

*Anexa nr.1 la Anexa nr. 22
la Documentația standard
aprobată prin Ordinul Ministrului Finanțelor
nr. 115 din 15.09.2021*

Numărul procedurii de achiziție [ocds-b3wdp1-MD-1657030342671 din 05.07.2022](#)

Obiectul achiziției: **Servicii de mentenanță și suport pentru** Sistemul Informațional de Raportare și Evidență a Serviciilor Medicale, componenta **DRG**

OFERTA TEHNICA

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
Denumire. Cadrul legal. Baza Juridică. Acte normative Sistemul Informațional de Raportare și Evidența a Serviciilor Medicale, componenta DRG (în continuare – DRG) reprezintă un instrument informatic de colectare și procesare centralizată de date în regim online gestionat de Compania Națională de Asigurări în Medicină. În prezent, sistemul este operațional la nivel național și este găzduit pe platforma guvernamentală comună MCloud, asupra lui desfășurându-se în mod continuu servicii de întreținere și dezvoltare.	Am luat la cunoștință și asumam toate detaliile puse la dispoziție de către Autoritatea Contractantă: Denumire. Cadrul legal. Baza Juridică. Acte normative Sistemul Informațional de Raportare și Evidența a Serviciilor Medicale, componenta DRG (în continuare – DRG) reprezintă un instrument informatic de colectare și procesare centralizată de date în regim online gestionat de Compania Națională de Asigurări în Medicină. În prezent, sistemul este operațional la nivel național și este găzduit pe platforma guvernamentală comună MCloud, asupra lui desfășurându-se în mod continuu servicii de întreținere și dezvoltare.
Crearea și funcționarea DRG este reglementată de următoarele acte legislative și normative:	Asumam înțelegerea detaliilor privind crearea și funcționarea DRG, reglementată de următoarele acte legislative și normative:
➤ Legea nr.1069/2000 cu privire la informatică; ➤ Legea nr.467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat; ➤ Legea nr. 412/2004 cu privire la Statistica Oficială; ➤ Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal; ➤ Legea nr. 142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate; ➤ Hotărârea Guvernului nr.272/2002 privind măsurile de creare a sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept”; ➤ Hotărârea Guvernului nr. 333/2002 pentru aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat Registrul de stat al populației; ➤ Hotărârea Guvernului nr.562/2006 cu privire la crearea sistemelor și resurselor informaționale automatizate de stat; ➤ Hotărârea Guvernului nr.1032/2006 cu privire la aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat”; ➤ Hotărârea Guvernului nr. 1123/2010 privind aprobarea cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;	➤ Legea nr.1069/2000 cu privire la informatică; ➤ Legea nr.467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat; ➤ Legea nr. 412/2004 cu privire la Statistica Oficială; ➤ Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal; ➤ Legea nr. 142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate; ➤ Hotărârea Guvernului nr.272/2002 privind măsurile de creare a sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept”; ➤ Hotărârea Guvernului nr. 333/2002 pentru aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat Registrul de stat al populației; ➤ Hotărârea Guvernului nr.562/2006 cu privire la crearea sistemelor și resurselor informaționale automatizate de stat; ➤ Hotărârea Guvernului nr.1032/2006 cu privire la aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat”; ➤ Hotărârea Guvernului nr. 1123/2010 privind aprobarea cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante		RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință	
➤ Hotărârea Guvernului nr. 857/2013 cu privire la Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale „Moldova Digitală 2020”; ➤ Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign); ➤ Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud); ➤ Hotărârea Guvernului nr. 586/2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical; ➤ Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect); ➤ Ordinul MS și CNAM nr. 397/125A/2013 privind aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de codificare, colectare, raportare și validare a datelor la nivel de pacient în cadrul finanțării spitalelor în bază de DRG (CASE-MIX); ➤ Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr.78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procese ciclului de viață al software-ului” RT 38370656-002:2006 (Monitorul Oficial nr. 95-97/335 din 23 iunie 2006); ➤ Ordinul CNAM nr. 204/2020 cu privire la aprobarea Politicii de securitate informațională în cadrul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină.		➤ Hotărârea Guvernului nr. 857/2013 cu privire la Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale „Moldova Digitală 2020”; ➤ Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign); ➤ Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud); ➤ Hotărârea Guvernului nr. 586/2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical; ➤ Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect); ➤ Ordinul MS și CNAM nr. 397/125A/2013 privind aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de codificare, colectare, raportare și validare a datelor la nivel de pacient în cadrul finanțării spitalelor în bază de DRG (CASE-MIX); ➤ Ordinul Ministerului Dezvoltării Informaționale nr.78/2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice „Procese ciclului de viață al software-ului” RT 38370656-002:2006 (Monitorul Oficial nr. 95-97/335 din 23 iunie 2006); ➤ Ordinul CNAM nr. 204/2020 cu privire la aprobarea Politicii de securitate informațională în cadrul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină.	
Obiectul achiziției Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță și suport. În mod concret, prezentul proiect are următoarele componente:		Obiectul ofertei Sistemul descris în continuare face obiectul ofertei serviciilor de mentenanță și suport. În mod concret, prezentul proiect are următoarele componente:	
OBIECTUL ACHIZIȚIEI	Descriere	OBIECTUL OFERTEI	Descriere

Servicii de mentenanță DRG : - Corectivă; - Preventivă; - Adaptivă;	<i>Servicii asigurate timp de 5 luni de la data semnării contractului.</i> <i>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> - Asigurarea serviciilor de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a DRG, precum și a web serviciilor aferente; - Participarea la stabilirea cerințelor privind identificarea și efectuarea modificărilor de îmbunătățire SI; - Analiza problemelor identificate, propunerea și implementarea soluțiilor pentru remedierea acestora; - Restabilirea funcționării SI în regim de urgență; - Elaborarea procedurilor „Back-up” și automatizarea operațiunilor sistematizate de efectuare a copiilor de rezervă; - Asigurarea funcționării mecanismelor de interoperabilitate și schimb de date, inclusiv serviciile web; - Elaborarea documentației aferente serviciilor de mentenanță; - Oferirea accesului la un sistem automatizat eficient de comunicare și raportare de către beneficiar a problemelor, incidentele înregistrate, și a cerințelor de modificare (sistem de service-desk); -Asigurarea managementului privind serviciile de mentenanță oferite; -Elaborarea planului de mentenanță; - Asigurarea testărilor SI; -Oferirea suportului administratorilor SI și utilizatorilor; - Participarea la ședințele de lucru; - Respectarea cerințelor privind confidențialitatea și securitatea datelor; - Conlucrarea cu instituțiile publice a RM la solicitarea beneficiarului. Furnizorul va livra servicii de transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile prezentei proceduri.	Servicii de mentenanță DRG : - Corectivă; - Preventivă; - Adaptivă;	<i>Servicii asigurate timp de 5 luni de la data semnării contractului.</i> <i>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> - Asigurarea serviciilor de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a DRG, precum și a web serviciilor aferente; - Participarea la stabilirea cerințelor privind identificarea și efectuarea modificărilor de îmbunătățire SI; - Analiza problemelor identificate, propunerea și implementarea soluțiilor pentru remedierea acestora; - Restabilirea funcționării SI în regim de urgență; - Elaborarea procedurilor „Back-up” și automatizarea operațiunilor sistematizate de efectuare a copiilor de rezervă; - Asigurarea funcționării mecanismelor de interoperabilitate și schimb de date, inclusiv serviciile web; - Elaborarea documentației aferente serviciilor de mentenanță; - Oferirea accesului la un sistem automatizat eficient de comunicare și raportare de către beneficiar a problemelor, incidentele înregistrate, și a cerințelor de modificare (sistem de service-desk); -Asigurarea managementului privind serviciile de mentenanță oferite; -Elaborarea planului de mentenanță; - Asigurarea testărilor SI; -Oferirea suportului administratorilor SI și utilizatorilor; - Participarea la ședințele de lucru; - Respectarea cerințelor privind confidențialitatea și securitatea datelor; - Conlucrarea cu instituțiile publice a RM la solicitarea beneficiarului. Furnizorul va livra servicii de transfer de cunoștințe și consultanță la cerere, în condițiile prezentei proceduri.
--	---	--	---

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul va avea acces la sistemul informațional și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra DRG pentru o perioadă de minim 12 luni după încetarea contractului (inclusiv modificări asupra codului sursă) realizate pe perioada contractului.	Am luat la cunoștință informațiile privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Asumam ca, în calitate de prestator, vom avea acces la sistemul informațional și asumam riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra DRG pentru o perioadă de minim 12 luni după încetarea contractului (inclusiv modificări asupra codului sursă) realizate pe perioada contractului.
De asemenea, Prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului împreună cu codul sursă DRG (cu includerea comentariilor pentru acesta), 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.	Asumam ca vom documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le vom prezenta Beneficiarului împreună cu codul sursă DRG (cu includerea comentariilor pentru acesta), 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.
În capitolele inițiale „Descriere generală a DRG” și „Specificații tehnice DRG” sunt prezentate detaliile necesare potențialilor ofertanți pentru a evalua corect efortul, cunoștințele necesare și răspunderea pe care o asumă în prezenta procedura de achiziție.	Am luat la cunoștință capitolele inițiale „Descriere generală a DRG” și „Specificații tehnice DRG” în care sunt prezentate detaliile necesare pentru a evalua corect efortul, cunoștințele necesare și răspunderea pe care o asumăm în prezenta procedura.
Descriere generală a DRG Sistemul informațional reprezintă un sistem național pentru instituțiile medicale din Republica Moldova, cu ajutorul căruia sunt încărcate și gestionate informațiile la nivelul bazei de date a CNAM. Obiectivele strategice ale CNAM și MS în ceea ce privește costurile asociate tratamentului conduce la obținerea unei imagini mai bune a rezultatelor și la realizarea de comparații ale rezultatelor . DRG este un instrument util spitalelor în creșterea eficienței (prin identificarea resurselor necesare fiecărui tip de pacient), în procesul de îmbunătățire a calității serviciilor furnizate (prin evaluarea calității și definirea unor modele de practică), în modelarea activității și a structurii spitalelor (personal, secții, etc.) și în realizarea unui management bazat pe rezultate și nu pe resurse sau procese.	Descriere generală a DRG Asumam înțelegerea ca sistemul informațional reprezintă un sistem național pentru instituțiile medicale din Republica Moldova, cu ajutorul căruia sunt încărcate și gestionate informațiile la nivelul bazei de date a CNAM. Înțelegem obiectivele strategice ale CNAM și MS în ceea ce privește costurile asociate tratamentului: conduce la obținerea unei imagini mai bune a rezultatelor și la realizarea de comparații ale rezultatelor . Înțelegem ca DRG este un instrument util spitalelor în creșterea eficienței (prin identificarea resurselor necesare fiecărui tip de pacient), în procesul de îmbunătățire a calității serviciilor furnizate (prin evaluarea calității și definirea unor modele de practică), în modelarea activității și a structurii

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante		RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință	
Funcționarea continuă și operarea în sistemul DRG are următoarele obiective:		spitalelor (personal, secții, etc.) și în realizarea unui management bazat pe rezultate și nu pe resurse sau procese. Asumam înțelegerea faptului ca funcționarea continuă și operarea în sistemul DRG are următoarele obiective:	
A. Creșterea eficienței serviciilor spitalicești Prin finanțarea în sistem DRG, spitalele ce vor avea costuri pentru un anumit DRG mai mari decât tariful stabilit vor pierde resurse la acea categorie de pacienți, iar cele cu costuri, pentru un anumit DRG, mai mici decât tariful stabilit vor câștiga resurse la acea categorie de pacienți. Alocarea resurselor financiare are la baza rezultatele spitalului și mai puțin structura acestora.		A. Creșterea eficienței serviciilor spitalicești Prin finanțarea în sistem DRG, spitalele ce vor avea costuri pentru un anumit DRG mai mari decât tariful stabilit vor pierde resurse la acea categorie de pacienți, iar cele cu costuri, pentru un anumit DRG, mai mici decât tariful stabilit vor câștiga resurse la acea categorie de pacienți. Alocarea resurselor financiare are la baza rezultatele spitalului și mai puțin structura acestora.	
B. Creșterea eficienței tehnice la nivelul furnizorului de serviciilor spitalicești DRG permite spitalelor să-și evidențieze cu claritate tipurile de pacienți și resursele atrase pentru aceștia, iar prin compararea cu costurile necesare se generează cadrul de funcționare pentru o eficiență cât mai mare (economiiile făcute fiind păstrate la nivelul spitalului). Spitalele pot să-și cunoască tipurile de pacienți pentru care pierd resurse (și să intervină în procesele ce se desfășoară pentru a reduce cheltuielile) și pacienții la care sunt în beneficiu financiar (și să încerce să atragă cât mai mulți pacienți de acest tip).		B. Creșterea eficienței tehnice la nivelul furnizorului de serviciilor spitalicești DRG permite spitalelor să-și evidențieze cu claritate tipurile de pacienți și resursele atrase pentru aceștia, iar prin compararea cu costurile necesare se generează cadrul de funcționare pentru o eficiență cât mai mare (economiiile făcute fiind păstrate la nivelul spitalului). Spitalele pot să-și cunoască tipurile de pacienți pentru care pierd resurse (și să intervină în procesele ce se desfășoară pentru a reduce cheltuielile) și pacienții la care sunt în beneficiu financiar (și să încerce să atragă cât mai mulți pacienți de acest tip).	
Definiții și abrevieri		Folosim același sistem de definiții și abrevieri	
Abreviere/Acrionim	Descriere	Abreviere/Acrionim	Descriere
CNAM	Compania Națională de Asigurări în Medicină	CNAM	Compania Națională de Asigurări în Medicină
MS	Ministerul Sănătății	MS	Ministerul Sănătății
DRG	Sistemul Informațional de Raportare și evidență a Serviciilor Medicale, componenta DRG	DRG	Sistemul Informațional de Raportare și evidență a Serviciilor Medicale, componenta DRG

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante		RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință	
Dezvoltare	Crearea și implementarea unor noi module funcționale și/sau modificarea modulelor existente ale unui sistem informațional, precum și reingineria sistemului informațional.	Dezvoltare	Crearea și implementarea unor noi module funcționale și/sau modificarea modulelor existente ale unui sistem informațional, precum și reingineria sistemului informațional.
Mentenanță	Reprezintă un ansamblu de activități care includ: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; întreținerea sistemului informațional și resursei informaționale; restabilirea funcționalităților sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.	Mentenanță	Reprezintă un ansamblu de activități care includ: asigurarea funcționalității și a securității complexului de mijloace tehnice și de program; actualizarea versiunii sistemului informațional; întreținerea sistemului informațional și resursei informaționale; restabilirea funcționalităților sistemului informațional, în cazul apariției defecțiunilor; asigurarea suportului metodologic și practic pentru utilizatori.
Mentenanță corectivă	Modificarea SI pentru soluționarea problemelor detectate și corectarea (necoresponderilor configurărilor de sistem, erorilor, disfuncționalităților, etc.). Astfel de modificări corectează produsul software pentru a-l aduce în corespundere cu cerințele stabilite.	Mentenanță corectivă	Modificarea SI pentru soluționarea problemelor detectate și corectarea (necoresponderilor configurărilor de sistem, erorilor, disfuncționalităților, etc.). Astfel de modificări corectează produsul software pentru a-l aduce în corespundere cu cerințele stabilite.
Mentenanță preventivă	Modificări ale SI în scopul detectării și corectării erorilor ascunse pentru a preveni manifestarea evidentă a acestor erori la exploatarea produsului dat.	Mentenanță preventivă	Modificări ale SI în scopul detectării și corectării erorilor ascunse pentru a preveni manifestarea evidentă a acestor erori la exploatarea produsului dat.
Mentenanță adaptivă	Modificări ale SI care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică.	Mentenanță adaptivă	Modificări ale SI care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante		RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință	
IDNP	(Număr de Identificare Personal) – numărul de identificare a unei persoane, utilizat în practica internațională sub forma de prescurtare.	IDNP	(Număr de Identificare Personal) – numărul de identificare a unei persoane, utilizat în practica internațională sub forma de prescurtare.
CCAP	Programul de Audit al Codificării Clinice	CCAP	Programul de Audit al Codificării Clinice
MCloud	Cloud-ul guvernamental al Republicii Moldova	MCloud	Cloud-ul guvernamental al Republicii Moldova
Proces	Secvența fixă de evenimente realizate de către un grup de activități conectate la nivel logic ce utilizează resursele organizaționale pentru obținerea celor mai bune rezultate spre îndeplinirea obiectivelor organizaționale.	Proces	Secvența fixă de evenimente realizate de către un grup de activități conectate la nivel logic ce utilizează resursele organizaționale pentru obținerea celor mai bune rezultate spre îndeplinirea obiectivelor organizaționale.
Rol	Comportamentul și obligațiile specifice ale unei persoane sau ale unor persoane care lucrează în echipă (grup de lucru).	Rol	Comportamentul și obligațiile specifice ale unei persoane sau ale unor persoane care lucrează în echipă (grup de lucru).
Arhitectură	Toate soluțiile esențiale legate de organizarea sistemului software precum și setul de elemente și interfețe structurale, împreună cu cooperarea descrisă în termenii acestor elemente.	Arhitectură	Toate soluțiile esențiale legate de organizarea sistemului software precum și setul de elemente și interfețe structurale, împreună cu cooperarea descrisă în termenii acestor elemente.
Bază de date	Toate datele combinate organizate în conformitate cu anumite reguli, care oferă principiile generale de descriere, stocare și procesare a datelor.	Bază de date	Toate datele combinate organizate în conformitate cu anumite reguli, care oferă principiile generale de descriere, stocare și procesare a datelor.
MLog	Serviciul electronic guvernamental de jurnalizare	MLog	Serviciul electronic guvernamental de jurnalizare
MNotify	Serviciul guvernamental de notificare electronică a utilizatorilor	MNotify	Serviciul guvernamental de notificare electronică a utilizatorilor
MPass	Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului	MPass	Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante		RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință	
SOAP	Protocol de mesagerie destinat schimbului de informații structurale pentru implementarea serviciilor web în rețele de comunicații	SOAP	Protocol de mesagerie destinat schimbului de informații structurale pentru implementarea serviciilor web în rețele de comunicații
SSL	Protocol criptografic care asigură comunicarea sigură între 2 noduri ale rețelei de calculatoare pentru acțiuni cum ar fi vizitarea paginilor Web, e-mail, internet-fax, schimb de mesaje instantanee și alte transferuri de date.	SSL	Protocol criptografic care asigură comunicarea sigură între 2 noduri ale rețelei de calculatoare pentru acțiuni cum ar fi vizitarea paginilor Web, e-mail, internet-fax, schimb de mesaje instantanee și alte transferuri de date.
TIC	Tehnologie Informatică și de Comunicație	TIC	Tehnologie Informatică și de Comunicație
KP	coeficientul provizoriu de ajustare a valorilor relative	KP	coeficientul provizoriu de ajustare a valorilor relative
Specificații tehnice DRG Caracteristici generale de funcționare DRG are o arhitectura 3-layer, arhitectura care permite funcționarea pe platforma guvernamentală comună MCloud. DRG funcționează centralizat pe infrastructura hardware concepută pentru disponibilitate 99.9% și are următoarele caracteristici generale:		Asumam intelegerea specificațiilor tehnice DRG: Caracteristici generale de funcționare DRG are o arhitectura 3-layer, arhitectura care permite funcționarea pe platforma guvernamentală comună MCloud. DRG funcționează centralizat pe infrastructura hardware concepută pentru disponibilitate 99.9% și are următoarele caracteristici generale:	
➤ acoperă tot ce este necesar de automatizat; ➤ are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora; ➤ respectă standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale; ➤ asigură flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după implementare; ➤ 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 arhitectura modernă cu un grad înalt de performanță, structurată pe 3 niveluri (nivelul pentru baze de date, nivelul		➤ acoperă tot ce este necesar de automatizat; ➤ are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora; ➤ respectă standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale; ➤ asigură flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după implementare; ➤ 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 arhitectura modernă cu un grad înalt de performanță, structurată pe 3 niveluri (nivelul pentru baze de date, nivelul	

