



Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale

CAIET DE SARCINI

privind

**Serviciile de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a
Sistemului Informațional Comun al AMDM**

Anexa nr.1 TERMENI DE REFERINȚĂ

Destinați pentru achiziționarea Serviciilor de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a SI „Sistemul informațional automatizat comun al AMDM

1.Noțiuni utilizate în termenii de referință

1. **SI** - Sistem informațional
2. **AMDM** – Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale
3. **TI** - Tehnologii informaționale
4. **Utilizatori** - Persoanele care interacționează cu SI
- 5.**SIAC** – Sistemul informațional automatizat comun
6. **Mentenanță adaptivă/ dezvoltare și extinderi:** Intervenții asupra sistemului care presupun extinderea funcționalităților existente, crearea de noi module (ex. depunerea cererilor de modificare), ajustarea fluxurilor de lucru și integrarea cu servicii externe guvernamentale (MCloud), pentru a asigura conformitatea platformei cu noile necesități operaționale și normative ale AMDM. Aceste servicii se vor consuma din fondul de om/ore alocat.
7. **Mentenanță corectivă/ remediere erori (bug-fixing) și incidente:** Intervenții punctuale pentru diagnosticarea, izolarea și remedierea erorilor (bug-urilor) sau a incidentelor apărute în exploatarea platformei, care afectează funcționalitatea normală a acestuia. Efortul pentru aceste intervenții se va consuma din fondul alocat de om/ore **exclusiv** pentru modulele și funcționalitățile preexistente semnării prezentului contract (cod legacy). Toate erorile, vulnerabilitățile sau disfuncționalitățile identificate în modulele, funcționalitățile sau integrările noi – dezvoltate de Prestator în baza orelor de *Mentenanță Adaptivă* din prezentul contract – vor fi remediate pe cheltuiala exclusivă a Prestatorului (în baza garanției de bună execuție a codului livrat), fără a diminua fondul de om/ore alocat de AMDM.
8. **Mentenanță preventivă/ mentenanță, actualizări și suport curent:** Activități proactive, prestate pe bază de abonament lunar, care includ administrarea și monitorizarea serverelor (inclusiv infrastructura MCloud), instalarea actualizărilor de securitate (update-uri/patch-uri), optimizarea bazelor de date, realizarea copiilor de siguranță (backup) și oferirea de suport tehnic/consultanță utilizatorilor AMDM. Scopul este prevenirea incidentelor și asigurarea funcționării neîntrerupte a sistemului.

2.Cerințe pentru mentenanță și suport

Scopul Serviciilor de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a *SI*, **Sistemul informațional automatizat comun al AMDM** " este de a asigura pentru *AMDM* realizarea următoarelor obiective:

- Funcționalitatea oferită de sistem va fi aliniată în timp în funcție de schimbarea necesităților.

- Incidentele și problemele apărute în procesul de exploatare a “**Sistemului informațional automatizat comun al AMDM**” vor fi adresate, preluate și soluționate în timp util, cu impact minim asupra activității utilizatorilor;
- Dificultățile în exploatarea “**Sistemului informațional automatizat comun al AMDM**” vor putea fi depășite corect și în timp util, fără a afecta funcționarea sistemului informatic.

Pentru atingerea acestor obiective, serviciile de suport și mentenanță urmează să fie prestate de prestator conform cerințelor stabilite în acest caiet de sarcini.

Prestatorul trebuie să descrie activitățile ce vor fi desfășurate de acesta pentru a răspunde acestor cerințe, prezentând informație suficient de detaliată despre modul în care intenționează să presteze serviciile solicitate la nivelul cerut, precum și informație privind capacitățile sale tehnice, organizatorice și de competență, ce confirmă capacitatea sa de a presta la nivelul cerut.

2.1. Cerințele generale de mentenanță și suport

Compartimentul dat conține cerințele generale ale proceselor de mentenanță și suport a “**Sistemului informațional automatizat comun al AMDM**”.

Descrierea tehnică a sistemului (Arhitectura curentă): Sistemul Informațional Automatizat Comun (SIAC) este dezvoltat utilizând **limbajul de programare Java** pentru nivelul aplicației (logica de business / backend), interacționând cu sistemul de gestiune a bazelor de date **MS SQL Server**. Prestatorul trebuie să dispună de specialiști certificați sau cu experiență demonstrată în dezvoltarea și mentenanța aplicațiilor enterprise bazate pe mediul Java.

Tabelul 2.1 conține toate cerințele generale de mentenanță și suport a “**Sistemului informațional automatizat comun al AMDM**”.

