
<p>➤ 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.</p>	<p>➤ 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.</p>
<p>➤ În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIP, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul CNAM cu privire la întrebări specifice legate de SIP.</p>	<p>➤ În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la SIP, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul CNAM cu privire la întrebări specifice legate de SIP.</p>
<p>➤ Furnizorul este responsabil pentru eventualele incidente asupra SIP generate pe parcursul operațiunilor desfășurate de el sau la recomandarea lui pe durata realizării de noi funcționalități.</p>	<p>➤ Furnizorul este responsabil pentru eventualele incidente asupra SIP generate pe parcursul operațiunilor desfășurate de el sau la recomandarea lui pe durata realizării de noi funcționalități.</p>
<p>➤ 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.</p>	<p>➤ 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.</p>
<p>➤ În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de Furnizor sau de lipsa de execuție a unor operațiuni</p>	<p>➤ În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de Furnizor sau de lipsa de execuție a unor operațiuni</p>

<p>obligatorii (updatarea configurației, patch-uri, etc) care conduc la alterarea configurației operaționale a sistemului, Furnizorul asumă cheltuielile de repunere în producție.</p>	<p>obligatorii (updatarea configurației, patch-uri, etc) care conduc la alterarea configurației operaționale a sistemului, Furnizorul asumă cheltuielile de repunere în producție.</p>
<p>➤ Ofertanții trebuie sa demonstreze experiența acumulată și a performanțelor în ajustarea și prestarea ulterioară a serviciilor de suport și menținere SIA integrate de complexitate asemănătoare prin descrierea proiectelor de mentenanță SI complexe bazate pe tehnologiile similare.</p>	<p>➤ A se vedea documentele justificative.</p>
<p>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 ca, 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.</p>	<p>Intelegem si asumam ca 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 ca, 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 este pregătită în sensul cunoașterii amănunțite a modului în care funcționează întregul sistem și deține resursele necesare unor solicitări cu termene de realizare foarte scurte. Totodată, avem 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.</p>
<p>CNAM solicită în prezenta procedura disponibilitatea specialiștilor și cere Ofertanților specificarea în Oferta financiară a prețului pentru minim 900 de om/ore pentru cererile suplimentare de ordin tehnic dedicate ajustării și consultanței software a SIP cum ar fi: ajustarea modulelor SIP, elaborarea modului pentru Centrul de Apel „INFO CNAM”, , de asemenea, dezvoltarea unor interfețe automatizate pentru schimbul de date cu alte sisteme informaționale prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect, etc. Rezervarea a 900 de om/ore la</p>	<p>A se vedea oferta financiara.</p>

<p>un preț prestabilit creează CNAM avantajul implementării rapide a necesităților tehnice și de consultanță imediate ale SIP și asigură continuitatea serviciului în situațiile urgente.</p>	
<p><i>Reguli privind prestare a serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă</i></p> <p>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.</p>	<p>Reguli privind prestare a serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă</p> <p>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.</p>
<p><i>Solicitarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă</i></p> <p>Solicitarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se efectuează de Beneficiar în baza unei Cereri cu privire la propunerea de modificare.</p> <p>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.</p>	<p>Oferta privind solicitarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă</p> <p>Solicitarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se efectuează de Beneficiar în baza unei Cereri cu privire la propunerea de modificare.</p> <p>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.</p>
<p><i>Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă</i></p> <p>Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:</p>	<p>Oferta privind prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă</p> <p>Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:</p>
<p>➤ Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.</p>	<p>➤ Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.</p>
<p>➤ Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.</p>	<p>➤ Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.</p>
<p>➤ Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale</p>	<p>➤ Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale</p>

<p>ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.</p>	<p>ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.</p>
<p>➤ 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.</p>	<p>➤ 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.</p>
<p>➤ Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar.</p>	<p>➤ Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar.</p>
<p>Cerințe privind calitatea serviciilor Mod de lucru. Modalități de intervenție</p>	<p>Oferta privind calitatea serviciilor Oferta privind mod de lucru. Modalități de intervenție</p>
<p>SIP 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.</p>	<p>Asumam intelegerea faptului ca SIP este găzduit în MCloud-ul guvernamental. Asumam ca in timpul desfășurării operațiunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă cu echipa Beneficiarului. Toate operațiunile se vor desfășura în condiții maxime de securitate cibernetică, cu respectarea strictă a legislației în vigoare.</p>
<p>Pe perioada contractului vor fi disponibile din partea Furnizorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiuni normale de întreținere:</p>	<p>Confirmam ca pe perioada contractului vor fi disponibile din partea Furnizorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiuni normale de întreținere:</p>
<p>➤ Intervenții de la distanță securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor cloud-ului guvernamental</p>	<p>➤ Intervenții de la distanță securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor cloud-ului guvernamental</p>
<p>➤ Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin mail sau prin alte mijloace de comunicație electronică, inclusiv videoconferință.</p>	<p>➤ Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin mail sau prin alte mijloace de comunicație electronică, inclusiv videoconferință.</p>
<p>➤ Intervenții on-site la sediul central sau în teritoriu, în situațiile în care specialiștii apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației.</p>	<p>➤ Intervenții on-site la sediul central sau în teritoriu, în situațiile în care specialiștii apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației.</p>

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.

Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

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

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.

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.

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 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

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere

<p>Înaltă</p>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Înaltă</p>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>Medie</p>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. 	<p>Medie</p>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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.
<p>Joasă</p>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Joasă</p>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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 având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

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: <ul style="list-style-type: none"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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 având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> - activitățile interne nesemnificative 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”.

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

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 strânsă 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.

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:

- 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 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:

- 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

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 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:

- 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

<p>softului aplicativ destinată Beneficiarului.</p> <p>La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura predarea și înnoirea următoarelor livrabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. 	<p>softului aplicativ destinată Beneficiarului.</p> <p>La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura predarea și înnoirea următoarelor livrabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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.
<p>Modalitatea de întocmire a ofertelor</p> <p>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.</p>	<p>Oferta a fost întocmită în conformitate cu cerințele specificate de către Autoritatea Contractantă în documentația publicată.</p>
<p>Cerințe privind experiența personalului</p>	<p>Experiența personalului implicat în realizarea serviciilor</p>
<p>Echipa de proiect trebuie să includă specialiști de înaltă calificare cu experiență în domeniile respective.</p> <p>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.</p>	<p>Am luat cunostință</p>

<p>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.</p>	<p>Am luat cunostinta</p>
<p>CNAM a identificat următoarele cerințe minime privind experiența pe care trebuie să o dețină echipa de mentenanță a ofertantului:</p> <p>Manager de proiect (minim 1 persoană)</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 	<p>A se vedea documentele justificative.</p>

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 BusinessAnalitic.
- 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

<p><i>scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost).</i></p>	
<p>Specialist baze de date (minim 1 persoană)</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 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 <p><i>(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).</i></p>	
<p>Software Tester (minim 1 persoană)</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; <p>Experiență dobândită de minim 2 ani în testarea produselor software de complexitate similară <i>(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).</i></p>	
<p>2. Documente obligatorii la depunerea ofertei</p>	<p>A se vedea documentele justificative</p>
<p>3. Documente obligatorii la evaluarea ofertelor</p>	<p>A se vedea documentele justificative.</p>