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
pentru aplicație și nivelul acces/utilizator). Fiecare nivel are în componență toate echipamentele necesare bunei funcționări; ➤ 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; ➤ asigură o siguranță sporită în exploatare.	pentru aplicație și nivelul acces/utilizator). Fiecare nivel are în componență toate echipamentele necesare bunei funcționări; ➤ 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; ➤ asigură o siguranță sporită în exploatare.
Interfața Utilizator Această interfață este accesibilă pentru toți utilizatorii autorizați în DRG: ✓ DRG dispune de o interfață inteligentă, intuitivă și prietenoasă cu utilizatorul; ✓ interfața de lucru este integral în browserul 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.	Asumam intelegerea modului de operare al interfeței Utilizator Această interfață este accesibilă pentru toți utilizatorii autorizați în DRG: ✓ DRG dispune de o interfață inteligentă, intuitivă și prietenoasă cu utilizatorul; ✓ interfața de lucru este integral în browserul 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.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
Hardware și canale de comunicație Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:	Asumam intelegerea hardware-ului și canalelor de comunicație Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:
Platforma hardware, formata din Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat pe platforma guvernamentală comună MCloud: ○ Servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem si softului funcțional (aplicatii si subsisteme); ○ Echipamente de comunicații pentru formarea rețelilor locale LAN si organizarea comunicațiilor teritoriale WAN; ○ Serverele puse la dispoziție au procesoare din familia Intel x86/x64 ○ Platforma hardware pusa la dispoziție de către beneficiar este dimensionata corespunzător pentru a permite funcționarea în bune condiții a sistemului. ○ Performanta optima, în limita normelor obiective de uzura, pentru realizarea structurii funcționale si asigurarea extinderii ulterioare a sistemului; ○ este flexibila în utilizarea mijloacelor disponibile destinate recepționarii informației din surse externe (alte instituții publice); ○ asigura un nivel înalt de securitate în privința aplicațiilor si transportului de date; ○ asigura normele de funcționare ale platformelor informatice guvernamentale.	Platforma hardware, formata din Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat pe platforma guvernamentală comună MCloud: ○ Servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem si softului funcțional (aplicatii si subsisteme); ○ Echipamente de comunicații pentru formarea rețelilor locale LAN si organizarea comunicațiilor teritoriale WAN; ○ Serverele puse la dispoziție au procesoare din familia Intel x86/x64 ○ Platforma hardware pusa la dispoziție de către beneficiar este dimensionata corespunzător pentru a permite funcționarea în bune condiții a sistemului. ○ Performanta optima, în limita normelor obiective de uzura, pentru realizarea structurii funcționale si asigurarea extinderii ulterioare a sistemului; ○ este flexibila în utilizarea mijloacelor disponibile destinate recepționarii informației din surse externe (alte instituții publice); ○ asigura un nivel înalt de securitate în privința aplicațiilor si transportului de date; ○ asigura normele de funcționare ale platformelor informatice guvernamentale.
Platforma software. Din considerente de costuri, suport tehnic si omogenitate, infrastructura software are următoarele caracteristici: ○ Sistemele de operare ale serverelor sunt Microsoft Windows/Linux, din gama Enterprise;	Platforma software. Din considerente de costuri, suport tehnic si omogenitate, infrastructura software are următoarele caracteristici: ○ Sistemele de operare ale serverelor sunt Microsoft Windows/Linux, din gama Enterprise;

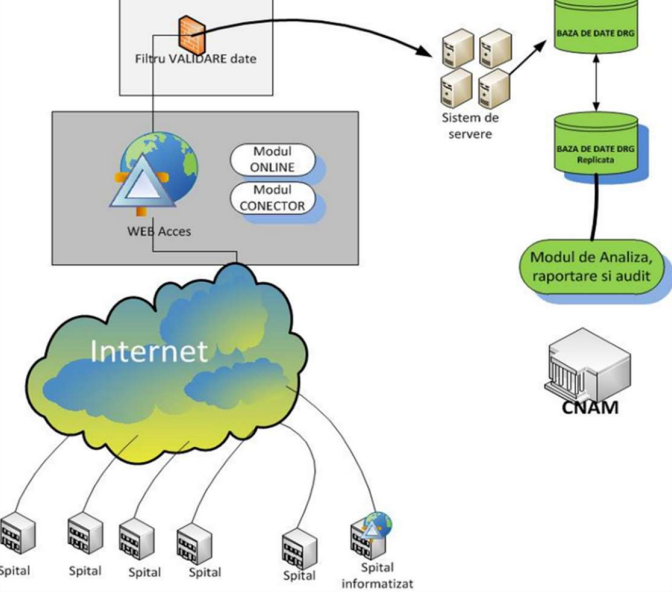
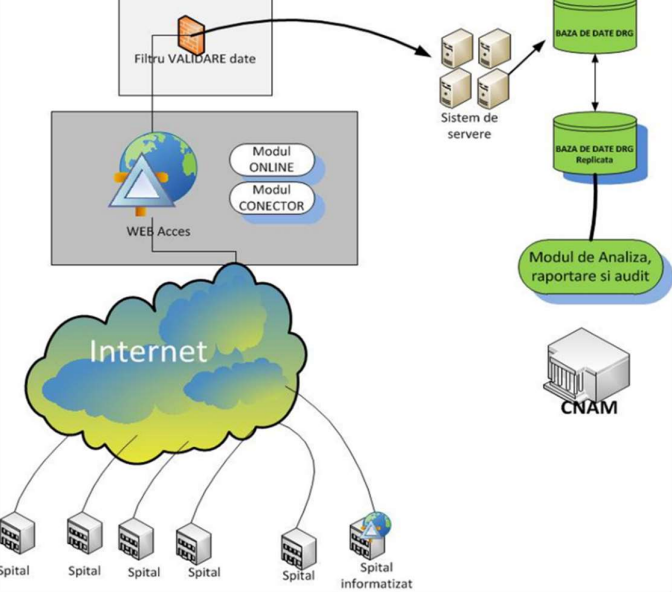
CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
○ Sistemul de gestiune al bazelor de date este marca aceluiasi producător ca si sistemul de operare, respectiv Microsoft SQL Server 2017, vers. 14. ○ Pe stațiile utilizatorilor exista in mod implicit .NET Framework 3.5 SP1 sau mai nou, si navigator web implicit al producătorului sistemului de operare, respectiv browser modern	○ Sistemul de gestiune al bazelor de date este marca aceluiasi producător ca si sistemul de operare, respectiv Microsoft SQL Server 2017, vers. 14. ○ Pe stațiile utilizatorilor exista in mod implicit .NET Framework 3.5 SP1 sau mai nou, si navigator web implicit al producătorului sistemului de operare, respectiv browser modern
Integritatea informației și fiabilitatea sistemului <u>Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor</u> Asigurarea tehnică a sistemului se constituie din calculatoare personale, servere, mașini virtuale, mijloacele de imprimare, rețele electronice locale (LAN – local area network) și de scara largă (WAN – wide area network). Pentru operare se folosesc stațiile de lucru ale beneficiarului, singura specificație impusă utilizatorilor fiind cea de a dispune de un calculator conectat la internet și un browser instalat, fiind recomandate și utilizate soluțiile Microsoft.	Asumam intelegerea modalitatii in care se asigura integritatea informației și fiabilitatea sistemului: <u>Complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor</u> Asigurarea tehnică a sistemului se constituie din calculatoare personale, servere, mașini virtuale, mijloacele de imprimare, rețele electronice locale (LAN – local area network) și de scara largă (WAN – wide area network). Pentru operare se folosesc stațiile de lucru ale beneficiarului, singura specificație impusă utilizatorilor fiind cea de a dispune de un calculator conectat la internet și un browser instalat, fiind recomandate și utilizate soluțiile Microsoft.
Sistemul de securitate DRG funcționează în conformitate cu standardele de securitate în vigoare în ceea ce privește confidențialitatea informațiilor.	Asumam intelegerea sistemului de securitate DRG funcționează în conformitate cu standardele de securitate în vigoare în ceea ce privește confidențialitatea informațiilor.
<u>Caracteristici:</u> • asigură 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.);	<u>Asumam intelegerea caracteristicilor sistemului de securitate:</u> • asigură 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.);

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
• 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;	• 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;
Având în vedere natura specială a informațiilor gestionate în cadrul DRG, acesta are implementat un mecanism de securitate care permite numai accesul autorizat asupra componentelor sale.	Intelegem natura specială a informațiilor gestionate în cadrul DRG și motivele pentru care acesta are implementat un mecanism de securitate care permite numai accesul autorizat asupra componentelor sale.
Sistemul are următoarele nivele de securitate care asigură confidențialitatea datelor: - <u>Nivelul de securitate la nivel de aplicație</u>: reprezentat prin protocolul de comunicație între stațiile clientului și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL; - <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 structura 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).	Asumăm înțelegerea nivelurilor de securitate care asigură confidențialitatea datelor: - <u>Nivelul de securitate la nivel de aplicație</u>: reprezentat prin protocolul de comunicație între stațiile clientului și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL; - <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 structura 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).

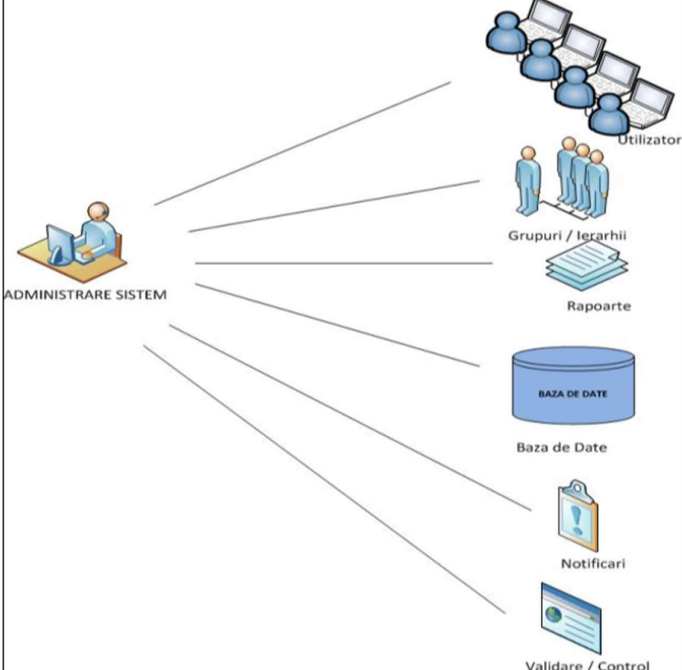
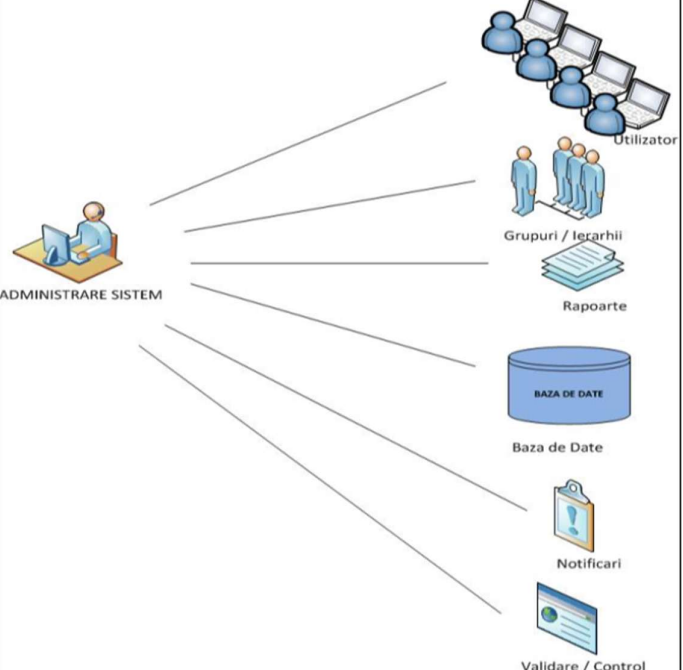
CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
Sistemul asigură dirijarea și controlul nivelului de acces și a drepturilor de identificare și autentificare pentru totalitatea obiectelor. Pentru fiecare grupă de utilizatori sunt create module de acces și autentificare 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 asigura verificarea automată a drepturilor în momentul intrării în sistem și în ulterioarele accesări a sistemului și creează un jurnal al accesărilor – jurnalul de audit.	Intelegem si asumam ca sstemul 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 asigura verificarea automată a drepturilor în momentul intrării în sistem și în ulterioarele accesări a sistemului și creează un jurnal al accesărilor – jurnalul de audit.
În sistem există următoarele tipuri majore de utilizatori: - nivelul Operator: permite introducerea și modificarea datelor specifice activității sale; - nivelul Administrator: permite arhivarea datelor, verificarea datelor, elaborarea rapoartelor, asigurarea securității informaționale și alte configurări. La nivel aplicativ, sistemul generează o listă de utilizatori cu diferite drepturi de acces, care dețin un set combinat de drepturi.	Am luat la cunostinta ca in sistem există următoarele tipuri majore de utilizatori: - nivelul Operator: permite introducerea și modificarea datelor specifice activității sale; - nivelul Administrator: permite arhivarea datelor, verificarea datelor, elaborarea rapoartelor, asigurarea securității informaționale și alte configurări. Si ca, la nivel aplicativ, sistemul generează o listă de utilizatori cu diferite drepturi de acces, care dețin un set combinat de drepturi.
Dirijarea cu drepturile de acces, instrumente de autentificare și autorizare Funcțiile principale de administrare realizate în sistem sunt: ✓ posibilitatea înregistrării, adăugării si ștergerii 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.	Am luat la cunostinta modalitatea de dirijare cu drepturile de acces, instrumente de autentificare și autorizare Funcțiile principale de administrare realizate în sistem sunt: ✓ posibilitatea înregistrării, adăugării si ștergerii 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.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
Retenția datelor, acces securizat și audit • Retenția datelor și controlul versiunilor. Sistemul permite stocarea informațiilor medicale (consultații, fișe medicale și bilete de trimitere) în conformitate cu cerințele legale cu toate versiunile acestora prin operații programabile de backup. • Securitate. Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respectă 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. • Autentificare. Toți utilizatorii care accesează sistemul sunt supuși procesului de autentificare. • Autorizare la funcționalități. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor atribuite utilizatorilor. • Autorizare la date. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să 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 competență. Spre exemplu, un medic are acces doar la fișele electronice ale pacienților săi. • Nerepudiarea. Nerepudiarea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatorul nu poate nega mai târziu că a efectuat o operațiune. Nerepudiarea este implementată prin următoarele mecanisme: ○ unicitatea utilizatorilor în sistem; ○ jurnalizarea tuturor operațiunilor efectuate de sistem; ○ mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale.	Am luat la cunoștință și asumam modalitatea de realizare a retenției datelor, accesului securizat și auditului • Retenția datelor și controlul versiunilor. Sistemul permite stocarea informațiilor medicale (consultații, fișe medicale și bilete de trimitere) în conformitate cu cerințele legale cu toate versiunile acestora prin operații programabile de backup. • Securitate. Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respectă 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. • Autentificare. Toți utilizatorii care accesează sistemul sunt supuși procesului de autentificare. • Autorizare la funcționalități. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor atribuite utilizatorilor. • Autorizare la date. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să 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 competență. Spre exemplu, un medic are acces doar la fișele electronice ale pacienților săi. • Nerepudiarea. Nerepudiarea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatorul nu poate nega mai târziu că a efectuat o operațiune. Nerepudiarea este implementată prin următoarele mecanisme: ○ unicitatea utilizatorilor în sistem; ○ jurnalizarea tuturor operațiunilor efectuate de sistem;

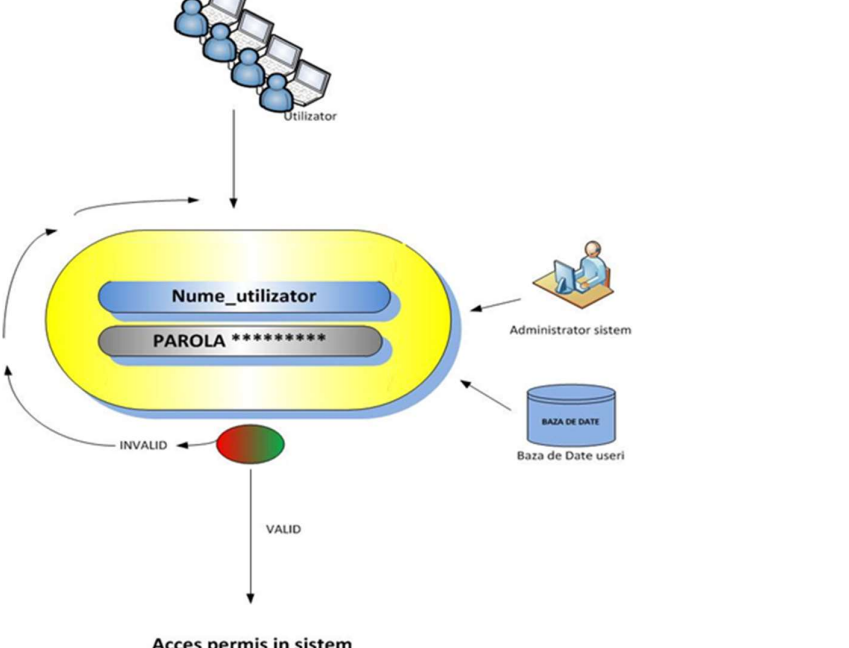
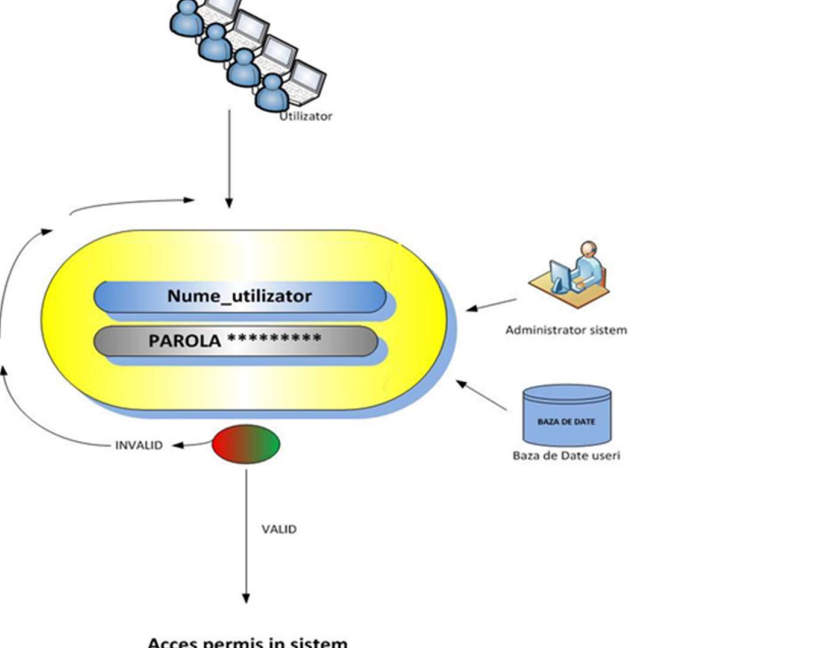
CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
• Securitatea schimbului de date. Orice comunicare din cadrul sistemului cu exteriorul utilizează metode de criptografie atât la nivelul canalului de comunicație cât și la nivelul mesajelor (mesaje SOAP) transmise. • Audit. Toate operațiunile efectuate de utilizatori sau de către alte sisteme care accesează sistemul păstrează o înregistrare în componența auditului. Astfel, este permisă investigarea incidentelor de către un administrator.	○ mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale. • Securitatea 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. • Audit. Toate operațiunile efectuate de utilizatori sau de către alte sisteme care accesează sistemul păstrează o înregistrare în componența auditului. Astfel, este permisă investigarea incidentelor de către un administrator.
Arhitectura DRG Sistemul are o arhitectură de tip client-server, bazată pe tehnologie web, folosind platforma Microsoft. Sistemul este conceput modular, dezvoltarea acestora putând fi realizată 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 arhitecturala este în figura următoare:	Asumam intelegerea arhitecturii DRG Sistemul are o arhitectură de tip client-server, bazată pe tehnologie web, folosind platforma Microsoft. Sistemul este conceput modular, dezvoltarea acestora putând fi realizată 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 arhitecturala este în figura următoare:

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
	
Componentele DRG sunt operaționale și sunt prezente conform modulelor: ✓ Modulul de administrare sistem colector; ✓ Modulul de autentificare; ✓ Modulul colectare date Real Time; ✓ Modulul de nerepudiere; ✓ Modulul de validare; ✓ Modulul de înregistrare raportări; ✓ Modulul de setări, raportare și audit; ✓ Modulul Depozit (warehouse);	Am luat la cunostinata lista de componentele DRG, operaționale și prezente conform modulelor: ✓ Modulul de administrare sistem colector; ✓ Modulul de autentificare; ✓ Modulul colectare date Real Time; ✓ Modulul de nerepudiere; ✓ Modulul de validare; ✓ Modulul de înregistrare raportări; ✓ Modulul de setări, raportare și audit; ✓ Modulul Depozit (warehouse);

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
✓ Modulul de Analiză la nivel de Baza de Date; ✓ Modul conector pentru Auditul Codificării.	✓ Modulul de Analiză la nivel de Baza de Date; ✓ Modul conector pentru Auditul Codificării.
Modulul de administrare sistem colector În cadrul acestui modul se execută:	Am luat la cunostinta si asumam intelegerea pentru Modulul de administrare sistem colector În cadrul acestui modul se execută:
➤ Managementul utilizatorilor (creare, ștergere, modificare date utilizatori). Fiecare instituție care execută raportare în DRG are desemnat cel puțin un utilizator al sistemului care transmite raportările; modalitatea de alocare a acestei resurse umane este răspunderea instituției.	➤ Managementul utilizatorilor (creare, ștergere, modificare date utilizatori). Fiecare instituție care execută raportare în DRG are desemnat cel puțin un utilizator al sistemului care transmite raportările; modalitatea de alocare a acestei resurse umane este răspunderea instituției.
➤ Administrarea sistemului. Administratorii sistemului pot efectua setări la nivelul celorlalte module și pot verifica funcționarea corectă a fiecărui modul. Nivelul de acces al administratorilor este corespunzător cerințelor de care aceștia răspund: ➤ administratorii pot modifica informațiile de referință ale operatorilor sistemului (nume, prenume, locație, instituție, etc.); ➤ administratorii pot modifica intervalele temporare în care transmiterea raportărilor este permisă; ➤ administratorii pot vizualiza informații existente în modulul de nerepudiare (fișierele care conțin informațiile raportate trec prin modulul de nerepudiare); ➤ administratorii pot vizualiza informațiile existente în modulul de înregistrare și să confirme funcționarea normală a acestuia; ➤ administratorii pot vizualiza existența rapoartelor transmise și stadiul în care se afla acestea față de modulul de validare; ➤ administratorii pot face modificări asupra Modulului de Notificare și Raportare.	➤ Administrarea sistemului. Administratorii sistemului pot efectua setări la nivelul celorlalte module și pot verifica funcționarea corectă a fiecărui modul. Nivelul de acces al administratorilor este corespunzător cerințelor de care aceștia răspund: ➤ administratorii pot modifica informațiile de referință ale operatorilor sistemului (nume, prenume, locație, instituție, etc.); ➤ administratorii pot modifica intervalele temporare în care transmiterea raportărilor este permisă; ➤ administratorii pot vizualiza informații existente în modulul de nerepudiare (fișierele care conțin informațiile raportate trec prin modulul de nerepudiare); ➤ administratorii pot vizualiza informațiile existente în modulul de înregistrare și să confirme funcționarea normală a acestuia; ➤ administratorii pot vizualiza existența rapoartelor transmise și stadiul în care se afla acestea față de modulul de validare; ➤ administratorii pot face modificări asupra Modulului de Notificare și Raportare.

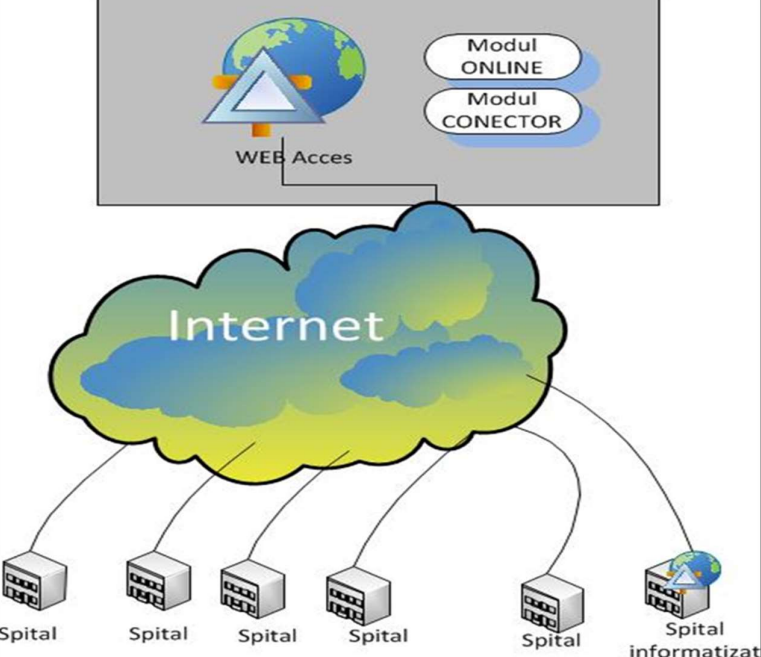
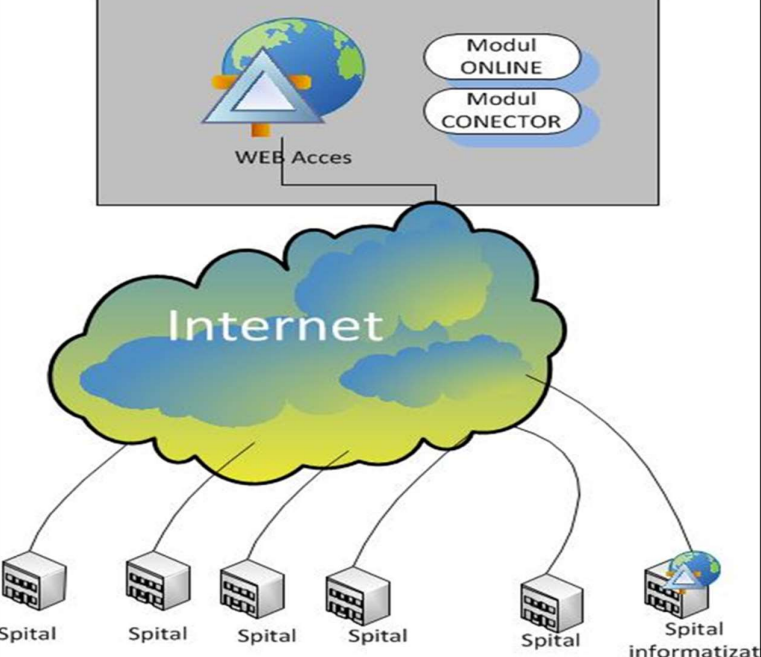
CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
➤ administratorii pot verifica transmiterea corectă a rapoartelor către Modulul Warehouse, unde sunt depozitate informațiile în vederea prelucrării.	➤ administratorii pot verifica transmiterea corectă a rapoartelor către Modulul Warehouse, unde sunt depozitate informațiile în vederea prelucrării.
 The diagram illustrates the 'ADMINISTRARE SISTEM' (System Administration) module as a central hub. It is connected to six other components: 'Utilizator' (Users), 'Grupuri / Ierarhii' (Groups / Hierarchies), 'Rapoarte' (Reports), 'BAZA DE DATE' (Database), 'Notificari' (Notifications), and 'Validare / Control' (Validation / Control). Each connection is represented by a line radiating from the central module icon to the respective component icon.	 This diagram is identical to the one in the 'CERINTA' column, showing the 'ADMINISTRARE SISTEM' module connected to 'Utilizator', 'Grupuri / Ierarhii', 'Rapoarte', 'BAZA DE DATE', 'Notificari', and 'Validare / Control'.
Nivelul de acces al acestui modul: ➤ modulul care are acces la toate nivelurile sistemului; ➤ doar administratorii sistemului au acces la acest modul, în vederea efectuării operațiilor necesare funcționării normale a sistemului.	Asumam intelegerea ca nivelul de acces al acestui modul este caracterizat de: ➤ modulul care are acces la toate nivelurile sistemului; ➤ doar administratorii sistemului au acces la acest modul, în vederea efectuării operațiilor necesare funcționării normale a sistemului.
Modulul de administrare este singurul modul care permite accesul unui număr restrâns de persoane (administratorii sistemului) la toate elementele din	Asumam intelegerea ca Modulul de administrare este singurul modul care permite accesul unui număr restrâns de persoane (administratorii sistemului)

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
sistem, fără să permită – prin procedura - modificarea conținutului rapoartelor.	la toate elementele din sistem, fără să permită – prin procedura - modificarea conținutului rapoartelor.
Administratorii sistemului au rolul de a verifica fluxul normal al prelucrării datelor de către sistem și de a ajusta situațiile de excepție atunci când este cazul. Prin situații de excepție se înțeleg acele cazuri în care sistemul răspunde corect din punct de vedere al fluxului, dar cerințele unui utilizator sunt diferite și justificate.	Intelegem si asumam ca Administratorii sistemului au rolul de a verifica fluxul normal al prelucrării datelor de către sistem și de a ajusta situațiile de excepție atunci când este cazul. Prin situații de excepție se înțeleg acele cazuri în care sistemul răspunde corect din punct de vedere al fluxului, dar cerințele unui utilizator sunt diferite și justificate.
Administratorii sistemului nu acționează asupra conținutului datelor transmise de către unitățile medicale, iar utilizatorii sunt instruiți asupra faptului că sunt direct răspunzători de conținutul informațiilor transmise. Conținutul datelor este confidențial și respectă normele de securitate din domeniu; sistemul informatic DRG poate opera cu fișierele de date fără a fi necesară intervenția administratorilor de sistem asupra conținutului. În situațiile în care utilizatorul corespunzător care a generat raportul cere explicit acest lucru, administratorul nu o prelucrează: conținutul datelor transmise rămâne exclusiv responsabilitatea instituțiilor medicale / operatorilor care folosesc sistemul.	Asumam intelegerea ca administratorii sistemului nu acționează asupra conținutului datelor transmise de către unitățile medicale, iar utilizatorii sunt instruiți asupra faptului că sunt direct răspunzători de conținutul informațiilor transmise. Conținutul datelor este confidențial și respectă normele de securitate din domeniu; sistemul informatic DRG poate opera cu fișierele de date fără a fi necesară intervenția administratorilor de sistem asupra conținutului. În situațiile în care utilizatorul corespunzător care a generat raportul cere explicit acest lucru, administratorul nu o prelucrează: conținutul datelor transmise rămâne exclusiv responsabilitatea instituțiilor medicale / operatorilor care folosesc sistemul.
Modulul de autentificare Modulul de autentificare garantează accesul securizat al utilizatorilor în sistem. Pentru a se loga, utilizatorii au un username și o parola pe care le utilizează la accesarea sistemului. Modelul de autentificare garantează unicitatea utilizatorului în sistem.	Asumam si intelegem functionarea pentru Modulul de autentificare: Modulul de autentificare garantează accesul securizat al utilizatorilor în sistem. Pentru a se loga, utilizatorii au un username și o parola pe care le utilizează la accesarea sistemului. Modelul de autentificare garantează unicitatea utilizatorului în sistem.

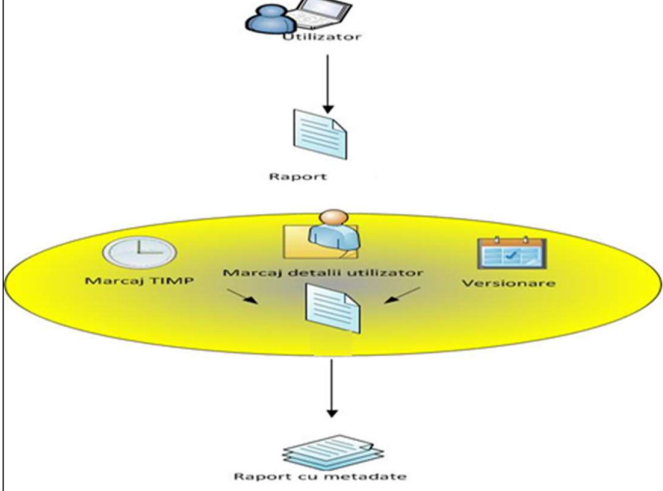
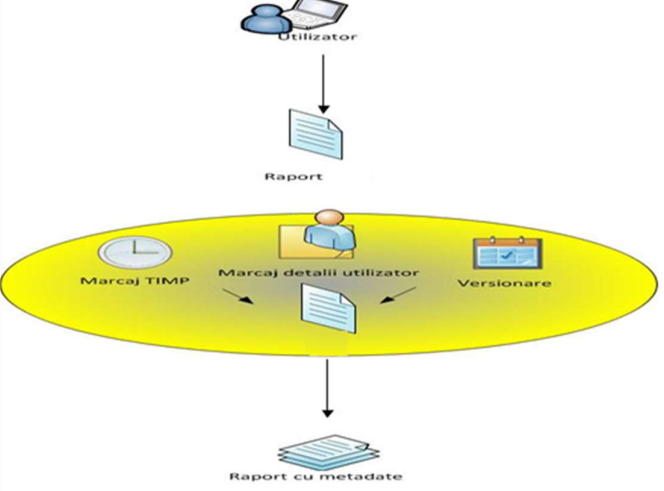
CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
 Acces permis in sistem	 Acces permis in sistem
Transmiterea “pachetului” de autentificare, format din username și parolă / semnătură, se face în mod securizat, prin utilizarea protocolului de comunicație https.	Asumam intelegerea ca transmiterea “pachetului” de autentificare, format din username și parolă / semnătură, se face în mod securizat, prin utilizarea protocolului de comunicație https.
➤ Sistemul asigura funcționarea permanentă a modului de autentificare și oferă mesaje ajutătoare în cazul introducerii incorecte a datelor de autentificare (utilizator / parola incorecte). Mesajele sunt explicite, scurte și coerente, în limba română, astfel încât nu creează confuzii la nivelul utilizatorilor.	➤ Confirmam intelegerea ca sistemul asigura funcționarea permanentă a modului de autentificare și oferă mesaje ajutătoare în cazul introducerii incorecte a datelor de autentificare (utilizator / parola incorecte). Mesajele sunt explicite, scurte și coerente, în limba română, astfel încât nu creează confuzii la nivelul utilizatorilor.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
➤ Interfața de logare conține de asemenea informații privind condițiile de acces ale utilizatorilor în sistem și un mesaj prin care utilizatorilor le este adus la cunoștință că nerespectarea condițiilor de acces se sancționează conform legii.	➤ Confirmam intelegerea ca interfața de logare conține de asemenea informații privind condițiile de acces ale utilizatorilor în sistem și un mesaj prin care utilizatorilor le este adus la cunoștință că nerespectarea condițiilor de acces se sancționează conform legii.
➤ Odată intrați în sistem, utilizatorii dețin exclusiv acele drepturi de care au nevoie pentru a-și desfășura activitatea; sistemul dispune de un mecanism de control acces care să permită utilizatorilor, în mod implicit un număr minim de acțiuni permise și nu este necesară intervenția administratorilor decât pentru acordarea de drepturi speciale atunci când este necesar acest lucru. Acțiunile minimale pe care le desfășoară utilizatorii sunt cele aferente transferului de date în intervalul de timp permis, de rescriere a rapoartelor trimise în cazul în care sunt necesare modificări sau cele de introducere informații despre pacienți. Conținutul rapoartelor este exclusiv responsabilitatea utilizatorilor și, în nici un caz administratorii sistemului nu vor interveni în modificarea datelor din rapoartele trimise de către instituțiile medicale.	➤ Confirmam intelegerea ca odată intrați în sistem, utilizatorii dețin exclusiv acele drepturi de care au nevoie pentru a-și desfășura activitatea; sistemul dispune de un mecanism de control acces care să permită utilizatorilor, în mod implicit un număr minim de acțiuni permise și nu este necesară intervenția administratorilor decât pentru acordarea de drepturi speciale atunci când este necesar acest lucru. Acțiunile minimale pe care le desfășoară utilizatorii sunt cele aferente transferului de date în intervalul de timp permis, de rescriere a rapoartelor trimise în cazul în care sunt necesare modificări sau cele de introducere informații despre pacienți. Conținutul rapoartelor este exclusiv responsabilitatea utilizatorilor și, în nici un caz administratorii sistemului nu vor interveni în modificarea datelor din rapoartele trimise de către instituțiile medicale.
➤ Administratorii sistemului pot interveni în cazul în care este necesară modificarea datelor de conectare ale unui utilizator.	➤ Confirmam intelegerea ca Administratorii sistemului pot interveni în cazul în care este necesară modificarea datelor de conectare ale unui utilizator.
Modulul de colectare date Real Time Acest modul este cel care transformă operarea DRG într-o activitate aflată la dispoziția permanentă a oricărui spital: este un modul destinat acelor instituții care nu au un sistem informatic integrat al activității medicale, și care, în	Asumam intelegerea functionarii pentru Modulul de colectare date Real Time: Acest modul este cel care transformă operarea DRG într-o activitate aflată la dispoziția permanentă a oricărui spital: este un modul destinat acelor instituții

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
prezent lucrează cu diferite programe informatice în vederea generării raportărilor.	care nu au un sistem informatic integrat al activității medicale, și care, în prezent lucrează cu diferite programe informatice în vederea generării raportărilor.
Acest modul are o interfață de lucru universală cu un aspect operațional intuitiv și ușor de urmărit, care nu necesită cunoștințe tehnice informatice avansate; orice medic sau asistent îl poate utiliza în activitatea curentă în vederea introducerii în sistemul național a informațiilor despre pacienții pe care îi tratează.	Confirmam intelegerea ca acest modul are o interfață de lucru universală cu un aspect operațional intuitiv și ușor de urmărit, care nu necesită cunoștințe tehnice informatice avansate; orice medic sau asistent îl poate utiliza în activitatea curentă în vederea introducerii în sistemul național a informațiilor despre pacienții pe care îi tratează.
Informațiile pot fi introduse de către utilizatorii autorizați direct în sistem non-stop, la nivel național, într-o interfață accesibilă de pe orice calculator care dispune de un browser și de o legătura la serverul sistemului DRG: vârsta, sex, durata de spitalizare, diagnostice principale și secundare, proceduri, starea la externare și greutatea la naștere (în cazul nou-născuților), iar în funcție de acestea pacienții sunt clasificați într-o categorie distinctă (o grupă de diagnostice), în conformitate cu nomenclatoarele din domeniu.	Confirmam intelegerea modalității de prelucrare a datelor: informațiile pot fi introduse de către utilizatorii autorizați direct în sistem non-stop, la nivel național, într-o interfață accesibilă de pe orice calculator care dispune de un browser și de o legătura la serverul sistemului DRG: vârsta, sex, durata de spitalizare, diagnostice principale și secundare, proceduri, starea la externare și greutatea la naștere (în cazul nou-născuților), iar în funcție de acestea pacienții sunt clasificați într-o categorie distinctă (o grupă de diagnostice), în conformitate cu nomenclatoarele din domeniu.