Tabelul 2.1. **Cerințele generale de mentenanță și suport**

ID	Obligatoriu	Cerința
1	Da	Prestatorul va presta servicii de mentenanță și dezvoltare pentru sistemul informațional automatizat comun al AMDM până la finele anului 2026.
2	Da	Serviciile de dezvoltare reprezintă parte integrată a mentenanței adaptive și corective și sunt incluse în suma acesteia.
3	Da	După finisarea contractului de prestare a serviciilor de mentenanță și suport, AMDM poate solicita prelungirea prestării serviciilor.
4	Da	Odată cu semnarea contractului, prestatorul va semna cu AMDM, declarațiile de confidențialitate, precum și acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal.

5	Da	Ofertantul va presta servicii de administrare, monitorizare, configurare și optimizare la nivelul platformei și al instanțelor de baze de date MS SQL Server aferent. Atenție: Aceste activități se vor desfășura strict în limitele drepturilor de acces (privilegiilor) și politicilor de securitate impuse de administratorul tehnologic (STISC) în cadrul platformei guvernamentale MCloud. Prestatorul are obligația de a colabora proactiv cu STISC pentru prevenirea și rezolvarea incidentelor de infrastructură care afectează sistemul AMDM. În cazul în care soluționarea unui incident necesită drepturi de acces superioare celor alocate Prestatorului, acesta are obligația de a formula tehnic solicitarea, de a deschide sau de a solicita deschiderea tichetului de suport către STISC în numele Beneficiarului și de a asigura asistența tehnică necesară până la remedierea completă.
---	----	--

2.2. Specificațiile serviciilor de suport și mentenanță

În acest punct sunt stabilite tipurile de servicii de suport și mentenanță solicitate. Orice referință ulterioară la acești termeni va avea semnificația indicată la acest punct. De asemenea, sunt stabilite cerințele AMDM pentru fiecare tip de servicii în parte.

2.2.1. Integrarea Serviciilor de Suport în tipurile de Mentenanță (Preventivă, Corectivă, Adaptivă)

Serviciile de suport sunt prestate de Prestator în vederea depășirii incidentelor produse ca urmare a exploatării SIAC, soluționării problemelor depistate și în scopul utilizării corecte și eficiente a acestei platforme de către utilizatori.

Pentru o delimitare clară a efortului și a modului de plată, solicitările de suport din partea utilizatorilor AMDM vor fi clasificate și tratate de Prestator în conformitate cu cele trei categorii de mentenanță contractate, după cum urmează:

1. **Suportul Consultativ (Mentenanță Preventivă):** Adresările din partea utilizatorilor în vederea obținerii asistenței pentru utilizarea, configurarea (fără scriere de cod) și ghidarea în SIAC. Aceste activități au scopul de a preveni introducerea eronată a datelor și sunt acoperite integral de valoarea **abonamentului lunar fix**.
2. **Suportul pentru Incidente (Mentenanță Corectivă):** Adresările privind erori, blocaje sau funcționare defectuoasă a platformei (orice eveniment ce a afectat sau ar fi putut afecta funcționarea normală). Diagnosticarea, izolarea și repararea codului sursă/bazei de date sunt asimilate mentenanței corective. Efortul se va consuma din **fondul de om/ore alocat** (exclusiv pentru modulele vechi/legacy; erorile din noile dezvoltări se repară gratuit, în baza garanției).
3. **Suportul pentru Extinderi (Mentenanță Adaptivă):** Adresările ce vizează fluxuri noi, rapoarte noi sau funcționalități inexistente. Acestea vor fi tratate ca solicitări de dezvoltare și se vor consuma din **fondul de om/ore alocat mentenanței adaptive**, necesitând aprobare tehnică prealabilă.

Serviciile de suport sunt destinate să asigure utilizarea în timp a SIAC la parametrii de calitate necesari pentru funcționarea platformei, după cum urmează:

- **Disponibilitatea** - capacitatea platformei și a componentelor sale de a primi interogări din partea entităților autorizate și de a răspunde în timp util;
- **Utilizabilitatea** - capacitatea sistemului de a funcționa corect, livrând serviciile scontate;
- **Performanța** - capacitatea platformei de a răspunde la interogări la parametri stabiliți;
- **Securitatea** - capacitatea platformei de a asigura confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea datelor stocate.

Tabelul 2.2 conține cerințele serviciilor de suport pe care trebuie să le presteze Prestatorul pe parcursul perioadei de mentenanță.

Tabelul 2.2. Cerințele privind serviciile de suport pentru **Sistemul informațional automatizat comun al AMDM**

ID	Obligativitatea	Cerința
1	Obligatorie	Prestatorul va oferi suport utilizatorilor la soluționarea incidentelor aferente Sistemului informațional automatizat comun al AMDM, indiferent de cauzele ce au dus la apariția incidentului (exemplu: erori în aplicație, probleme la nivel de sistem, probleme în aplicații externe). În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz de incident în parte, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni: • recepționarea de la utilizatori a informației despre incidentul produs și contextul producerii acestuia; • localizarea incidentului și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea diminuării impactului incidentului; • identificarea cauzelor incidentului și stabilirea acțiunilor necesar a fi întreprinse în vederea înlăturării incidentului; • ghidarea utilizatorilor în vederea întreprinderii acțiunilor pentru diminuarea impactului incidentului și soluționarea acestuia în limita de timp stabilită; • prezentarea informației detaliate către AMDM privind cauzele incidentului, raționamentul acțiunilor întreprinse și acțiunile planificate pentru a preveni repetarea incidentelor similare; • examinarea necesității de înregistrare a unei noi probleme aferente Sistemului informațional automatizat comun al AMDM " (în cazul înregistrării problemei, Prestatorul o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor).

2	Obligatorie	Prestatorul va presta servicii de suport pentru soluționarea problemelor înregistrate la nivelul sistemului. În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz în parte, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni: • Recepționarea și colectarea informației aferente problemei, simptome, efecte, condiții specifice; • Analiza și localizarea problemei la nivelul componentelor SI, identificarea interdependențelor ce contribuie la manifestarea problemei sau sunt afectate de problema; • Identificarea soluțiilor temporare pentru a diminua efectele problemei și ghidarea utilizatorilor în vederea aplicării acestora; • Identificarea soluțiilor aferente problemei, comunicarea regulată cu utilizatorii privind progresele făcute în vederea identificării soluțiilor; • În cazul în care soluțiile țin de configurări la nivelul aplicației, va fi efectuată ghidarea utilizatorilor în vederea implementării acestora; • În cazul în care soluțiile presupun modificări la nivelul codului program al SI, acestea vor fi operate de Prestator și implementate în cadrul serviciilor de Mentenanță în limita de timp stabilită.
3	Obligatorie	Prestatorul va presta servicii de suport consultativ la utilizarea SI de către utilizatori. În acest scop, în funcție de specificul necesităților de consultanță ale utilizatorilor, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni: • Recepționarea solicitării de consultanță din partea utilizatorilor și a informației aferente contextului în care este necesară consultanța; • Identificarea soluțiilor și validarea acestora în mediile de testare ale Prestatorului; • Oferirea răspunsurilor complete și corecte privind modul în care trebuie să acționeze utilizatorii la exploatarea SI, conform solicitării de consultanță.
4	Obligatorie	Prestatorul va presta servicii de administrare a sistemelor de operare MS Windows Server și a bazei de date MS SQL Server din mediului de virtualizare. În acest scop, în funcție de specificul necesităților, Prestatorul poate întreprinde următoarele acțiuni: • Recepționarea și colectarea informației aferente problemelor, simptomelor, efectelor, condițiilor specifice; • Localizarea și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea utilizării raționale a resurselor; • Prezentarea informației detaliate către AMDM privind acțiunile necesare a fi întreprinse și acțiunile planificate pentru a întruni cerințele AMDM;

		- Solicitarea din partea AMDM a permisiunilor de acces necesare pentru a-și executa obligațiunile; - Examinarea necesității de înregistrare a unor noi probleme aferente SI (în cazul înregistrării problemei, Prestatorul o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor).
5	Obligatorie	Prestatorul va pune la dispoziția AMDM o persoană de contact a cărei sarcină primară va constitui interacțiunea cu Beneficiarul în scopul descrierii/modificării fluxurilor noi/existente aferent funcționalităților dezvoltate/modificate precum și comunicarea directă cu programatorii în sensul verificării statutului cerințelor Beneficiarului.
5	Obligatorie	Prestatorul se obligă de a optimiza codul sursă și a bazelor de date prin validarea și actualizarea acestora, asigurând eliminarea vulnerabilităților și a erorilor de sistem documentate anterior.
6	Obligatorie	Prestatorul va configura și monitoriza un sistem de backup automatizat zilnic/lunar al bazelor de date. O dată pe lună, Prestatorul va efectua un test de restaurare (restore test) într-un mediu izolat pentru a confirma integritatea datelor și va prezenta raportul de succes către AMDM.