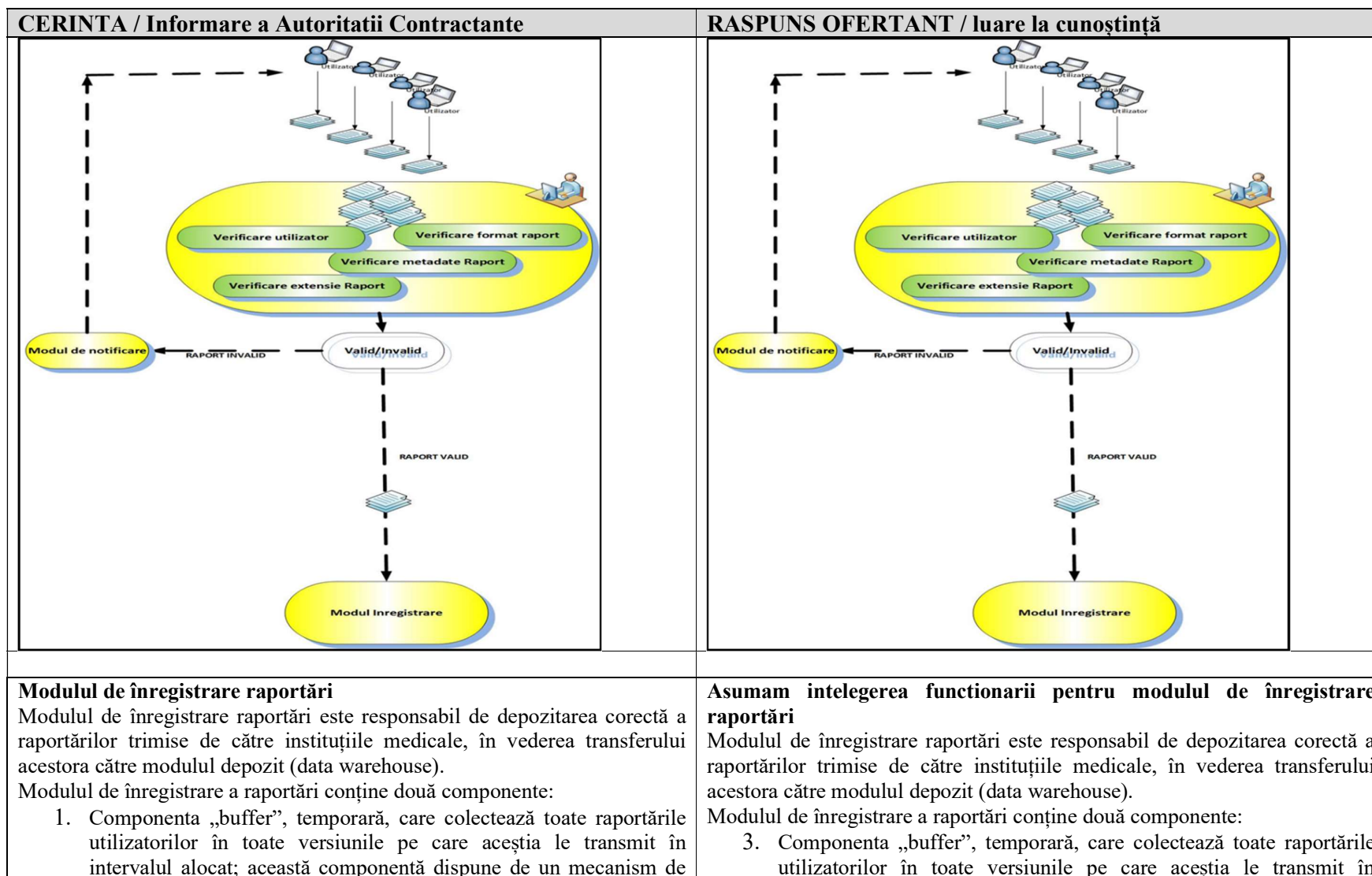
CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
	
Avantajul major pe care îl oferă acest modul este că el este permanent updatat în conformitate cu cerințele CNAM, nomenclatoare noi sau alte dispoziții, iar acele instituții care aleg să îl folosească au siguranța actualizării informațiilor referitoare la raportările DRG. Informațiile sunt disponibile în timp real și pot fi analizate imediat, atât prin intermediul mecanismelor de analiză, audit și validare, cât și prin intermediul operatorilor CNAM.	Intelegem avantajul major pe care îl oferă acest modul, anume că el este permanent updatat în conformitate cu cerințele CNAM, nomenclatoare noi sau alte dispoziții, iar acele instituții care aleg să îl folosească au siguranța actualizării informațiilor referitoare la raportările DRG. Informațiile sunt disponibile în timp real și pot fi analizate imediat, atât prin intermediul mecanismelor de analiză, audit și validare, cât și prin intermediul operatorilor CNAM.
Modulul preia informațiile, le validează și le introduce imediat în sistem. Datele despre pacient fiind de ultima ora, iar modificările asupra oricărui element care are legătura cu diagnosticul acestuia sunt trecute prin filtrele de validare; aceasta înseamnă că sistemul este	Asumam înțelegerea faptului că modulul preia informațiile, le validează și le introduce imediat în sistem. Datele despre pacient fiind de ultima ora, iar modificările asupra oricărui element care are legătura cu diagnosticul acestuia sunt trecute prin filtrele de validare; aceasta

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
capabil să calculeze imediat valoarea de complexitate a cazului tratat. Modul prenotat are capacitatea de a trece în analiza sau chiar să elimine activitățile suspecte sau lipsite de fond.	înseamnă că sistemul este capabil să calculeze imediat valoarea de complexitate a cazului tratat. Modul prenotat are capacitatea de a trece în analiza sau chiar să elimine activitățile suspecte sau lipsite de fond.
Modulul are și rolul de a elimina necesitatea spitalelor de a testa nenumărate programe informatice care generează rapoartele și care de multe ori au rezultate nesatisfăcătoare. Existența unui sistem informatic național dedicat acestui tip de raportare realizează o unificare și un control deosebit, ceea ce permite operatorilor generarea de rapoarte și identificarea prin auditare a zonelor sensibile din punct de vedere financiar.	Asumam intelegerea faptului ca Modulul are și rolul de a elimina necesitatea spitalelor de a testa nenumărate programe informatice care generează rapoartele și care de multe ori au rezultate nesatisfăcătoare. Existența unui sistem informatic național dedicat acestui tip de raportare realizează o unificare și un control deosebit, ceea ce permite operatorilor generarea de rapoarte și identificarea prin auditare a zonelor sensibile din punct de vedere financiar.
Se elimină astfel obligativitatea existenței unui mecanism terțiar [de tip „3rd party”] la nivelul spitalelor pe care unele spitale îl utilizează în vederea raportării către CNAM. Aflat la dispoziția oricărui spital, DRG permite lucrul în timp real și la un înalt nivel de securitate, direct spre baza de date a CNAM.	Intelegem modalitatea prin care se elimină obligativitatea existenței unui mecanism terțiar [de tip „3rd party”] la nivelul spitalelor pe care unele spitale îl utilizează în vederea raportării către CNAM. Aflat la dispoziția oricărui spital, DRG permite lucrul în timp real și la un înalt nivel de securitate, direct spre baza de date a CNAM.
Operațional, prin punerea la dispoziția personalului medical a unei interfețe de lucru în vederea acestui tip de raportare medicală cu puternice implicații financiare, sunt premisele unei colaborări eficiente inter / intra departamentale medical-administrativ cât și între spitale care sunt interesate să își modeleze activitatea în așa fel încât să eficientizeze activitatea	Asumam intelegerea faptului ca, operațional, prin punerea la dispoziția personalului medical a unei interfețe de lucru în vederea acestui tip de raportare medicală cu puternice implicații financiare, sunt premisele unei colaborări eficiente inter / intra departamentale medical-administrativ cât și între spitale care sunt interesate să își modeleze activitatea în așa fel încât să eficientizeze activitatea
Alegerea modului în care sunt efectuate raportările către CNAM este opțiunea instituțiilor medicale: acestea pot folosi fie modulul de colectare date Real Time sau software-ul intern și apoi mecanismul de transfer al rapoartelor real-time prin sistemul colector.	Intelegem ca alegerea modului în care sunt efectuate raportările către CNAM este opțiunea instituțiilor medicale: acestea pot folosi fie modulul de colectare date Real Time sau software-ul intern și apoi mecanismul de transfer al rapoartelor real-time prin sistemul colector.

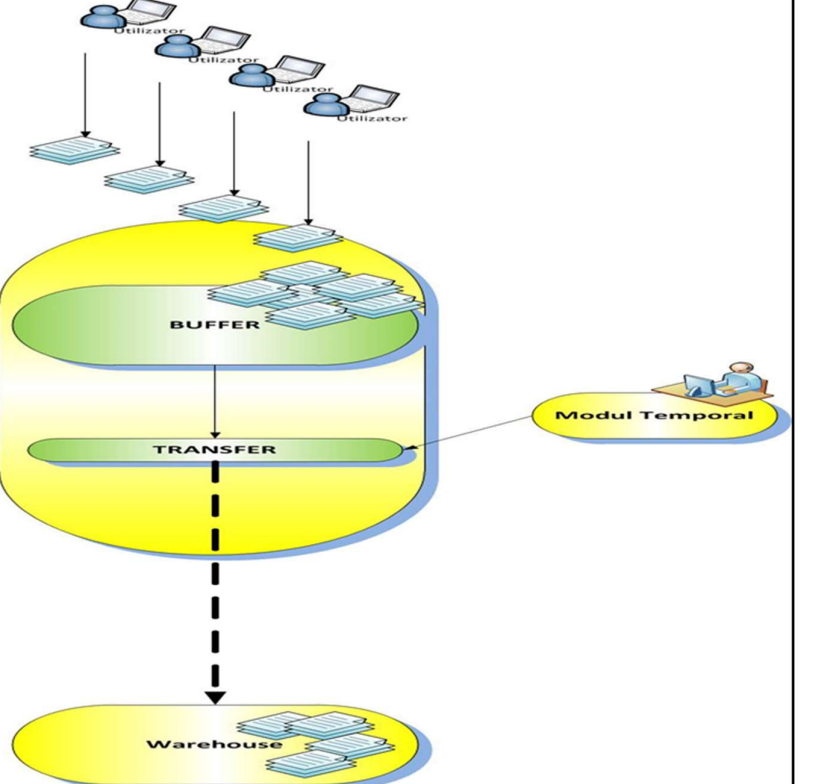
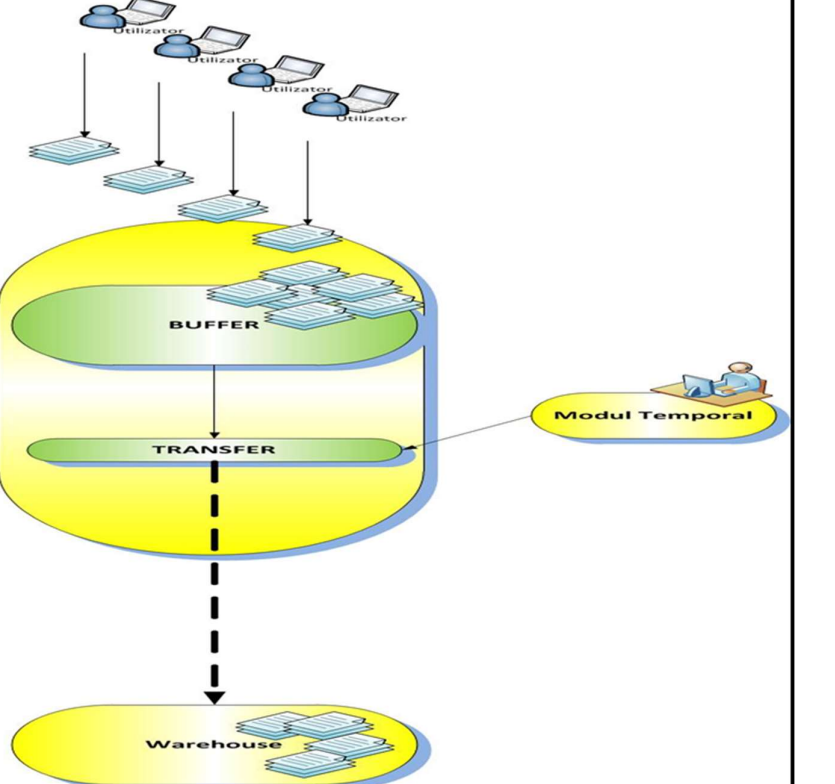
CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
Modulul de nerepudiere Modulul de nerepudiere are un rol important din punct de vedere al auditării: acest modul garantează pentru toți utilizatorii sistemului ca operarea se execută în mod unic și că nici un utilizator nu poate nega acțiunile legate de sistem.	Asumam intelegerea functionarii pentru Modulul de nerepudiere Modulul de nerepudiere are un rol important din punct de vedere al auditării: acest modul garantează pentru toți utilizatorii sistemului ca operarea se execută în mod unic și că nici un utilizator nu poate nega acțiunile legate de sistem.
	
Fiecare utilizator este unic în sistem, lucru verificabil prin intermediul modulului de autentificare. Modulul de nerepudiere se referă la faptul că acțiunile pe care le efectuează un utilizator nu pot fi negate de acesta, deoarece fiecare acțiune are directă corespondență cu un utilizator. Orice fișier transferat de către un utilizator primește prin intermediul acestui modul un pachet de metadata care conține:	Confirmam intelegerea ca fiecare utilizator este unic în sistem, lucru verificabil prin intermediul modulului de autentificare. Modulul de nerepudiere se referă la faptul că acțiunile pe care le efectuează un utilizator nu pot fi negate de acesta, deoarece fiecare acțiune are directă corespondență cu un utilizator. Orice fișier transferat de către un utilizator primește prin intermediul acestui modul un pachet de metadata care conține:
✓ Data și ora la care au fost transmise fișierele către sistem;	✓ Data și ora la care au fost transmise fișierele către sistem;

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
✓ Numele utilizatorului care a transmis fișierul; pentru fiecare fișier în parte se atașează metadatele corespunzătoare. Sistemul face automat asocierea între utilizator și fișierul transmis. ✓ Numele utilizatorului care a rescris ultima versiune a fișierului – va fi stabilit în faza de analiză, în funcție de particularitățile observate;	✓ Numele utilizatorului care a transmis fișierul; pentru fiecare fișier în parte se atașează metadatele corespunzătoare. Sistemul face automat asocierea între utilizator și fișierul transmis. ✓ Numele utilizatorului care a rescris ultima versiune a fișierului – va fi stabilit în faza de analiză, în funcție de particularitățile observate;
Aceste informații sunt disponibile atât administratorilor și, parțial, utilizatorilor. Adăugarea metadatelor la fișiere este o operațiune pe care modulul de nerepudiare o execută în mod automat și independent de opțiunile utilizatorilor. Orice raport transmis către sistem este însoțit de elemente de identificare unice: data, ora, nume utilizator etc. În cazul auditării sistemului, sunt disponibile date referitoare la acțiunile fiecărui utilizator, corelate integral cu informațiile introduse în sistem.	Intelegm modul de prelucrare a datelor: aceste informații sunt disponibile atât administratorilor și, parțial, utilizatorilor. Adăugarea metadatelor la fișiere este o operațiune pe care modulul de nerepudiare o execută în mod automat și independent de opțiunile utilizatorilor. Orice raport transmis către sistem este însoțit de elemente de identificare unice: data, ora, nume utilizator etc. În cazul auditării sistemului, sunt disponibile date referitoare la acțiunile fiecărui utilizator, corelate integral cu informațiile introduse în sistem.
Modulul de validare DRG reduce situațiile în care utilizatorii trimit setul minim de date la nivel de pacient al căror format este necorespunzător. ➤ Modulul de validare operează în mod minimal fișierele transmise (setul minim de date la nivel de pacient) și le acceptă doar pe cele care se încadrează în formatul dorit de către CNAM; ➤ Modulul de validare verifică, de asemenea, existența metadatelor de corespondență între utilizator și fișier înainte de trecerea în sistem a fișierelor al căror conținut îl constituie rapoartele. În cazul în care apar neconcordanțe între ceea ce așteaptă sistemul și ceea ce livrează utilizatorii, se trimit alerte către „Modulul de notificare, raportare și audit” care	Asumam intelegerea functionarii pentru modulul de validare DRG reduce situațiile în care utilizatorii trimit setul minim de date la nivel de pacient al căror format este necorespunzător. ➤ Modulul de validare operează în mod minimal fișierele transmise (setul minim de date la nivel de pacient) și le acceptă doar pe cele care se încadrează în formatul dorit de către CNAM; ➤ Modulul de validare verifică, de asemenea, existența metadatelor de corespondență între utilizator și fișier înainte de trecerea în sistem a fișierelor al căror conținut îl constituie rapoartele. În cazul în care apar neconcordanțe între ceea ce așteaptă sistemul și ceea ce livrează utilizatorii, se trimit alerte către „Modulul de notificare, raportare și audit” care

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
prelucrează situațiile în mod corespunzător, în sensul aducerii la forma standard a raportărilor. ➤ Modulul de validare este ultima componentă a sistemului care decide automat dacă un raport este valid sau nu; atenția acordată acestui modul este ridicată iar analiza situațiilor neconforme și alinierea acestora sunt urmărite permanent. ➤ Modulul de validare are capacitatea de a trata cât mai multe situații comune și elimina la timp cât mai multe cazuri în care apare eroarea umană.	prelucrează situațiile în mod corespunzător, în sensul aducerii la forma standard a raportărilor. ➤ Modulul de validare este ultima componentă a sistemului care decide automat dacă un raport este valid sau nu; atenția acordată acestui modul este ridicată iar analiza situațiilor neconforme și alinierea acestora sunt urmărite permanent. ➤ Modulul de validare are capacitatea de a trata cât mai multe situații comune și elimina la timp cât mai multe cazuri în care apare eroarea umană.

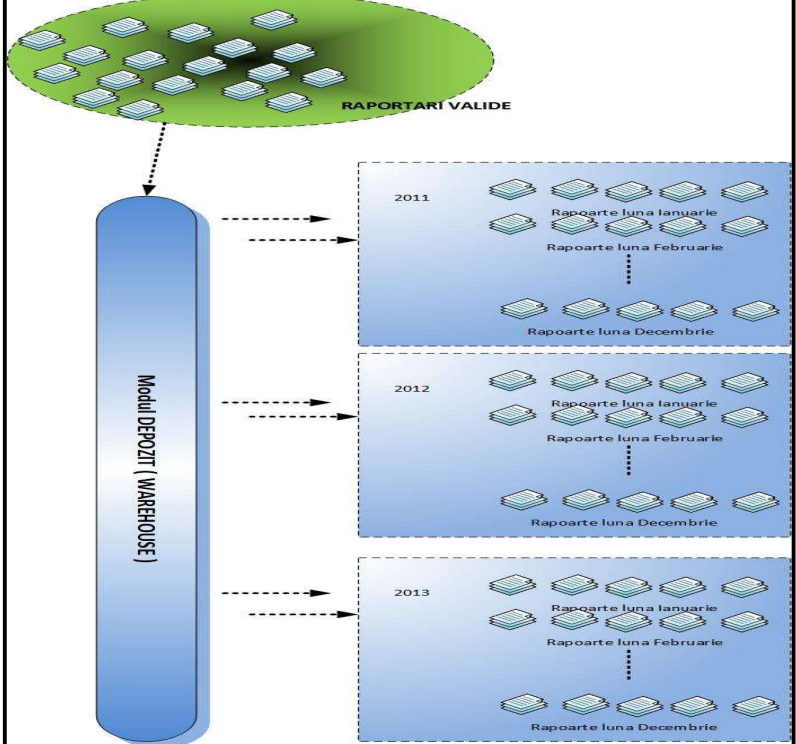
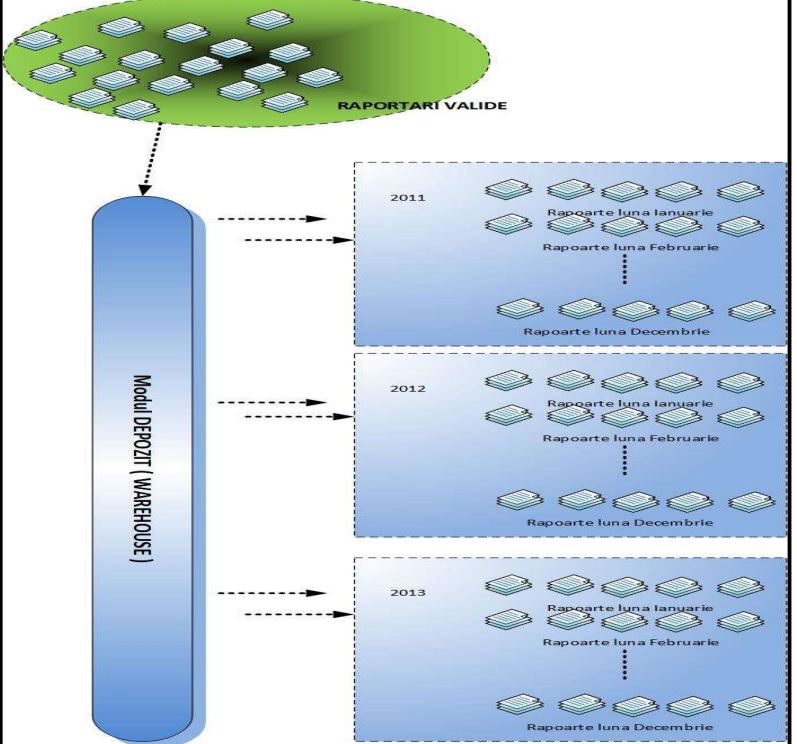


CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
ordonare care permite automatizarea procesului de transfer al versiunilor finale fără intervenția administratorilor sau a utilizatorilor. Componenta „buffer” are rolul de a colecta și organiza rapoartele trimise de către utilizatori în mod unic, astfel încât nu există pentru o instituție medicală rapoarte dublate. 2. Componenta „transfer” golește „bufferul” în momentul expirării termenului de transmitere a raportărilor și le mută în zona de depozitare a rapoartelor – forma definitivă, prelucrabilă – numita Modul Warehouse.	intervalul alocat; această componentă dispune de un mecanism de ordonare care permite automatizarea procesului de transfer al versiunilor finale fără intervenția administratorilor sau a utilizatorilor. Componenta „buffer” are rolul de a colecta și organiza rapoartele trimise de către utilizatori în mod unic, astfel încât nu există pentru o instituție medicală rapoarte dublate. 4. Componenta „transfer” golește „bufferul” în momentul expirării termenului de transmitere a raportărilor și le mută în zona de depozitare a rapoartelor – forma definitivă, prelucrabilă – numita Modul Warehouse.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
	
Informațiile de interes se limitează doar la ultimele versiuni ale raportărilor transmise: ➤ „Bufferul” permite unele modificări controlate de administratori asupra raportărilor în intervalul configurat în modulul de control temporal. La cerere	Asumam intelegerea modalitatii de prelucrare a datelor: informațiile de interes se limitează doar la ultimele versiuni ale raportărilor transmise: ➤ „Bufferul” permite unele modificări controlate de administratori asupra raportărilor în intervalul configurat în modulul de control temporal. La cerere

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
administratorii de sistem pot vedea la nivel de <i>nume_raport</i> existența rapoartelor în buffer. ➤ „Transfer” acționează în mod programat, după expirarea termenului în care le este permis utilizatorilor să transmită raportările. Codul aplicației conține legătura directă între Modulul de Înregistrare și Modulul de control temporal.	administratorii de sistem pot vedea la nivel de <i>nume_raport</i> existența rapoartelor în buffer. ➤ „Transfer” acționează în mod programat, după expirarea termenului în care le este permis utilizatorilor să transmită raportările. Codul aplicației conține legătura directă între Modulul de Înregistrare și Modulul de control temporal.
Modulul de setări, raportare și audit Modulul îndeplinește trei funcții: Setări, Raportare și Audit privind situația raportărilor din intervalul curent de timp în care este deschisă sesiunea de transfer a datelor. Fiecare dintre acestea este importantă la nivelul sistemului pentru că menține o comunicare permanentă între utilizatori, beneficiari și entitatea informatică: ✓ Setări: aceasta funcție a modulului este accesibilă unui număr mic de utilizatori – administratori pentru introducerea datelor (inclusiv de autentificare) la nivel de CNAM și la nivel de instituție medicală. În cazul, în care modulul acționează în mod corect informațiile colectate și transmise sunt corecte și definesc informațiile ce pot afecta direct toate celelalte informații din baza de date. ✓ Raportare: aceasta funcție a modulului execută rapoarte în mod programat privind utilizarea sistemului. ✓ Audit: aceasta funcție a modulului identifică acțiunile desfășurate de către un utilizator, în mod cronologic; în cazul apariției unei probleme, la nivel de administrator de sistem, se poate vedea istoricul operațiilor desfășurate de orice utilizator în vederea identificării și corectării problemei. Sunt vizibile atât informațiile referitoare la logările în sistem cât și cele referitoare la fișierele cu care utilizatorul a operat. Funcția de audit folosește în mod implicit modulul de	Asumam înțelegerea funcționării pentru modulul de setări, raportare și audit Modulul îndeplinește trei funcții: Setări, Raportare și Audit privind situația raportărilor din intervalul curent de timp în care este deschisă sesiunea de transfer a datelor. Fiecare dintre acestea este importantă la nivelul sistemului pentru că menține o comunicare permanentă între utilizatori, beneficiari și entitatea informatică: ✓ Setări: aceasta funcție a modulului este accesibilă unui număr mic de utilizatori – administratori pentru introducerea datelor (inclusiv de autentificare) la nivel de CNAM și la nivel de instituție medicală. În cazul, în care modulul acționează în mod corect informațiile colectate și transmise sunt corecte și definesc informațiile ce pot afecta direct toate celelalte informații din baza de date. ✓ Raportare: aceasta funcție a modulului execută rapoarte în mod programat privind utilizarea sistemului. ✓ Audit: aceasta funcție a modulului identifică acțiunile desfășurate de către un utilizator, în mod cronologic; în cazul apariției unei probleme, la nivel de administrator de sistem, se poate vedea istoricul operațiilor desfășurate de orice utilizator în vederea identificării și corectării problemei. Sunt vizibile atât informațiile referitoare la logările în sistem cât și cele referitoare la fișierele cu care utilizatorul a operat.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
nerepudiare care asigura orice investigație ca datele existente în sistem sunt cele corecte și ca asocierea între conținutul informatic și activitatea umană este incontestabilă.	Funcția de audit folosește în mod implicit modulul de nerepudiare care asigura orice investigație ca datele existente în sistem sunt cele corecte și ca asocierea între conținutul informatic și activitatea umană este incontestabilă.
Modulul Depozit (Warehouse) În cadrul fluxului de colectare de către sistem a raportărilor de la instituțiile medicale, Modulul Depozit (warehouse) este componenta finală, cea care deține datele necesare prelucrării. Aici se găsesc informațiile utile Beneficiarului, motiv pentru care acestea: ✓ sunt organizate într-o structură ierarhică care permite identificarea rapida a unui raport provenit de la orice instituție medicală la un anumit moment. ✓ conțin informațiile organizate într-o manieră care permite managementul rapoartelor fără a afecta conținutul acestora: există posibilitatea mutării datelor într-o arhivă; acest tip de operație necesită o analiză a graficului de încărcare a rapoartelor. ✓ modulul warehouse beneficiază de un spațiu de stocare protejat conform normelor de securitate ale Beneficiarului. Spațiul de stocare folosit de Modulul warehouse poate fi supus și altor cerințe de securitate decât cele ale sistemului implementat, în funcție de necesitățile beneficiarului: de ex. audit de urgență, investigații etc. ✓ Întreg spațiul alocat depozitarii rapoartelor este supus procedurilor de back-up.	Asumam intelegerea functionarii pentru modulul Depozit (Warehouse) În cadrul fluxului de colectare de către sistem a raportărilor de la instituțiile medicale, Modulul Depozit (warehouse) este componenta finală, cea care deține datele necesare prelucrării. Aici se găsesc informațiile utile Beneficiarului, motiv pentru care acestea: ✓ sunt organizate într-o structură ierarhică care permite identificarea rapida a unui raport provenit de la orice instituție medicală la un anumit moment. ✓ conțin informațiile organizate într-o manieră care permite managementul rapoartelor fără a afecta conținutul acestora: există posibilitatea mutării datelor într-o arhivă; acest tip de operație necesită o analiză a graficului de încărcare a rapoartelor. ✓ modulul warehouse beneficiază de un spațiu de stocare protejat conform normelor de securitate ale Beneficiarului. Spațiul de stocare folosit de Modulul warehouse poate fi supus și altor cerințe de securitate decât cele ale sistemului implementat, în funcție de necesitățile beneficiarului: de ex. audit de urgență, investigații etc. ✓ Întreg spațiul alocat depozitarii rapoartelor este supus procedurilor de back-up.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
	
Zona de stocare a Modulului Depozit (warehouse) poate fi controlată atât de administratorii sistemului DRG cât și de inginerii de sistem informatic M-Cloud, protecția fiind în bucla închisă [fiecare controlează pe cel de care este controlat]	Asumam intelegerea detaliilor privind zona de stocare a Modulului Depozit (warehouse): poate fi controlată atât de administratorii sistemului DRG cât și de inginerii de sistem informatic M-Cloud, protecția fiind în bucla închisă [fiecare controlează pe cel de care este controlat]
Modulul de Analiză la nivel de Baza de Date Sistemul DRG creează în mod dinamic o bază de date updatată permanent, cu informații consistente; sistemul este un instrument performant de interogare	Asumam intelegerea functionarii pentru modulul de Analiză la nivel de Baza de Date

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
care permite extragerea de rapoarte necesare CNAM și MS, oferind o imagine clară a istoricului diagnosticelor pacienților; pe baza acestora se pot identifica eventualele neconcordanțe ulterioare în diagnosticarea pacientului.	Sistemul DRG creează în mod dinamic o bază de date updatată permanent, cu informații consistente; sistemul este un instrument performant de interogare care permite extragerea de rapoarte necesare CNAM și MS, oferind o imagine clară a istoricului diagnosticelor pacienților; pe baza acestora se pot identifica eventualele neconcordanțe ulterioare în diagnosticarea pacientului.
Prin interogarea bazei de date temporare, în care sunt depozitate rapoartele trimise în vederea validării și închiderii, se pot obține statistici în timp real. Odată ce perioada de raportare este încheiată, baza de date Warehouse conține informațiile corecte și complete ale perioadei anterioare.	Întelegem ca prin interogarea bazei de date temporare, în care sunt depozitate rapoartele trimise în vederea validării și închiderii, se pot obține statistici în timp real. Odată ce perioada de raportare este încheiată, baza de date Warehouse conține informațiile corecte și complete ale perioadei anterioare.
Modulul de analiza, raportare și audit poate fi utilizat de departamentele autorizate ale CNAM în vederea generării de rapoarte bazate pe template-uri, dar și ad-hoc, utile în activitatea curentă. Sistemul răspunde următoarelor solicitări:	Asumăm înțelegerea faptului ca modulul de analiza, raportare și audit poate fi utilizat de departamentele autorizate ale CNAM în vederea generării de rapoarte bazate pe template-uri, dar și ad-hoc, utile în activitatea curentă. Sistemul răspunde următoarelor solicitări:
1) Evitarea fraudării. Sistemul SI DRG este un sistem operațional la nivel național, iar CNAM dispune de o bază de date unică, cu informații reale; veridicitatea informațiilor se verifică în două feluri: - <u>în timp real</u>: respingerea informațiilor eronate cu atenționarea celui care introduce datele; sistemul nu permite introducerea de date necorespunzătoare. - <u>în urma auditării</u>: personalul CNAM poate genera rapoarte de audit și control prin care sunt identificate cazurile suspecte; aceste rapoarte pot fi organizate în template-uri pentru a fi reutilizate, dar pot fi personalizate în așa fel încât echipele care execută auditarea și evaluare să obțină o listă consistentă și reală pe care să o verifice și în teren. Prin utilizarea sistemului informatic pot fi identificate cazurile de fraudare.	1) Evitarea fraudării. Sistemul SI DRG este un sistem operațional la nivel național, iar CNAM dispune de o bază de date unică, cu informații reale; veridicitatea informațiilor se verifică în două feluri: - <u>în timp real</u>: respingerea informațiilor eronate cu atenționarea celui care introduce datele; sistemul nu permite introducerea de date necorespunzătoare. - <u>în urma auditării</u>: personalul CNAM poate genera rapoarte de audit și control prin care sunt identificate cazurile suspecte; aceste rapoarte pot fi organizate în template-uri pentru a fi reutilizate, dar pot fi personalizate în așa fel încât echipele care execută auditarea și evaluare să obțină o listă consistentă și reală pe care să o verifice și în teren. Prin utilizarea sistemului informatic pot fi identificate cazurile de fraudare.
2) Creșterea eficienței. Existența modulului de analiză, raportare și audit la nivelul CNAM constituie un instrument pe care departamentele autorizate CNAM implicate în raportare îl folosesc în vederea creșterii eficienței de lucru. Căutările sunt rapide, rapoartele sunt generate cu mare ușurință în ciuda complexității deosebite a sistemului. Prin monitorizarea permanentă și corecția raportărilor se elimină cazurile în care spitalele execută raportări care	2) Creșterea eficienței. Existența modulului de analiză, raportare și audit la nivelul CNAM constituie un instrument pe care departamentele autorizate CNAM implicate în raportare îl folosesc în vederea creșterii eficienței de lucru. Căutările sunt rapide, rapoartele sunt generate cu mare ușurință în ciuda complexității deosebite a sistemului. Prin monitorizarea permanentă și corecția raportărilor se elimină cazurile în care spitalele execută raportări care

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
necesită reanalizare și reverificare de către CNAM. Informațiile sunt corecte, validate și disponibile în timp real.	necesită reanalizare și reverificare de către CNAM. Informațiile sunt corecte, validate și disponibile în timp real.
Modalitatea de întocmire a ofertelor Toate cerințele din caietul de sarcini sunt minime și obligatorii, iar nerespectarea sau respectarea parțială a uneia dintre cerințe va duce automat la declararea ofertei ca fiind neconformă și, implicit, la descalificarea ei. Asumarea condițiilor în care se desfășoară proiectul și îndeplinirea cerințelor tehnice, de personal sau asupra modului de lucru pentru toate punctele precizate în capitolele documentației sunt condiții obligatorii și eliminatorii pentru conformitatea ofertelor și sunt totodată termeni considerați contractuali. Pentru toate cerințele ofertanții vor răspunde punct cu punct într-un tabel cu minim 2 coloane „Cerința” „Răspuns”	Oferta a fost întocmită în conformitate cu cerințele specificate de către Autoritatea Contractantă în documentația publicată.
Cerințe de Mentenanță și Suport Cerințele față de serviciile de mentenanță	Servicii oferite de Mentenanță și Suport Oferta servicii de mentenanță
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.	Am luat la cunoștință ca cerințele CNAM asupra serviciilor de mentenanță preventivă, reflectate în acest capitol sunt orientate spre identificare și înlăturarea defectelor ascunse înainte ca acestea să se manifeste și organizarea proceselor în așa mod încât să permită înlăturarea incidentelor în cazul apariției acestora, în timp restrâns și cu pierderi minime. Totodată, prestarea serviciilor vor fi realizate în conformitate cu un plan de mentenanță elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar.
De menționat că prin procesul de mentenanță se controlează funcționarea produsului software, se înregistrează problemele pentru analiză, se întreprind acțiuni de avertizare și de corecție, precum și acțiuni de adaptare și de perfecționare a produsului software. Scopul procesului de mentenanță constă în menținerea capacității sistemului software de a presta servicii, precum și în modificarea produsului software, păstrând integritatea lui. Pentru mentenanță sistemului DRG, CNAM formulează următoarele cerințe:	Confirmăm ca prin procesul de mentenanță se controlează funcționarea produsului software, se înregistrează problemele pentru analiză, se întreprind acțiuni de avertizare și de corecție, precum și acțiuni de adaptare și de perfecționare a produsului software. Scopul procesului de mentenanță constă în menținerea capacității sistemului software de a presta servicii, precum și în modificarea produsului software, păstrând integritatea lui. Pentru mentenanță sistemului DRG, serviciile noastre sunt:

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
➤ Analiza/diagnosticarea, izolarea și remedierea problemelor semnalate de către Beneficiar privind funcționalitățile sistemului (metode: remote, telefonic sau la sediul Beneficiarului); ➤ Asistența tehnică pentru probleme critice semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile sistemului prin intermediul platformei Service Desk; ➤ Identificarea, investigarea, analiza și soluționarea incidentelor; ➤ Analiza parametrilor de funcționare a sistemului, identificarea și raportarea riscurilor potențiale; ➤ Actualizarea parametrilor existenți în partea utilizatorilor-CNAM și utilizatorilor-spital, conform cerințelor legislației în vigoare (spre exemplu: actualizarea/completarea nomenclatoarelor programelor special, diagnosticelor, procedurilor, spitalelor, rapoartelor, modificarea valorilor relative, aplicarea/anularea aplicării KP, completarea/modificarea algoritmilor de validare și excepțiilor de aplicare regulilor de validare, etc), inclusiv asigurarea generării acestora, conform formatului solicitat și menținerea posibilităților de extragere a datelor de către utilizator-CNAM și utilizator-spital. ➤ Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor; gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistică privind incidentele; ➤ Actualizarea/modificarea după formă și conținut a rapoartelor existente în aplicație pe partea utilizatorilor-CNAM și utilizatorilor-spital; ➤ Menținerea funcționării serviciilor web aferente.	➤ Analiza/diagnosticarea, izolarea și remedierea problemelor semnalate de către Beneficiar privind funcționalitățile sistemului (metode: remote, telefonic sau la sediul Beneficiarului); ➤ Asistența tehnică pentru probleme critice semnalate de către beneficiar privind funcționalitățile sistemului prin intermediul platformei Service Desk; ➤ Identificarea, investigarea, analiza și soluționarea incidentelor; ➤ Analiza parametrilor de funcționare a sistemului, identificarea și raportarea riscurilor potențiale; ➤ Actualizarea parametrilor existenți în partea utilizatorilor-CNAM și utilizatorilor-spital, conform cerințelor legislației în vigoare (spre exemplu: actualizarea/completarea nomenclatoarelor programelor special, diagnosticelor, procedurilor, spitalelor, rapoartelor, modificarea valorilor relative, aplicarea/anularea aplicării KP, completarea/modificarea algoritmilor de validare și excepțiilor de aplicare regulilor de validare, etc), inclusiv asigurarea generării acestora, conform formatului solicitat și menținerea posibilităților de extragere a datelor de către utilizator-CNAM și utilizator-spital. ➤ Depanarea erorilor, formarea raportului de analiză și a recomandărilor; gestiunea jurnalului de incidente și raportare statistică privind incidentele; ➤ Actualizarea/modificarea după formă și conținut a rapoartelor existente în aplicație pe partea utilizatorilor-CNAM și utilizatorilor-spital; ➤ Menținerea funcționării serviciilor web aferente.
<i>Suport Utilizatori</i> Utilizatorii DRG sunt cei care interpretează datele colectate de sistem. Prin oferta, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar asuma următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatorii: ➤ Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM; in situații de funcționare defectuoasa, deschid tichete de intervenție pentru remedierea defecțiunilor.	<i>Servicii oferite pentru suportul Utilizatorilor</i> Utilizatorii DRG sunt cei care interpretează datele colectate de sistem. Prin oferta, asumam următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație pentru utilizatorii: ➤ Verificarea funcționalităților sistemului și a eventualelor probleme semnalate de către utilizatorii CNAM; in situații de funcționare defectuoasa, deschid tichete de intervenție pentru remedierea defecțiunilor.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
➤ Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației: existente sau dezvoltate și implementate în timpul contractului; ➤ Asistenta tehnică pentru utilizatorii CNAM prin email, help desk; ➤ Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces (detaliile se vor preciza în mod explicit în Oferta tehnică); ➤ Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare - best effort.	➤ Suport tehnic pentru toate funcționalitățile aplicației: existente sau dezvoltate și implementate în timpul contractului; ➤ Asistenta tehnică pentru utilizatorii CNAM prin email, help desk; ➤ Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces (detaliile se vor preciza în mod explicit în Oferta tehnică); ➤ Timp de intervenție la utilizator (rezolvare tichet): 1 zi lucrătoare - best effort.
<i>Support platforma software</i> Servicii dedicate Sistemelor de Operare În această categorie intră următoarele servicii minime relative de administrare și mentenanță a Sistemelor de operare Microsoft Windows Server ale SI DRG care vor fi desfășurate de către Furnizor: ➤ verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare și a performanțelor sale; ➤ instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere; ➤ consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate și sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifestă transparent și înlăturarea cauzelor care le-au produs sau recomandarea măsurilor ce trebuie luate pentru a nu mai apărea astfel de erori; ➤ verificarea stării de funcționare a driverelor și a componentelor aferente; ➤ actualizare drivere în cazul apariției de noi versiuni; ➤ utilizarea spațiului pe disk și alocarea corectă a tipului de disk; ➤ verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități; ➤ optimizarea configurației sistemului de operare; ➤ comunicare cu specialiștii de infrastructura hardware și de comunicații în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului; ➤ asigurarea funcționării continue a conectorilor;	<i>Oferta servicii de suport platforma software</i> Servicii oferate, dedicate Sistemelor de Operare În această categorie intră următoarele servicii minime relative de administrare și mentenanță a Sistemelor de operare Microsoft Windows Server ale SI DRG care vor fi desfășurate de către noi, în calitate de furnizor: ➤ verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare și a performanțelor sale; ➤ instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch) conform modelului de licențiere; ➤ consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate și sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifestă transparent și înlăturarea cauzelor care le-au produs sau recomandarea măsurilor ce trebuie luate pentru a nu mai apărea astfel de erori; ➤ verificarea stării de funcționare a driverelor și a componentelor aferente; ➤ actualizare drivere în cazul apariției de noi versiuni; ➤ utilizarea spațiului pe disk și alocarea corectă a tipului de disk; ➤ verificare politici de securitate și depistare intruziuni/vulnerabilități; ➤ optimizarea configurației sistemului de operare; ➤ comunicare cu specialiștii de infrastructura hardware și de comunicații în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului; ➤ asigurarea funcționării continue a conectorilor;

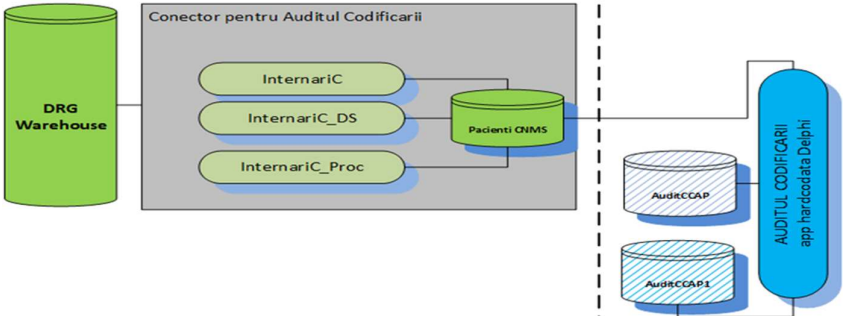
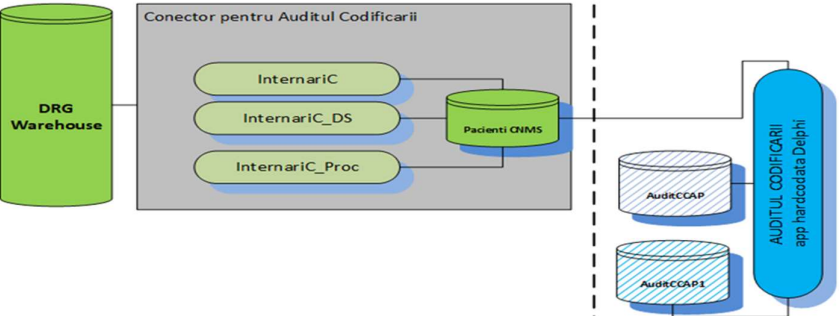
CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
➤ migrarea cazurilor medicale pe perioade definite de timp prin web-servicii pentru instituții medicale cu sisteme informatice proprii; ➤ mapare câmpuri, import cazuri medicale pe perioade definite de timp prin web-servicii instituții medicale cu sisteme informatice proprii. Servicii dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date În această categorie intra următoarele servicii minime relative la Microsoft SQL Server ale DRG care vor fi desfășurate de către Furnizor: ➤ actualizarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a tool-urilor sale conform licenței deținute de către Autoritatea Contractantă; ➤ recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk; ➤ asigurarea implementării măsurilor tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității și securității datelor cu caracter personal în conformitate cu dispozițiile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal și HG nr. 1123/2010 „Privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”; ➤ modificarea structurii bazei de date în funcție de cerințele aplicației; ➤ activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date; ➤ supravegherea respectării cerințelor de securitate informațională de către utilizatori, să documenteze și să raporteze cazurile și tentativele de încălcare a acestora, să întreprindă măsurile necesare pentru prevenirea, limitarea și	➤ migrarea cazurilor medicale pe perioade definite de timp prin web-servicii pentru instituții medicale cu sisteme informatice proprii; ➤ mapare câmpuri, import cazuri medicale pe perioade definite de timp prin web-servicii instituții medicale cu sisteme informatice proprii. Servicii oferite, dedicate sistemelor de gestiune a bazelor de date În această categorie intra următoarele servicii minime relative la Microsoft SQL Server ale DRG care vor fi desfășurate de către noi, în calitate de Furnizor: ➤ actualizarea sistemului de gestiune al bazelor de date și a tool-urilor sale conform licenței deținute de către Autoritatea Contractantă; ➤ recomandări privind alocarea corectă a tipului și spațiului de disk; ➤ asigurarea implementării măsurilor tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității și securității datelor cu caracter personal în conformitate cu dispozițiile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal și HG nr. 1123/2010 „Privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”; ➤ modificarea structurii bazei de date în funcție de cerințele aplicației; ➤ activarea utilizatorilor și menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date; ➤ supravegherea respectării cerințelor de securitate informațională de către utilizatori, să documenteze și să raporteze cazurile și tentativele de încălcare a acestora, să întreprindă măsurile necesare pentru prevenirea, limitarea și

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
lichidarea consecințelor cu informarea ulterioară a gestionarului DRG. ➤ verificarea continuă și asigurarea condițiilor impuse de tipul de licențiere; ➤ controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date; ➤ efectuarea auditului securității DRG privind gestiunea datelor cu caracter personal; ➤ monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date; ➤ planificarea conform procedurii elaborate a backup-ului și restaurării datelor și aplicației; ➤ Planificarea backup-ului, generarea copii de rezervă ale DRG și mijloacelor software folosite pentru prelucrările automatizate ale datelor din registru (copiile vor fi stocate pe suport tehnic, păstrat în locuri protejate) precum și restaurarea acestora. ➤ orice alte activități care au drept scop funcționarea corectă și în condiții de securitate a bazei de date.	lichidarea consecințelor cu informarea ulterioară a gestionarului DRG. ➤ verificarea continuă și asigurarea condițiilor impuse de tipul de licențiere; ➤ controlarea și monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date; ➤ efectuarea auditului securității DRG privind gestiunea datelor cu caracter personal; ➤ monitorizarea și optimizarea performanței bazei de date; ➤ planificarea conform procedurii elaborate a backup-ului și restaurării datelor și aplicației; ➤ Planificarea backup-ului, generarea copii de rezervă ale DRG și mijloacelor software folosite pentru prelucrările automatizate ale datelor din registru (copiile vor fi stocate pe suport tehnic, păstrat în locuri protejate) precum și restaurarea acestora. ➤ orice alte activități care au drept scop funcționarea corectă și în condiții de securitate a bazei de date.
Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interoperabilitate În această categorie intra următoarele servicii minime relative la codul aplicației DRG care vor fi desfășurate de către Furnizor: ➤ verifică și optimizează secvențele de cod (în principal cod Java); ➤ identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului; ➤ rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației; ➤ soluționează incidentele apărute la nivelul codului; ➤ modifică rapoartele, șabloanele, serviciile aplicative;	Servicii oferitate, dedicate componentelor, inclusiv a celor de interoperabilitate În această categorie intra următoarele servicii minime relative la codul aplicației DRG care vor fi desfășurate de către noi, în calitate de Furnizor: ➤ verifică și optimizează secvențele de cod (în principal cod Java); ➤ identifică și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului; ➤ rezolvă și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației; ➤ soluționează incidentele apărute la nivelul codului;

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
➤ Expertiza dovedita (minim un proiect similar) pentru lucrul cu specialiștii de infrastructura hardware și de comunicații Mcloud în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului. ➤ comunică cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.	➤ modifică rapoartele, șabloanele, serviciile aplicative; ➤ Expertiza dovedita (minim un proiect similar) pentru lucrul cu specialiștii de infrastructura hardware și de comunicații Mcloud în sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanță și disponibilitate a sistemului. ➤ comunică cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.
Autoritatea Contractanta 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. Autoritatea Contractanta consideră că eventualele incidente de securitate sau pierderi de date sunt inacceptabile pe perioada desfășurării contractului, iar situațiile de acest tip vor fi tratate pe linie tehnică cât și juridică, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.	Am luat la cunoștință și asumăm ca toate operațiunile se vor desfășura în condițiile unei strânse comunicări cu specialiștii Cloud-ului guvernamental și a menținerii calității și securității sistemului. Confirmăm și justificăm ca specialiștii noștri dețin 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. Înțelegem ca Autoritatea Contractanta consideră că eventualele incidente de securitate sau pierderi de date sunt inacceptabile pe perioada desfășurării contractului, iar situațiile de acest tip vor fi tratate pe linie tehnică cât și juridică, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.
Operațiuni specifice DRG DRG 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 DRG. Autoritatea Contractanta precizează că modificarea funcționalităților existente în aplicație în corelație cu modificările legislative presupun în mod concret modificări în codul sursă al aplicației.	Prin oferta asumăm desfășurarea următoarelor operațiuni specifice DRG: DRG este un sistem automatizat care operează în condițiile legislației în vigoare. Prin serviciile prestate, vom asigura operațiuni de întreținere, suport și recomandări tehnice asupra aplicației, inclusiv în situația modificărilor legislative care afectează componentele software existente în DRG. Am luat la cunoștință ca modificarea funcționalităților existente în aplicație în corelație cu modificările legislative presupun în mod concret modificări în codul sursă al aplicației.
Orice modificare asupra codului sursă are ca efect o nouă versiune operațională a aplicației, conforma legislației. Autoritatea Contractantă solicită ofertantului asumarea faptului că deține cunoștințele necesare bunei desfășurări a acestor operațiuni și întreținerea noilor versiuni ale aplicației pe toată perioada desfășurării contractului.	Înțelegem și asumăm ca orice modificare asupra codului sursă are ca efect o nouă versiune operațională a aplicației, conforma legislației. Confirmăm că deținem cunoștințele necesare bunei desfășurări a acestor operațiuni și întreținerea noilor versiuni ale aplicației pe toată perioada desfășurării contractului.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
Operațiunile tehnice de întreținere ce vor fi desfășurate de personalul care va asigura funcționarea continuă a DRG se referă la componentele majore ale sistemului, adică la: ✓ Interfața aplicativa DRG prin care instituțiile medicale introduc datele; ✓ Conectorii de tip „web-services” cu instituțiile medicale care au propriile sisteme informatice; ✓ Regulile de validare a raportărilor. Tratarea excepțiilor; ✓ Bazele de date ale sistemului – servicii de întreținere; ✓ Rapoarte CNAM. Pe lângă strânsă comunicare tehnică pe care echipa tehnică de suport aplicativ și platforma trebuie să o aibă cu specialiștii M-Cloud, au fost identificate, fără a ne limita la acestea, următoarele operațiuni specifice care fac obiectul serviciilor de întreținere și suport specifice DRG:	Asumăm ca operațiunile tehnice de întreținere ce vor fi desfășurate de personalul care va asigura funcționarea continuă a DRG se referă la componentele majore ale sistemului, adică la: ✓ Interfața aplicativa DRG prin care instituțiile medicale introduc datele; ✓ Conectorii de tip „web-services” cu instituțiile medicale care au propriile sisteme informatice; ✓ Regulile de validare a raportărilor. Tratarea excepțiilor; ✓ Bazele de date ale sistemului – servicii de întreținere; ✓ Rapoarte CNAM. Pe lângă strânsă comunicare tehnică pe care echipa tehnică de suport aplicativ și platforma trebuie să o aibă cu specialiștii M-Cloud, au fost identificate, fără a ne limita la acestea, confirmăm următoarele operațiuni specifice care fac obiectul serviciilor de întreținere și suport specifice DRG:
Reguli de Validare - Întreținerea modului de validare, a regulilor definite, conexiunilor cu baza de date și operațiuni de securitate specifice modului. - Actualizarea nomenclatoarelor DRG: Program Special, Diagnostice, Proceduri, Categorii Asigurat, Lista Spitale, KP, Criterii de Validare, etc. - Modificarea criteriilor/regulilor de validare. Tratarea excepțiilor pentru criteriile de validare. - Analize de impact pentru modificarea criteriilor/regulilor de validare la cerere. Recomandări și corectare situații neconforme. - Actualizarea metodei de configurare a secțiilor. Păstrarea ID-urilor unice.	Reguli de Validare - Întreținerea modului de validare, a regulilor definite, conexiunilor cu baza de date și operațiuni de securitate specifice modului. - Actualizarea nomenclatoarelor DRG: Program Special, Diagnostice, Proceduri, Categorii Asigurat, Lista Spitale, KP, Criterii de Validare, etc. - Modificarea criteriilor/regulilor de validare. Tratarea excepțiilor pentru criteriile de validare. - Analize de impact pentru modificarea criteriilor/regulilor de validare la cerere. Recomandări și corectare situații neconforme. - Actualizarea metodei de configurare a secțiilor. Păstrarea ID-urilor unice.
Întreținerea bazei de date a sistemului - Operațiuni de administrare și optimizare a bazei de date pe infrastructura existentă. - Operațiuni de migrare pe alte servere ale Beneficiarului care nu presupun modificarea arhitecturii sistemului.	Întreținerea bazei de date a sistemului - Operațiuni de administrare și optimizare a bazei de date pe infrastructura existentă. - Operațiuni de migrare pe alte servere ale Beneficiarului care nu presupun modificarea arhitecturii sistemului.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
- Operațiuni de întreținere a securității bazei de date. - Operațiuni de analiza și auditare a securității bazei de date.	- Operațiuni de întreținere a securității bazei de date. - Operațiuni de analiza și auditare a securității bazei de date.
Rapoarte CNAM - Generarea programată a rapoartelor. - Îmbunătățirea, ajustarea și completarea rapoartelor CNAM. Raport complex, intern, etc. - Implementarea restricțiilor CNAM: obligativitate câmpuri în dependența cu datele completate, eliminare cazuri medicale dublate, diagnostice secundare, proceduri secundare, etc.	Rapoarte CNAM - Generarea programată a rapoartelor. - Îmbunătățirea, ajustarea și completarea rapoartelor CNAM. Raport complex, intern, etc. - Implementarea restricțiilor CNAM: obligativitate câmpuri în dependența cu datele completate, eliminare cazuri medicale dublate, diagnostice secundare, proceduri secundare, etc.
Modulul conector pentru Audit al codificării Funcționalitatea de audit a codificării este acoperită de o aplicație pentru care Autoritatea Contractantă nu deține codul sursă. Cea mai mare parte din informațiile prelucrate de către aplicația de Audit a codificării se găsesc actualizate în timp real în CCAP. În lipsa codului sursă, dezvoltatorii CCAP au reușit să atingă o parte din obiectivele funcționale ale operatorilor care execută auditul codificării prin operațiuni care nu afectează aplicația ci doar baza de date. Astfel operatorii Autorității Contractante care efectuează auditul codificării continuă să folosească vechea aplicație hardcodată care folosește date din warehouse-ul DRG.	Asumăm și confirmăm funcționarea pentru modulul conector pentru Audit al codificării Funcționalitatea de audit a codificării este acoperită de o aplicație pentru care Autoritatea Contractantă nu deține codul sursă. Cea mai mare parte din informațiile prelucrate de către aplicația de Audit a codificării se găsesc actualizate în timp real în CCAP. În lipsa codului sursă, dezvoltatorii CCAP au reușit să atingă o parte din obiectivele funcționale ale operatorilor care execută auditul codificării prin operațiuni care nu afectează aplicația ci doar baza de date. Astfel operatorii Autorității Contractante care efectuează auditul codificării continuă să folosească vechea aplicație hardcodată care folosește date din warehouse-ul DRG.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
	