2.2.2. Serviciile de suport/mentenanță pentru sistemul informatic SIAC

Serviciile de mentenanță trebuie să fie prestate de Prestator în scopul menținerii în timp a aplicațiilor la parametri de funcționare optimi. În acest scop, Prestatorul poate veni cu actualizări și modificări la nivelul aplicațiilor precum și noi versiuni ale aplicațiilor.

Actualizări ale SIAC sunt modificări la nivelul aplicațiilor, transmise către AMDM la inițiativa Prestatorului și destinate să îmbunătățească performanța aplicațiilor, să înlăture probleme, erori și vulnerabilități cunoscute Prestatorului.

Versiuni noi (new releases) sunt pachete de software aferente SIAC, transmise către AMDM la inițiativa Prestatorului și care conțin toate modificările efectuate anterior la nivelul aplicațiilor. Suplimentar, pot conține modificări și actualizări, componente noi de aplicație, ce nu au fost prezente în versiunile vechi ale aplicațiilor.

Tabelul 2.3 conține cerințele serviciilor de suport/mentenanță pe care trebuie să le presteze Prestatorul pe parcursul acestei perioade.

ID	Obligativitatea	Cerința
1	Obligatorie	Prestatorul va presta servicii de actualizare a SIAC și de livrare a versiunilor noi.
2	Obligatorie	În acest scop Prestatorul va pregăti pachetele software și documentația aferentă actualizărilor și noilor versiuni.

3	Obligatorie	Implementarea tuturor actualizărilor și noilor versiuni se va efectua conform cerințelor stabilite la punctul „Managementul schimbărilor” al prezentului caiet de sarcini.
---	-------------	--

2.2.3. Serviciile de dezvoltare pentru sistemul informatic SIAC

Serviciile de dezvoltare sunt prestate de Prestator la solicitarea în scopul alinierii SIAC la necesitățile de schimbare ale AMDM și proceselor aferente.

O solicitare de modificare/dezvoltare este o adresare din partea AMDM către Furnizor în scopul obținerii modificărilor la nivelul funcționalităților SIAC sau în scopul livrării de funcționalități noi pentru sistemul informatic.

O solicitare din partea AMDM se va considera ca fiind de modificare/dezvoltare doar în cazul în care funcționalitatea solicitată nu este furnizată de AMDM sau este furnizată diferit decât solicită AMDM. Ultima categorie nu intră în solicitările aferente corectării funcționalităților ce prezintă o problemă aferentă SIAC (conform definiției de mai sus).

Serviciile de dezvoltare reprezintă parte integrată a mentenanței adaptive și corective sunt incluse în suma acesteia.

Tabelul 2.4 conține cerințele serviciilor de dezvoltare pe care trebuie să le presteze Prestatorul pe parcursul perioadei de mentenanță.

Tabelul 2.4. Cerințele privind serviciile de dezvoltare pentru SIAC

ID	Obligatoriu	Cerință
1	Da	Prestatorul va presta servicii de modificare și dezvoltare a SIAC. Perimetrul modificărilor va include cel puțin: • Modificări pentru nivelul de prezentare a SIAC • Modificări pentru nivelul logicii a SIAC; • Modificări pentru nivelul de date a SIAC;
2	Da	Parte a serviciilor de modificare și dezvoltare ale SIAC, Prestatorul va efectua: • Parte a serviciilor de modificare și dezvoltare ale SIAC, Prestatorul va efectua elaborarea proiectului tehnic, modificările și dezvoltările la nivelul componentelor SIAC.
3	Da	Implementarea modificărilor și dezvoltărilor la nivel de sistem se va efectua conform cerințelor stabilite la punctul „Managementul schimbărilor”.

4	Da	Orice dezvoltare pentru SIAC va fi inițiată în baza unei solicitări din partea AMDM. Solicitarea va fi însoțită de specificațiile funcționale pentru modificarea cerută. Implementarea oricărei modificări aferente SIAC va trece prin procesul de management al schimbărilor agreat cu AMDM. Pentru modificările la nivelul softului aplicativ, procesul va prevedea cel puțin: • Efectuarea analizei preprogramare; • Întocmirea Sarcinii tehnice; • Dezvoltarea/modificarea fluxurilor/logicii de către programatori; • În mod obligatoriu, testarea prealabilă a soluției în cadrul etapei de preimplementare de către specialiștii în materie ai Prestatorului. AMDM își rezervă dreptul unilateral de refuz al recepționării lucrărilor pe motiv de neglijență al Prestatorului. Termenul de neglijență este aplicat dacă în procesul de implementare au loc deficiențe la nivel de interfață (la activarea unui buton nu poate fi parcurs fluxul definit în solicitare, afișarea în pagină este distorsionată /nestructurată, apar erori neprelucrate (Exceptions), interfața nu poate fi utilizată pe motivul nereacționării la clickuri (non responsive/freeze)). • Implementarea în mediul de testare al modificărilor cu efectuarea de unit testing de către AMDM. • Implementarea în mediul de testare al modificărilor și efectuarea testelor de acceptanță, cu implicarea utilizatorilor SIAC • Implementarea în mediul de producție al modificărilor, conform procedurii de management al schimbărilor stabilite; • Revizuirea finală și acceptarea finală a modificării.
5	Da	Necesitatea validării datelor existente din SIAC în conformitate cu formatul și regulile care vor fi stabilite de Beneficiar, în scopul implementării politicilor legislative noi sau al realizării conectării cu alte sisteme ori servicii guvernamentale, în măsura în care aceasta va fi solicitată de Beneficiar.
6	Da	Furnizarea asistenței tehnice de specialitate necesare pentru migrarea, configurarea și integrarea continuă a sistemului informațional în platforma guvernamentală MCloud. Prestatorul va asigura funcționarea optimă a aplicației în arhitectura pusă la dispoziție de STISC, adaptând soluția tehnică la restricțiile de rețea, WAF (Web Application Firewall) și politicile de securitate specifice mediului guvernamental. Totodată, Ofertantul va elabora

		și actualiza documentația de arhitectură privind necesarul exact de resurse virtuale (CPU, RAM, Storage, reguli de rutare și porturi) pe care Beneficiarul trebuie să le solicite operatorului tehnologic pentru o funcționare stabilă.
--	--	---

2.3. Nivelul serviciilor aferente pentru sistemul informatic SIAC

Nivelul serviciilor de suport și mentenanță stabilește cerințele privind parametrii la care trebuie să fie prestate aceste servicii de către Prestator.

2.3.1 Nivelul serviciilor de suport

Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de suport sunt următorii:

- Timpul de Răspuns (TR) - este timpul în care Prestatorul va reacționa la o solicitare de suport, va diagnostica situația și va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse pentru soluționare;
- Timpul de Soluționare (TS) - este timpul obiectiv în care se așteaptă că Prestatorul va întreprinde acțiunile în zona sa de responsabilitate pentru a soluționa complet solicitarea utilizatorilor.

Solicitățile pentru servicii de suport și mentenanță sunt clasificate din punct de vedere al importanței acestora pentru AMDM. Importanța este apreciată în funcție de impactul (produs sau probabil) evenimentului ce a generat necesitatea plasării solicitării serviciilor de suport asupra parametrilor de calitate de funcționare a SIAC.

Tabelul 2.5 conține clasificarea solicitărilor în funcție de importanța acestora.

Tabelul 2.5. Clasificarea importanței solicitărilor de suport

Clasificare	Impactul asupra funcționalității SIAC
Critică	<i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru toți sau majoritatea utilizatorilor. Operațiunile importante sunt necesare a fi efectuate cât mai curând posibil (de la 15 min. până la max. 1 oră). <i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative. <i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor face practic indisponibil sistemul informatic. <i>Securitatea:</i> există riscuri majore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.

Înaltă	<i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru o bună parte din utilizatori. Operațiuni sunt necesare a fi efectuate până la începutul următoarei zile. <i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative. <i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor afectează în măsura semnificativă desfășurarea operațiunilor. <i>Securitatea:</i> există risc înalt de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.
Ordinară	<i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru o parte din utilizatori. Sunt operațiuni ce trebuie să fie executate în următoarele trei zile. <i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative. <i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor afectează în măsură moderată desfășurarea proceselor. <i>Securitatea:</i> există riscuri de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.
Joasă	<i>Disponibilitatea:</i> sistemul informatic este indisponibil pentru un număr limitat de utilizatori. Nu sunt operațiuni ce trebuie executate în termen de până la trei zile. <i>Utilizabilitatea:</i> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative. <i>Performanța:</i> timpul de răspuns la interogările utilizatorilor este mai mare decât cel obișnuit. Nu este afectată desfășurarea proceselor. <i>Securitatea:</i> există riscuri minore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității datelor.