Autoritatea Contractanta va continua sa emită fie solicitări de dezvoltare a sistemului CCAP, fie de execuție a unor proceduri la nivelul bazelor de date si conectorilor in scopul obținerii rezultatelor dorite pana la momentul includerii definitive in CCAP a funcționalităților de audit al codificării. In prezenta procedura de achiziție Autoritatea Contractantă solicita operațiuni de mentenanța care se refera exclusiv la funcționalitățile asupra cărora deține codul sursa, urmand ca pe parcursul dezvoltării funcționalităților in cadrul CCAP, aria de mentenanța sa se extindă corespunzător.	Intelegem ca Autoritatea Contractanta va continua sa emită fie solicitări de dezvoltare a sistemului CCAP, fie de execuție a unor proceduri la nivelul bazelor de date si conectorilor in scopul obținerii rezultatelor dorite pana la momentul includerii definitive in CCAP a funcționalităților de audit al codificării. In prezenta procedura de achiziție Autoritatea Contractantă solicita operațiuni de mentenanța care se refera exclusiv la funcționalitățile asupra cărora deține codul sursa, urmand ca pe parcursul dezvoltării funcționalităților in cadrul CCAP, aria de mentenanța sa se extindă corespunzător.
Codul dezvoltat in sensul susținerii modului de conectare pentru auditul codificării permite operatorilor de audit sa desfășoare in cadrul vechii aplicații doua operațiuni: ➤ Selectarea fișelor medicale a bolnavului spitalizat pentru audit (Database DRG). ➤ Importul fișelor medicale din "Database DRG" în aplicație și efectuarea auditului.	Intelegem si asumam ca dezvoltarea codului in sensul susținerii modului de conectare pentru auditul codificării permite operatorilor de audit sa desfășoare in cadrul vechii aplicații doua operațiuni: ➤ Selectarea fișelor medicale a bolnavului spitalizat pentru audit (Database DRG). ➤ Importul fișelor medicale din "Database DRG" în aplicație și efectuarea auditului.
Autoritatea Contractantă deține codul sursa necesar pentru prelucrarea noii baze de date Pacienți CNMS si asupra view-rilor de internari [InternariC,	Am luat la cunostinta ca Autoritatea Contractantă deține codul sursa necesar pentru prelucrarea noii baze de date Pacienți CNMS si asupra view-rilor de

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
InternariC_DS, InternariC_Proc] si ListaSpitale , care colectează si interpretează informațiile din baza de date Wodehouse a DRG, acestea intrând in obiectul operațiunilor de mentenanța pe care urmează sa le desfășoare furnizorul serviciilor. Autoritatea Contractantă subliniază faptul ca unul dintre obiectivele de viitor pentru dezvoltarea CCAP este introducerea –totala sau parțială – a funcționalităților modulului de audit al codificării in SI DRG.	internari [InternariC, InternariC_DS, InternariC_Proc] si ListaSpitale , care colectează si interpretează informațiile din baza de date Wodehouse a DRG, acestea intrând in obiectul operațiunilor de mentenanța pe care urmează sa le desfășoare furnizorul serviciilor. Autoritatea Contractantă subliniază faptul ca unul dintre obiectivele de viitor pentru dezvoltarea CCAP este introducerea –totala sau parțială – a funcționalităților modulului de audit al codificării in SI DRG.
Cerințe de mentenanță adaptivă și corectivă a DRG, transfer de cunoștințe și consultanță <i>Asumarea contextului adaptării și corecției software</i>	Oferta de mentenanță adaptivă și corectivă a DRG, transfer de cunoștințe și consultanță <i>Asumarea contextului adaptării și corecției software</i>
În categoria serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă a DRG intră acele servicii necesare pentru adaptarea și corecția sistemului sau a parametrilor acestuia cu excepția celor indicate în capitolul A.Cerințe de Mentenanță și Suport.	În categoria serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă a DRG intră acele servicii necesare pentru adaptarea și corecția sistemului sau a parametrilor acestuia cu excepția celor indicate în capitolul A.Cerințe de Mentenanță și Suport.
Contextul în care Furnizorul va desfășura serviciile contractate este următorul: Beneficiarul va deține în continuare dreptul de proprietate asupra codului aplicației. Orice operațiune de modificare a codului generează o nouă versiune a aplicației pentru care dezvoltatorul (cel care efectuează modificarea) va oferi garanție completă. Beneficiarul își păstrează în continuare dreptul de proprietate asupra aplicației. Pentru o înțelegere clară, modificările funcționalităților existente sau noile ajustări ale aplicației se fac la cererea Beneficiarului. Beneficiarul nu intervine asupra codului aplicației, motiv pentru care răspunderea funcționării corecte a aplicației în timpul și după executarea ajustărilor de cod aparține dezvoltatorului. Orice ajustare asupra aplicației implică din partea dezvoltatorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate.	Am luat la cunostinta si asumam contextul în care vom desfășura serviciile contractate este următorul: Beneficiarul va deține în continuare dreptul de proprietate asupra codului aplicației. Orice operațiune de modificare a codului generează o nouă versiune a aplicației pentru care dezvoltatorul (cel care efectuează modificarea) va oferi garanție completă. Beneficiarul își păstrează în continuare dreptul de proprietate asupra aplicației. Pentru o înțelegere clară, modificările funcționalităților existente sau noile ajustări ale aplicației se fac la cererea Beneficiarului. Beneficiarul nu intervine asupra codului aplicației, motiv pentru care răspunderea funcționării corecte a aplicației în timpul și după executarea ajustărilor de cod aparține dezvoltatorului. Orice ajustare asupra aplicației implică din partea dezvoltatorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate.

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
• În același context este important de reținut faptul ca eventualele incidente, disfuncționalități sau alterări de configurație care privesc buna funcționare a DRG se vor trata exclusiv cu furnizorul serviciilor și nu cu terțe persoane. Asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției asupra DRG pentru o perioada de minim 12 luni de la receptie. Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.	• Eventualele incidente, disfuncționalități sau alterări de configurație care privesc buna funcționare a DRG se vor trata exclusiv cu furnizorul serviciilor și nu cu terțe persoane. Asumarea serviciilor din acest proiect implica acordarea garanției asupra DRG pentru o perioada de minim 12 luni de la receptie. Confirmam ca beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului.
• În baza legislației sau a nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului modificări noi, iar Furnizorul trebuie sa fie pregătit în permanenta să le implementeze rapid, fără a afecta funcționarea normală a sistemului.	• Confirmam ca, in baza legislației sau a nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului modificări noi, iar Furnizorul trebuie sa fie pregătit în permanenta să le implementeze rapid, fără a afecta funcționarea normală a sistemului.
• În baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la DRG, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul CNAM cu privire la întrebări specifice legate de DRG.	• Confirmam ca, in baza nevoilor operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la DRG, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul CNAM cu privire la întrebări specifice legate de DRG.
• Furnizorul este responsabil pentru eventualele incidente asupra DRG generate pe parcursul operațiunilor desfășurate de el sau la recomandarea lui pe durata realizării de noi funcționalități.	• Confirmam ca, in calitate de furnizor, ne facem responsabili pentru eventualele incidente asupra DRG generate pe parcursul operațiunilor desfășurate de el sau la recomandarea lui pe durata realizării de noi funcționalități.
• Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar furnizorul executa operațiunile tehnice asupra acestora pana la finalizarea contractului și acorda garanție asupra lor, în forma	• Confirmam ca versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar furnizorul executa operațiunile tehnice asupra acestora pana la finalizarea contractului și acorda

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
în care au fost predate, de minim 12 luni de la receptie. Cheltuielile generate de defecțiunile aplicației în perioada de garanție vor fi suportate de către Furnizor în condițiile legii.	garanție asupra lor, în forma în care au fost predate, de minim 12 luni de la receptie. Cheltuielile generate de defecțiunile aplicației în perioada de garanție vor fi suportate de către Furnizor în condițiile legii.
În cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de Furnizor sau de lipsa de execuție a unor operațiuni obligatorii (actualizarea configurației, patch-uri, etc) care conduc la alterarea configurației operaționale a sistemului, Furnizorul asumă cheltuielile de repunere în producție cât și daunele provocate de incident în condițiile legii.	Confirmăm ca, în cazul eventualelor incidente generate de operațiuni executate de către noi, în calitate de Furnizor, sau de lipsa de execuție a unor operațiuni obligatorii (actualizarea configurației, patch-uri, etc) care conduc la alterarea configurației operaționale a sistemului, asumăm cheltuielile de repunere în producție cât și daunele provocate de incident în condițiile legii.
Ofertanții trebuie să demonstreze experiența acumulată și a performanțelor în ajustarea și prestarea ulterioară a serviciilor de suport și mentenanță SIA integrate de complexitate asemănătoare prin descrierea proiectelor de mentenanță SI complexe bazate pe tehnologiile similare.	Am atașat documente justificative pentru care am demonstrat experiența acumulată și a performanțelor în ajustarea și prestarea ulterioară a serviciilor de suport și mentenanță SIA integrate de complexitate asemănătoare prin descrierea proiectelor de mentenanță SI complexe bazate pe tehnologiile similare.
Cererile de ajustări au termene relativ scurte și survin în general în urma unor modificări legislative sau în urma îmbunătățirilor funcționării business-proceselor. Autoritatea Contractantă a constatat că, de obicei, modificările efectuate au un impact imediat în utilizare și asupra altor componente. Atunci când este efectuată o ajustare în sistem, rezultatul acesteia este doar o parte a ceea ce trebuie urmărit, fiind necesare operațiuni regulate de întreținere și verificare a corectitudinii datelor din întregul sistem. Pentru buna desfășurare a operațiunilor, dar și de consultanță în menținerea caracterului consolidat al informațiilor din sistem, echipa tehnică a Furnizorului trebuie să fie pregătită în sensul cunoașterii amănunțite a modului în	Cererile de ajustări au termene relativ scurte și survin în general în urma unor modificări legislative sau în urma îmbunătățirilor funcționării business-proceselor. Autoritatea Contractantă a constatat că, de obicei, modificările efectuate au un impact imediat în utilizare și asupra altor componente. Atunci când este efectuată o ajustare în sistem, rezultatul acesteia este doar o parte a ceea ce trebuie urmărit, fiind necesare operațiuni regulate de întreținere și verificare a corectitudinii datelor din întregul sistem. Pentru buna desfășurare a operațiunilor, dar și de consultanță în menținerea caracterului consolidat al informațiilor din sistem, confirmăm că echipa noastră este pregătită în sensul cunoașterii amănunțite a modului în care

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
care funcționează întregul sistem și sa dețină resursele necesare unor solicitări cu termene de realizare foarte scurte. Totodată, trebuie să aibă capacitatea de înțelegere și viziune a impactului oricăror ajustari sunt propuse de beneficiar sau care sunt necesare în așa fel încât sa asigure funcționarea continuă a sistemului și să intervină corect ori de câte ori este nevoie.justari	funcționează întregul sistem și sa dețină resursele necesare unor solicitări cu termene de realizare foarte scurte. Echipa noastra are capacitatea de înțelegere și viziune a impactului oricăror ajustari sunt propuse de beneficiar sau care sunt necesare în așa fel încât sa asigure funcționarea continuă a sistemului și să intervină corect ori de câte ori este nevoie.justari
Pentru a se asigura ca aceste condiții sunt îndeplinite, Autoritatea Contractanta a solicitat în prezenta procedura disponibilitatea specialiștilor și cere Ofertanților specificarea în Oferta financiară a prețului pentru minim 500 de om/ore pentru cererile suplimentare de ordin tehnic dedicate ajustării și consultanței software a DRG cum ar fi: ajustarea compartimentului DRG - >„URGENTA” din baza de date spital/CNAM conform Anexei nr.4 (Fișa medicală UPU) la Standard de organizare, funcționare și practică în cadrul UPU din cadrul IMSS, aprobate prin Ordinul Ministerului Sănătății nr.424 din 02.06.2017 „Cu privire la aprobarea Standardului de organizare, funcționare și practică în cadrul Unităților de Primiri Urgențe”; cu ajustarea compartimentului Rapoarte - Rapoarte urgenta din DRG, deasemenea dezvoltarea unor interfețe automatizate pentru schimbul de date cu alte sisteme informaționale prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect, integrarea DRG cu serviciul electronic guvernamental Mpass, MNotify, MLog si pentru solutionarea problemelor al caror termen de rezolvare depaseste perioada de valabilitate a contractului. Rezervarea a 500 de om/ore la un preț prestabilit [și punctat] creează Autorității Contractante avantajul implementării rapide a necesităților tehnice și de consultanță imediate ale SI DRG și asigura continuitatea serviciului în situațiile urgente;	Pentru a se asigura ca aceste condiții sunt îndeplinite, Autoritatea Contractanta a solicitat în prezenta procedura disponibilitatea specialiștilor și am specificat în Oferta financiară a prețului pentru minim 500 de om/ore pentru cererile suplimentare de ordin tehnic dedicate ajustării și consultanței software a DRG cum ar fi: ajustarea compartimentului DRG ->„URGENTA” din baza de date spital/CNAM conform Anexei nr.4 (Fișa medicală UPU) la Standard de organizare, funcționare și practică în cadrul UPU din cadrul IMSS, aprobate prin Ordinul Ministerului Sănătății nr.424 din 02.06.2017 „Cu privire la aprobarea Standardului de organizare, funcționare și practică în cadrul Unităților de Primiri Urgențe”; cu ajustarea compartimentului Rapoarte - Rapoarte urgenta din DRG, deasemenea dezvoltarea unor interfețe automatizate pentru schimbul de date cu alte sisteme informaționale prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect, integrarea DRG cu serviciul electronic guvernamental Mpass, MNotify, MLog si pentru solutionarea problemelor al caror termen de rezolvare depaseste perioada de valabilitate a contractului. Rezervarea a 500 de om/ore la un preț prestabilit [și punctat] creează Autorității Contractante avantajul implementării rapide a necesităților tehnice și de consultanță imediate ale SI DRG și asigura continuitatea serviciului în situațiile urgente;
Cerințe privind calitatea serviciilor <i>Mod de lucru. Modalități de intervenție</i>	Oferta privind calitatea serviciilor <i>Mod de lucru. Modalități de intervenție</i>

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
Sistemul este găzduit în MCloud-ul guvernamental și operează în regim profesional. În timpul desfășurării operațiunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă între echipa Furnizorului și cea a beneficiarului. Experții beneficiarului trebuie să înțeleagă terminologia tehnică specifică sistemelor informatice, nu doar pe cea specifică aplicației. Experiențele anterioare ale beneficiarului au demonstrat ca unele situații pot fi tratate doar în condițiile implicării echipelor tehnice de la toate nivelurile sistemului în condițiile de menținere permanentă a calității și securității sistemului. Buna comunicare între echipele de suport este esențială în procesul de întreținere al sistemului și al asigurării unei bune experiențe a utilizatorilor sistemului. Toate operațiunile de acest fel se desfășoară în condiții maxime de securitate cibernetică, cu respectarea strictă a legislației în vigoare.	Am luat la cunoștință ca sistemul este găzduit în MCloud-ul guvernamental și operează în regim profesional. În timpul desfășurării operațiunilor de întreținere este important de păstrat o comunicare corectă între echipa Furnizorului și cea a beneficiarului. Experții beneficiarului trebuie să înțeleagă terminologia tehnică specifică sistemelor informatice, nu doar pe cea specifică aplicației. Experiențele anterioare ale beneficiarului au demonstrat ca unele situații pot fi tratate doar în condițiile implicării echipelor tehnice de la toate nivelurile sistemului în condițiile de menținere permanentă a calității și securității sistemului. Vom urmări buna comunicare între echipele de suport, esențială în procesul de întreținere al sistemului și al asigurării unei bune experiențe a utilizatorilor sistemului. Confirmăm ca toate operațiunile de acest fel se desfășoară în condiții maxime de securitate cibernetică, cu respectarea strictă a legislației în vigoare.
Operațiunile de întreținere la nivelul aplicativ și de platformă software se desfășoară în mod securizat prin accesul experților din afară centrului de date. Situațiile mai simple – în special recomandări – pot fi tratate telefonic sau prin mail. Pot apărea însă și situații cu nivel ridicat de complexitate sau risc, în care este necesară prezența on-site a echipelor de suport tehnic și comunicarea între managerii acestora devine obligatorie pentru succesul operațiunilor. Pe perioada contractului vor fi disponibile din partea Furnizorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiuni normale de întreținere: • Intervenție de la distanță [remote acces], securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor cloud-ului guvernamental • Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin mail sau prin alte mijloace de comunicație electronică, inclusiv videoconferință. • Intervenții on-site la sediul central sau în teritoriu, în situațiile în care specialiștii apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației.	Asumăm ca operațiunile de întreținere la nivelul aplicativ și de platformă software se desfășoară în mod securizat prin accesul experților din afară centrului de date. Situațiile mai simple – în special recomandări – pot fi tratate telefonic sau prin mail. Pot apărea însă și situații cu nivel ridicat de complexitate sau risc, în care este necesară prezența on-site a echipelor de suport tehnic și comunicarea între managerii acestora devine obligatorie pentru succesul operațiunilor. Pe perioada contractului vor fi disponibile din partea noastră, în calitate de furnizor, următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor dar și pentru operațiuni normale de întreținere: • Intervenție de la distanță [remote acces], securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor cloud-ului guvernamental • Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin mail sau prin alte mijloace de comunicație electronică, inclusiv videoconferință. • Intervenții on-site la sediul central sau în teritoriu, în situațiile în care specialiștii apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației.
Cerințe pentru Service Desk	Oferta pentru Service Desk