La plasarea unei solicitări pentru servicii de suport și mentenanță, stabilește clasificarea pentru ele. AMDM va atașa informație succintă pentru a explica clasificarea efectuată. AMDM va reclassifica solicitările plasate, în funcție de modificările în contextul aferent solicitărilor.

- Prestatorul va presta servicii de suport 24 ore din 24 și 7 zile din 7.
- Nivelul serviciilor de suport prestate de prestator și durata soluționării solicitărilor de suport trebuie să corespundă cerințelor specificate în tabelul 2.6.

Tabelul 2.6. Durata soluționării solicitărilor de suport

ID	Obligatorietatea	Clasificarea solicitării	Timpul de Răspuns(TR)	Timpul de Soluționare(TS)
1	Obligatorie	Critică	20 min	4 ore
2	Obligatorie	Înaltă	30 min	6 ore
3	Obligatorie	Ordinară	5 ore	2 zile
4	Obligatorie	Joasă	1 zi	4 zile

* Prestatorul va depune tot efortul în vederea soluționării cât mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limită pentru soluționarea solicitării va fi comunicat, agreat și acceptat de AMDM . Modificări ulterioare a timpului limită sunt permise doar cu acceptul AMDM.

2.3.2 Nivelul serviciilor de mentenanță

Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de mentenanță oferite de Prestator în perioada de mentenanță a SIAC sunt descriși în tabelul 2. 7.

Tabelul 2.7. Cerințe pentru nivelul serviciilor de mentenanță a SIAC

ID	Importanța	Cerință
1	Medie	Prestatorul va aplica o politică de minimizare a frecvenței de emiteră a actualizărilor la nivelul sistemului. Politica aplicată de Prestator va permite aplicarea noilor actualizări lunar. Excepție pot fi actualizările destinate să înlăture probleme critice și de securitate.
2	Medie	Prestatorul va comunica graficul său de emiteră a actualizărilor și noilor versiuni. Pentru actualizări, Prestatorul urmează să notifice AMDM cel puțin 7 zile în prealabil. Pentru noile versiuni, Prestatorul urmează să notifice AMDM cu puțin 15 zile în prealabil.
3	Medie	Pentru menținerea SIAC în stare funcțională, Prestatorul poate efectua lucrări de mentenanță la nivelul componentelor TI aferente sistemului informatic. Tipul lucrărilor de mentenanță, perioada și durata acestora sunt stabilite și coordonate în prealabil cu AMDM.

2.3.2 Nivelul serviciilor de dezvoltare

Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de dezvoltare oferite de Furnizor în perioada de mentenanță a SIAC sunt descriși în tabelul 2.8.

Tabelul 2.8. Cerințe pentru serviciile de dezvoltare a SIAC

ID	Obligativitate	Cerință
1	Obligatoriu	Prestatorul va reacționa la o solicitare de dezvoltare din partea în maxim 24 ore.
2	Obligatoriu	Prestatorul va veni cu estimările de buget și conceptul soluției în maxim 10 zile lucrătoare.
3	Obligatoriu	Ofertantul va livra soluția strict în termenele de execuție agreate și semnate de ambele părți în faza de estimare și concept (Sarcina Tehnică specifică fiecărei cereri). Livrarea se va realiza respectând standardele de calitate în dezvoltarea software, funcționalitățile fiind considerate acceptate doar după trecerea cu succes a testelor de acceptanță (UAT) de către utilizatorii AMDM.
4	Obligatoriu	Prestatorul va permite setarea priorităților pentru solicitările de dezvoltare și revizuirea ulterioară a acestora. Revizuirea priorităților solicitărilor va face posibilă revizuirea termenelor de livrare a soluțiilor de către Prestator.

2.4 Managementul serviciilor de suport

Modalitatea de organizare a serviciilor de suport sunt descrise în cerințele funcționale incluse în tabelul 2.9.

Tabelul 2.9. Cerințe pentru managementul serviciilor de suport

ID	Obligatorie	Cerință
1	Da	Prestarea serviciilor de către Prestatorul selectat către AMDM. Prestatorul trebuie să dețină capacitatea de a interacționa cu AMDM conform celor mai bune practici stabilite. De asemenea, trebuie să dețină procese și capabilități interne de a presta operațional conform practicilor menționate în domeniu.
2	Da	Serviciile de suport vor fi prestate în baza unui Acord de prestare servicii (SLA), ce va fi anexa la Contractul semnat între Părți. Acordul va stabili nivelul serviciilor de suport și mentenanță, în baza cerințelor incluse în acest caiet de sarcini.
3	Da	Prestatorul va deține un sistem de tichetare către care vor fi direcționate toate solicitările din partea utilizatorilor. Programul de lucru și organizarea activității prestatorului trebuie să asigure prestarea serviciilor de suport și mentenanță la nivelul stabilit în acest caiet de sarcini.

4	Da	Prestatorul trebuie să poată demonstra feedbackul rapid și accesul la specialiști certificați și calificați de către producătorii soluțiilor aplicative prestate.
5	Da	Serviciile de suport vor fi prestate la distanță. La necesitate sau solicitare a beneficiarului, specialiștii Prestatorului se vor deplasa la sediul .
6	Da	Pentru prestarea serviciilor de suport și mentenanță, Prestatorul va pune la dispoziția o platforma de ticketare, disponibilă pentru AMDM în rețeaua Internet. Platforma dată va fi adecvat securizată. Toate interacțiunile între Prestator și Beneficiar în cadrul prestării serviciilor de suport și mentenanță se vor efectua prin intermediul platformei respective sau poștei de lucru a beneficiarului.
7	Da	Prestatorul va monitoriza calitatea serviciilor de suport și mentenanță, va reacționa la abaterile admise în vederea prevenirii acestora.
8	Da	Prestatorul va prezenta rapoarte către AMDM privind serviciile prestate și nivelul acestora. Rapoartele vor conține și informație cu privire la acțiunile întreprinse de prestator sau planificate, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor.
9	Da	Prestatorul va prezenta lunar către AMDM actul de acceptanță a serviciilor de suport și mentenanță. Actul de acceptanță va conține volumul și suma serviciilor prestate. Actul de acceptanță va fi însoțit de raportul privind serviciile prestate și nivelul acestora.
10	Da	Plata serviciilor de suport și mentenanță se va efectua lunar, după prestarea serviciilor, în baza actului de acceptanță și a raportului privind serviciile prestate.

2.5 Managementul schimbărilor

Toate modificările aplicate în cadrul SIAC în contextul prestării serviciilor de suport și mentenanță vor fi gestionate conform unui proces matur de management al schimbărilor.

Tabelul 2.1 O conține cerințele de organizare a managementului schimbării pentru sistemul informatic SIAC.

Tabelul 2.10. Cerințe pentru managementul schimbărilor

ID	Obligatorie	Cerință
1	Da	În oferta sa, Prestatorul va include informație privind abordarea propusă pentru managementul schimbărilor la nivelul aplicațiilor.
2	Da	Prestatorul va propune procedura de management al schimbărilor aferente aplicațiilor. Procedura va fi coordonată și acceptată de AMDM.
3	Da	Procedura de management al schimbărilor trebuie să prevadă cel puțin următoarele activități în responsabilitatea Prestatorului: • Efectuarea analizei preprogramare; • Întocmirea Sarcinii tehnice; • Dezvoltarea/modificarea fluxurilor logicii de către programatori; • Verificarea de către Prestator și AMDM a produsului realizat; • Testarea modificărilor în mediul de testare al Prestatorului și ulterior al AMDM; • Pregătirea planului de implementare a modificărilor; • Pregătirea planului de roll back în cazul modificărilor eșuate; • Furnizarea pachetelor software aferente modificărilor; • Furnizarea fișierelor ce conțin codul sursă aferent modificărilor autenticitatea și integritatea pachetelor software și a codului sursă trebuie să fie asigurată cu aplicarea semnăturii digitale a Prestatorului; • Reacționarea imediată în cazul depistării erorilor în modificările implementate și corectarea lor într-un timp cât mai scurt.
4	Da	În procesul de menținere operațională și dezvoltare a SIAC, Prestatorul „urmează să efectueze un șir de modificări la nivelul componentelor aferente SIAC, (componente de sistem și cod). Toate modificările efectuate de Ofertant la nivelul Sistemului vor fi implementate conform unui proces de comun acord pentru managementul schimbărilor. Modificările ce pot avea impact semnificativ asupra parametrilor de calitate ai SIAC vor fi autorizate de AMDM Elemente obligatorii pentru acest tip de modificări, vor fi: • Efectuarea analizei preprogramare și ajustarea interfeței • Întocmirea Sarcinii tehnice și coordonarea cu AMDM; • Dezvoltarea/modificarea fluxurilor/ logicii de către programatori; • Verificarea de către prestator și AMDM a produsului realizat; • Testarea în mediul test; • Planul de implementare a modificării; • Planul de roll back; • Revizuirea post-implementare.