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
Prin oferta, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar își asumă următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație, la nivelul Service Desk -ului: • Disponibilitate Service Desk prin email, telefon acordat la programul de lucru al beneficiarului • Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces, on-site	Prin oferta, asumam următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație, la nivelul Service Desk -ului: • Disponibilitate Service Desk prin email, telefon acordat la programul de lucru al beneficiarului • Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces, on-site
Obligații solicitate pentru Service Desk în cazul unui incident la nivelul centrului de date: - Personalul Service Desk -ului va trebui să aibă permanent actualizată lista specialiștilor disponibili pentru intervenție; - Personalul Service Desk -ului trebuie să mențină legătura cu specialiștii (telefonica, mail, sms) pe parcursul intervențiilor astfel încât utilizatorii să poată primi informații corecte privind starea de funcționare a sistemului - Service Desk -ul nu va dirija utilizatorii către echipele de intervenție și va acționa ca punct unic de contact pe toată durata incidentului până la reintrarea sistemului în regim normal de operare. - Existența serviciului de suport client “Hot-Line”. 5/7, 8/24: - Existența Sistemului Informațional automatizat pentru înregistrarea și evidența solicitărilor de suport - Linie Telefonica dedicata pentru acordarea serviciilor de tip call-centru 24/7 - Înregistrarea cererilor de suport, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor. - Furnizarea rapoartelor lunare privind serviciile prestate. - Recomandarea acțiunilor pentru evitarea situațiilor asemănătoare celor rezolvate.	Obligații oferite pentru Service Desk în cazul unui incident la nivelul centrului de date: - Personalul Service Desk -ului va avea permanent actualizată lista specialiștilor disponibili pentru intervenție; - Personalul Service Desk -ului va mentine legătura cu specialiștii (telefonica, mail, sms) pe parcursul intervențiilor astfel încât utilizatorii să poată primi informații corecte privind starea de funcționare a sistemului - Service Desk -ul nu va dirija utilizatorii către echipele de intervenție și va acționa ca punct unic de contact pe toată durata incidentului până la reintrarea sistemului în regim normal de operare. - Existența serviciului de suport client “Hot-Line”. 5/7, 8/24: - Existența Sistemului Informațional automatizat pentru înregistrarea și evidența solicitărilor de suport - Linie Telefonica dedicata pentru acordarea serviciilor de tip call-centru 24/7 - Înregistrarea cererilor de suport, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor. - Furnizarea rapoartelor lunare privind serviciile prestate. - Recomandarea acțiunilor pentru evitarea situațiilor asemănătoare celor rezolvate.
Nivelul serviciilor 1. Nivelul serviciilor stabilește cerințele privind parametrii la care trebuie să fie prestate aceste <i>servicii</i> de către Prestator. Reprezintă nivelul agreat de Beneficiar al indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea	Asumam nivelul serviciilor Nivelul serviciilor stabilește cerințele privind parametrii la care trebuie să fie prestate aceste <i>servicii</i> de către Prestator. Reprezintă nivelul agreat de

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante					RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință				
funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agreement). Parametrii ce caracterizează nivelul <i>serviciilor de suport</i> sunt următorii: <i>Timp de Răspuns/Reacție (TR)</i> - este timpul în care furnizorul va reacționa la o solicitare de suport/incident, va diagnostica situația și va stabili acțiunile necesar a fi întreprinse pentru soluționare. <i>Timp de Soluționare (TS)</i> – este timpul obiectiv în care se așteaptă ca furnizorul va întreprinde acțiunile în zona să de responsabilitate pentru a soluționa complet solicitarea Beneficiarul. Solicitările Beneficiarul pentru servicii sunt clasificate din punct de vedere al importanței acestora pentru Beneficiarul. Importanța pentru Beneficiarul este apreciată în funcție de impactul (produs sau probabil) al evenimentului ce a generat necesitatea plasării solicitării asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea sistemului.					Beneficiar al indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agreement). Parametrii ce caracterizează nivelul <i>serviciilor de suport</i> sunt următorii: <i>Timp de Răspuns/Reacție (TR)</i> - este timpul în care furnizorul va reacționa la o solicitare de suport/incident, va diagnostica situația și va stabili acțiunile necesar a fi întreprinse pentru soluționare. <i>Timp de Soluționare (TS)</i> – este timpul obiectiv în care se așteaptă ca furnizorul va întreprinde acțiunile în zona să de responsabilitate pentru a soluționa complet solicitarea Beneficiarul. Solicitările Beneficiarul pentru servicii sunt clasificate din punct de vedere al importanței acestora pentru Beneficiarul. Importanța pentru Beneficiarul este apreciată în funcție de impactul (produs sau probabil) al evenimentului ce a generat necesitatea plasării solicitării asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea sistemului.				
Reguli privind Managementul incidentelor 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 sistemului informatic deservit. 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.					Asumam regulile privind Managementul incidentelor Clasificarea incidentelor Confirmam ca 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 sistemului informatic deservit. 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					Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor				
		Impact					Impact		
		Înalt	Mediu	Jos			Înalt	Mediu	Jos
Urgentă	Înalt	Critic	Înalt	Mediu	Urgentă	Înalt	Critic	Înalt	Mediu

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante					RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință				
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos		Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil		Jos	Mediu	Jos	Neglijabil
Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului					Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului				
URGENȚĂ		Descriere			URGENȚĂ		Descriere		
Înaltă		Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.			Înaltă		Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.		
Medie		Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.			Medie		Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.		
Joasă		Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.			Joasă		Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.		
Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului					Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului				
IMPACT		Descriere			IMPACT		Descriere		

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante					RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință				
Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;				Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;			
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar.				Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar.			
Jos	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.				Jos	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.			
Raportarea și soluționarea problemelor Incidentele sau problemele aferente Serviciilor sunt raportate de Beneficiar către SSC si vor fi remediate conform matricii de solutionare. Prestatorul va reacționa la problemele si incidentele raportate de catre Beneficiar in timpii de reactie stabiliți și le va soluționa in ordinea prioritatilor stabilite impreuna cu beneficiarul, conform nivelului serviciilor agreate pentru rezolvarea lor. În acest scop, se vor aplica următorii indicatori:					Raportarea și soluționarea problemelor Confirmam ca incidentele sau problemele aferente Serviciilor sunt raportate de Beneficiar către SSC si vor fi remediate conform matricii de solutionare. Prestatorul va reacționa la problemele si incidentele raportate de catre Beneficiar in timpii de reactie stabiliți și le va soluționa in ordinea prioritatilor stabilite impreuna cu beneficiarul, conform nivelului serviciilor agreate pentru rezolvarea lor. În acest scop, se vor aplica următorii indicatori:				
Tabel. Nivelul serviciilor pentru soluționarea problemelor si incidentelor					Tabel. Nivelul serviciilor pentru soluționarea problemelor si incidentelor				
Impact	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp max.	Raportare primară	Impact	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp max.	Raportare primară

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante					RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință				
			pentru corectare a cauzei*					pentru corectare a cauzei*	
Critic	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	până la 8 ore	12 ore	Telefon, Sistem Service Desk	Critic	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat	până la 8 ore	12 ore	Telefon, Sistem Service Desk
Înalt	Timpul de reacție al Prestatorului – 1 oră **	12 ore**	24 ore	Telefon, Sistem Service Desk	Înalt	Timpul de reacție al Prestatorului – 1 oră **	12 ore**	24 ore	Telefon, Sistem Service Desk
Mediu	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore**	24 ore	5 zile	Telefon, Sistem Service Desk	Mediu	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore**	24 ore	5 zile	Telefon, Sistem Service Desk
Jos	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore	3 zile	10 zile	Telefon, Sistem Service Desk	Jos	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore	3 zile	10 zile	Telefon, Sistem Service Desk
Neglijabil	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore	Cel mai bun efort.	cel mai bun efort	Telefon, Sistem Service Desk	Neglijabil	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore	Cel mai bun efort.	cel mai bun efort	Telefon, Sistem Service Desk
Notă: * se aplică pentru situația când soluționarea se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire. ** Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.					Notă: * se aplică pentru situația când soluționarea se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire. ** Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.				
Prestatorul poate contacta persoana ce a raportat situația, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării. La fel, Beneficiarul are posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării. Prestatorul va diagnostica cauzele și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționare. Pe tot parcursul soluționării, Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute. Prestatorul poate solicita implicarea la gestiunea situației, a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului și soluționării operative a acestuia.					Asumam ca putem contacta persoana ce a raportat situația, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării. La fel, Beneficiarul are posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării. Vom diagnostica cauzele și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționare. Pe tot parcursul soluționării, vom oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute. Asumam ca putem solicita implicarea la gestiunea situației, a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului și soluționării operative a acestuia.				

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
Un incident sau o problema semnalata se consideră soluționate atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu calitatea soluției, poate solicita deschiderea repetată a intervenției. În caz contrar, situația se consideră rezolvată corespunzător. Toate situațiile raportate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul SSC. Prestatorul va încuraja Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune relativă la o potențială problemă. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.	Un incident sau o problema semnalata se consideră soluționate atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu calitatea soluției, poate solicita deschiderea repetată a intervenției. În caz contrar, situația se consideră rezolvată corespunzător. Toate situațiile raportate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul SSC. Vom încuraja Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune relativă la o potențială problemă. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.
Soluționarea divergențelor Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli: 1) 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. 2) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență. 3) 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. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente. 4) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.	Soluționarea divergențelor Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli: 5) 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. 6) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență. 7) 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. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente. 8) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.
Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.	Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.
Raportarea privind nivelul serviciilor	Raportarea privind nivelul serviciilor

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante				RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință			
Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Prestator. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.				Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Prestator. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.			
Tip raport	Conținut	Destinație	Regularitatea	Tip raport	Conținut	Destinație	Regularitatea
Raport privind volumul serviciilor	Tipul solicitării, durata soluționării	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, pe suport de hârtie. Suplimentar în formă electronică, la solicitarea Beneficiarului.	Raport privind volumul serviciilor	Tipul solicitării, durata soluționării	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, pe suport de hârtie. Suplimentar în formă electronică, la solicitarea Beneficiarului.
Raport privind solicitările de modificare	Propunerile de modificare a Serviciilor	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării SIF.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie	Raport privind solicitările de modificare	Propunerile de modificare a Serviciilor	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării SIF.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie
Raport privind nivelul serviciilor.	Nivelul de disponibilitate a sistemului, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.	Raport privind nivelul serviciilor.	Nivelul de disponibilitate a sistemului, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Cerințe privind experiența personalului				Experiența personalului			
Autoritatea Contractantă a identificat următoarele cerințe minime privind experiența pe care trebuie să o aibă echipa furnizorului: Manager de proiect (minim 1 persoană)				A se vedea documentele justificative din cadrul ofertei depuse.			

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
– Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe; – Cunoașterea limbii de stat; – „Deține un Certificat de calificare manager de proiect emis de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor;”. Aceasta cerinta a fost modificata de Autoritatea Contractanta prin raspunsul la solicitarea de clarificari, publicat in data de 15.07.2022 dupa cum urmeaza: <i>„Cu referință la paragrafele „Cerințe privind experiența personalului” (pentru Lotul 1 și Lotul 2), și anume cerința pentru Manager de proiect (minim 1 persoană) „Deține un Certificat de calificare manager de proiect emis de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor;”, Autoritatea Contractantă a examinat argumentele înaintate și aduce modificări la documentația de atragere a ofertelor, și anume modificarea cerinței prenotate cu următoarea: ”- Deține un Certificat de calificare manager de proiect emis de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor și/sau emis de o instituție publică sau privată competentă cu recunoaștere generală;””.</i> – Experiență profesională generală de minim 5 ani în proiecte aferente domeniului TIC; – Experiență specifică de Manager de Proiect în cel puțin 3 proiecte de complexitate similară, pe toată durata proiectului, realizate cu succes (<i>se justifică prin documente, ex: scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a avut rol de manager de proiect</i>). Aceasta cerinta a fost modificata de Autoritatea Contractanta prin raspunsul la solicitarea de clarificari, publicat in data de 15.07.2022 dupa cum urmeaza: <i>„Autoritatea Contractantă a stabilit cerințele minime obligatorii privind experiența pe care trebuie să o dețină echipa Ofertantului</i>	

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
(operatorului economic). Experiența poate fi dovedită de Ofertant prin expedierea CV-urilor echipei tehnice și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost, etc. (inclusiv scrisori de recomandare pe numele fiecărui membru al echipei tehnice). Dat fiind faptul că, Autoritatea Contractantă va încheia contract cu operatorul economic (nu cu fiecare expert tehnic în parte), operatorul economic este responsabil de corectitudinea și corespunderea documentelor expediate împreună cu oferta tehnică. Astfel, Autoritatea Contractantă nu limitează Operatorii economici în participarea la procedura de licitație publică anunțată. De asemenea, după cum sa menționat, conform articolului 22. Capacitatea tehnică și/sau profesională din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice, alin. 2, lit. d) „(2) În cazul aplicării unei proceduri pentru atribuirea unui contract de achiziții publice de servicii, în scopul verificării capacității tehnice și/sau profesionale a ofertanților/candidaților, autoritatea contractantă are dreptul de a le solicita acestora, în funcție de specificul, de volumul și de complexitatea serviciilor ce urmează să fie prestate și numai în măsura în care aceste informații sînt relevante pentru îndeplinirea contractului și nu sînt disponibile în bazele de date ale autorităților publice sau ale părților terțe, următoarele: ... d) informații referitoare la studiile, pregătirea profesională și calificarea personalului de conducere, precum și ale persoanelor responsabile pentru îndeplinirea contractului, dacă acestea nu reprezintă factori de evaluare stabiliți conform prevederilor art. 26 alin. (7);”	
Specialist infrastructură sistem (minim 1 persoană) – Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe; – Cunoașterea limbii de stat;	

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
– Experiență profesională generală în domeniul de specialitate de minim 5 ani; – Experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte în activități IT complexe privind infrastructura software și hardware pe platforma MCloud (<i>se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost</i>). Aceasta cerinta a fost modificata de Autoritatea Contractanta prin raspunsul la solicitarea de clarificari, publicat in data de 15.07.2022 dupa cum urmeaza: „<i>Autoritatea Contractantă a stabilit cerințele minime obligatorii privind experiența pe care trebuie să o dețină echipa Ofertantului (operatorului economic). Experiența poate fi dovedită de Ofertant prin expedierea CV-urilor echipei tehnice și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost, etc. (inclusiv scrisori de recomandare pe numele fiecărui membru al echipei tehnice)</i>. Dat fiind faptul că, Autoritatea Contractantă va încheia contract cu operatorul economic (nu cu fiecare expert tehnic în parte), operatorul economic este responsabil de corectitudinea și corespunderea documentelor expediate împreună cu oferta tehnică. Astfel, Autoritatea Contractantă nu limitează Operatorii economici în participarea la procedura de licitație publică anunțată. De asemenea, după cum sa menționat, conform articolului 22. Capacitatea tehnică și/sau profesională din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice, alin. 2, lit. d) „(2) În cazul aplicării unei proceduri pentru atribuirea unui contract de achiziții publice de servicii, în scopul verificării capacității tehnice și/sau profesionale a ofertanților/candidaților, autoritatea contractantă are dreptul de a le solicita acestora, în funcție de specificul, de volumul și de complexitatea serviciilor ce urmează să fie prestate și numai în măsura în care aceste	

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<i>informații sînt relevante pentru îndeplinirea contractului și nu sînt disponibile în bazele de date ale autorităților publice sau ale părților terțe, următoarele: ... d) informații referitoare la studiile, pregătirea profesională și calificarea personalului de conducere, precum și ale persoanelor responsabile pentru îndeplinirea contractului, dacă acestea nu reprezintă factori de evaluare stabiliți conform prevederilor art. 26 alin. (7);”</i> 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 5 ani în programarea aplicațiilor web: Java, Javascript, 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 (<i>se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost</i>). Aceasta cerinta a fost modificata de Autoritatea Contractanta prin raspunsul la solicitarea de clarificari, publicat in data de 15.07.2022 dupa cum urmeaza: „Autoritatea Contractantă a stabilit cerințele minime obligatorii privind experiența pe care trebuie să o dețină echipa Ofertantului (operatorului economic). Experiența poate fi dovedită de Ofertant prin expedierea CV-urilor echipei tehnice și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost, etc. (inclusiv scrisori de recomandare pe numele fiecărui membru al echipei tehnice). Dat fiind faptul că, Autoritatea Contractantă va încheia contract cu operatorul economic (nu cu fiecare expert tehnic în parte), operatorul economic este responsabil de corectitudinea și corespunderea	

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
<i>documentelor expediate împreună cu oferta tehnică. Astfel, Autoritatea Contractantă nu limitează Operatorii economici în participarea la procedura de licitație publică anunțată. De asemenea, după cum sa menționat, conform articolului 22. Capacitatea tehnică și/sau profesională din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice, alin. 2, lit. d) „(2) În cazul aplicării unei proceduri pentru atribuirea unui contract de achiziții publice de servicii, în scopul verificării capacității tehnice și/sau profesionale a ofertanților/candidaților, autoritatea contractantă are dreptul de a le solicita acestora, în funcție de specificul, de volumul și de complexitatea serviciilor ce urmează să fie prestate și numai în măsura în care aceste informații sînt relevante pentru îndeplinirea contractului și nu sînt disponibile în bazele de date ale autorităților publice sau ale părților terțe, următoarele: ... d) informații referitoare la studiile, pregătirea profesională și calificarea personalului de conducere, precum și ale persoanelor responsabile pentru îndeplinirea contractului, dacă acestea nu reprezintă factori de evaluare stabiliți conform prevederilor art. 26 alin. (7);”</i>	
Specialist baze de date (minim 1 persoană) – Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC sau domenii conexe; – Cunoașterea limbii de stat; – Experiență de minim 5 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 (<i>se justifică prin documente, ex: CV-uri și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost</i>). Aceasta cerinta a fost modificata de Autoritatea Contractanta prin raspunsul la	

CERINTA / Informare a Autoritatii Contractante	RASPUNS OFERTANT / luare la cunoștință
solicitarea de clarificari, publicat in data de 15.07.2022 dupa cum urmeaza: „Autoritatea Contractantă a stabilit cerințele minime obligatorii privind experiența pe care trebuie să o dețină echipa Ofertantului (operatorului economic). Experiența poate fi dovedită de Ofertant prin expedierea CV-urilor echipei tehnice și/sau scrisori de recomandare din partea beneficiarilor de proiecte, remise pe numele operatorului economic, angajatul căruia a fost, etc. (inclusiv scrisori de recomandare pe numele fiecărui membru al echipei tehnice). Dat fiind faptul că, Autoritatea Contractantă va încheia contract cu operatorul economic (nu cu fiecare expert tehnic în parte), operatorul economic este responsabil de corectitudinea și corespunderea documentelor expediate împreună cu oferta tehnică. Astfel, Autoritatea Contractantă nu limitează Operatorii economici în participarea la procedura de licitație publică anunțată. De asemenea, după cum sa menționat, conform articolului 22. Capacitatea tehnică și/sau profesională din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice, alin. 2, lit. d) „(2) În cazul aplicării unei proceduri pentru atribuirea unui contract de achiziții publice de servicii, în scopul verificării capacității tehnice și/sau profesionale a ofertanților/candidaților, autoritatea contractantă are dreptul de a le solicita acestora, în funcție de specificul, de volumul și de complexitatea serviciilor ce urmează să fie prestate și numai în măsura în care aceste informații sînt relevante pentru îndeplinirea contractului și nu sînt disponibile în bazele de date ale autorităților publice sau ale părților terțe, următoarele: ... d) informații referitoare la studiile, pregătirea profesională și calificarea personalului de conducere, precum și ale persoanelor responsabile pentru îndeplinirea contractului, dacă acestea nu reprezintă factori de evaluare stabiliți conform prevederilor art. 26 alin. (7);”	