		Prestatorul va duce evidența tuturor modificărilor aferente SIAC într-un Registru al modificărilor. AMDM va avea acces de citire la acest Registru.
--	--	---

2.6 Încetarea contractului

În cazul în care părțile decid să nu prelungească contractul pentru servicii de suport și mentenanță, activitatea nu trebuie să fie afectată. AMDM trebuie să dețină posibilitatea de a contracta un alt Prestator sau să preia intern suportul și menținerea SIAC.

Tabelul 2.13 conține cerințele aferente condițiilor de terminare a relațiilor contractuale între Prestator și Beneficiar privind serviciile de mentenanță și suport a sistemului informatic SIAC.

Tabelul 2.13. Cerințe de Încetare a contractului de prestare a serviciilor de mentenanță și suport

ID	Importanța	Cerință
1	Ridică	In cazul în care se preconizează încetarea contractului pentru servicii de suport și mentenanță, Prestatorul trebuie să asigure cel puțin: - Toate codurile sursă sau fișierele de configurare în cazul soluțiilor COTS) aferente SIAC sunt transmise către AMDM; - Codurile sursă/configurațiile transmise trebuie să fie acelea în baza cărora au fost produse componentele SIAC ce sunt rulate la momentul încetării contractului în mediul de producție al AMDM. Autenticitatea și integritatea fișierelor menționate va fi confirmată prin semnătura digitală a Prestatorului; - Toată documentația aferentă SIAC este actualizată și transmisă către AMDM; - Toate înregistrările aferente solicitărilor efectuate pe partea Prestatorului (pentru incidente, probleme, consultanță, modificări, dezvoltări etc.) sunt exportate în format agreat în comun (exemplu: CSV, XLS etc.) și transmise către AMDM; - Prestatorul va păstra pentru un termen de un an calendaristic toate înregistrările produse pe parcursul prestării serviciilor, codurile sursă și documentația aferentă SIAC.
2	Ridică	Pentru un termen de un an calendaristic după expirarea contractului de suport, Prestatorul va fi dispus să coopereze cu terțe părți autorizate de AMDM, în limite rezonabile, în vederea prestării către AMDM a serviciilor de suport și mentenanță. În acest scop Prestatorul va asigura cel puțin furnizarea oricărei informații

		deținute aferente serviciilor prestate în cadrul prezentului contract, ce ar ajuta la îmbunătățirea serviciilor.
3	Ridicată	Prestatorul va include în oferta sa informație cu privire la abordarea propusă pentru încetarea serviciilor de suport și menținerea, ținând cont de cerințele și necesitățile beneficiarului.
4	Ridicată	Contractul semnat urmează să fie pentru un termen de la momentul semnării până la 31.12.2026. Oricare din părți poate în orice moment solicita rezilierea contractului semnat. În acest scop, partea ce dorește rezilierea contractului va notifica cealaltă parte despre intenția sa cu cel puțin 2 luni în prealabil.

2.7. Produsul final și componentele livrabile

Produsul final (SIAC) e format din artefactele software și de documentare a sistemului precum și de transferul de cunoștințe către deținătorul și administratorul sistemului.

Artefactele aferente livrabilelor SIAC sunt indicate în tabelul 3. 1.

Tabelul 3.1. Artefactele livrate pentru SIAC

ID	Obligatorie	Descriere succintă a artefactului
1	Da	Livrarea codului sursă, a scripturilor de baze de date și a artefactelor se va face exclusiv printr-un repository securizat de versionare Git deținut de AMDM, pentru a asigura trasabilitatea completă a modificărilor.
2	Da	Informația relevantă migrată din baza de date a SIAC actuale în noua versiune a SIAC.
3	Da	Modificarea și actualizarea documentației privind configurarea, arhitectura și instrucțiunile utilizatorilor la adăugarea sau schimbarea funcționalităților.
4	Da	Modificarea și completarea documentului privind configurarea și desfășurarea sistemului (deployment).



Adițional la artefactele aferente livrabilelor SIAC vor fi prestate totalitatea serviciilor necesare transferului de cunoștințe indicate în tabelul 3 .2.

Tabelul 3.2. Servicii de transfer de cunoștințe aferente artefactelor livrate

ID	Obligativitatea	Descrierea succintă a artefactului
1	Obligatorie	Instruirea unui grup țintă de utilizatori și administratori.
2	Obligatorie	Asistență în testarea de acceptare a actualizărilor și a noilor versiuni
3	Obligatorie	Soluționarea deficiențelor identificate la testarea de acceptare.

Conducătorul grupului de lucru: _____

Constantin NEDELEA