

CONTRACT N° UNFPA/MDA/PSC/21/002**BETWEEN THE****UNITED NATIONS POPULATION FUND****AND****“S & T MOLD” S.R.L.****FOR THE PROVISION OF: Develop and Implement the Cervical Screening Registry in the Republic of Moldova**

This Contract is entered into between the United Nations Population Fund, a subsidiary organ of the General Assembly of the United Nations (“UN”) in terms of Article 22 of the UN Charter, with its Headquarters at 605 Third Avenue, New York, NY 10158, USA (the “UNFPA”) and **“S & T MOLD” S.R.L., a limited liability company** organized under the laws of **the Republic of Moldova**, with its registered office at **8, Calea Iesilor str., Chisinau MD-2069** (the “Contractor”). UNFPA and the Contractor are collectively referred to herein as the “Parties” and each individually as a “Party”.

WITNESSETH

WHEREAS, UNFPA wishes to engage the Contractor in order **to provide the services of developing and implementing the Cervical Screening Registry in the Republic of Moldova** as specified in the Terms of reference (the “TOR”) attached as Annex B (the “Services”) in accordance with the terms and conditions set forth in this Contract;

WHEREAS, the Contractor represents that it possesses the requisite knowledge, skill, personnel, resources and experience and that it is fully qualified, ready, able and willing to undertake and provide the Services in accordance with the terms and conditions set forth in this Contract;

NOW, THEREFORE, in consideration of their mutual covenants herein contained, the Parties agree as follows:

**ARTICLE 1
CONTRACT DOCUMENTS**

- 1.1. This document together with the Annexes attached hereto and referred to below, all of which are incorporated herein and made a part hereof, constitute the entire contract between UNFPA and the Contractor for the provision of the Services (the “Contract”).

Annex A:	UNFPA General Conditions of Contract: Contracts for the Provision of Services (the “UNFPA General Conditions”);
Annex B:	Terms of reference
Annex C:	Technical Specifications for the Development of the Cervical Screening Registry in the Republic of Moldova



- 1.2. The Contract documents are complementary of one another, but in case of ambiguities, discrepancies, or inconsistencies between or among them, the following order of priority shall apply:

1.2.1	First, this document;
1.2.2	Second, Annex A;
1.2.3	Third, Annex B
1.2.4	Fourth, Annex C

- 1.3. This Contract embodies the entire agreement between the Parties with regard to the subject matter hereof and supersedes all contemporaneous or prior representations, agreements, contracts and proposals, whether written or oral, by and between the Parties on this subject.
- 1.4. The following documents are referred to in this Contract only as aids in interpretation of the rights and obligations of the Parties under the Contract but shall not be construed, for any purposes or under any circumstances, as creating any such rights or obligations: **(a) the CONTRACTOR's technical proposal dated 12 February 2021 and (b) updated CONTRACTOR's financial proposal dated 19 April 2021 in response to (c) bid document UNFPA/UNFPA/MDA/RFP/21/002 - develop and implement the Cervical Screening Registry.** The documents referred to in this Article 1.4 are not attached hereto but are known to, and in the possession of, the Parties.

ARTICLE 2 COMMENCEMENT DATE; CONTRACT TERM

- 2.1 This Contract shall enter into force on the date of the last signature affixed by the Parties (the "Commencement Date"). This Contract shall remain in force for **5 (five) months**, starting from the Commencement Date (the "Contract Term"), unless terminated by either Party in accordance with Article 13 of the UNFPA General Conditions of Contract.

ARTICLE 3 OBLIGATIONS OF THE CONTRACTOR

- 3.1 The Contractor shall perform the Services as specified in Annex B with due diligence and efficiency and in accordance with this Contract.

The Contractor shall submit to UNFPA the deliverables according to the following schedule:

DELIVERABLES	DEADLINE	RESPONSIBILITIES OF UNFPA	RESPONSIBILITIES OF THE CONTRACTOR
Deliverable 1. A Project Plan developed and submitted to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary	2 weeks	Provide technical support, as needed.	Ensure high quality in the completion of the Project Plan, showing the main steps to be taken in the process of achieving the milestones, development and implementation phases, as well as the challenges foreseen by the

			Company together with necessary measures for their mitigation.
Deliverable 2. Technical Documentation (System Architecture Documentation) developed and submitted to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary	3 weeks	Provide technical support, as needed.	Ensure the high quality of the Technical Documentation of the Cervical Screening Registry, describing the conceptual model of the system, defining the structure, behaviour, functional requirements of the software, using wire frames, in order to understand how the product will interact with the final users.
Deliverable 3. Demo version of the technical solution for the Cervical Screening Registry developed and presented to UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary for comments and clearance	4 weeks	Provide technical support, as needed.	Ensure high quality in the process of development of the prototype / demo version of the technical solution for the Cervical Screening Registry.
Deliverable 4. Fully functional technical solution for the Cervical Screening Registry developed and presented to UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary for comments and clearance	8 weeks	Provide technical support, as needed.	Ensure high quality in the process of development of the fully functional technical solution for the Cervical Screening Registry. The Company shall present the developed solution during a meeting with the representatives from the UNFPA and the Beneficiary.
Deliverable 5. A Test Plan developed and submitted to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary. Testing Reports submitted and approved by UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary. Tests performed and test reports submitted and approved.	2 weeks	Provide technical support, as needed.	Ensure high quality in the process of development of the Testing strategy and detailed Test Plan, considering performing automated testing (Unit tests), performance (load and stress) testing, security testing, regression testing, including developed functionalities of the demo version.
Deliverable 6. Documentation: <ul style="list-style-type: none"> Downloadable Administration Guide in PDF format, System Installation and Configuration Manual, Downloadable User Manual in PDF format, developed and submitted to UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary. The	4 weeks	Provide technical support, as needed.	Ensure the high quality in the process of development of the Romanian version of downloadable Administration Guide in PDF format, System Installation and Configuration Manual and downloadable User Manual in PDF format.

documentation will be provided in Romanian			
Deliverable 7. Compilable and documented source code for applications, components (including third-party tools and libraries, licences, where applicable and automation scripts), submitted to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary and accepted.	2 weeks	Provide technical support, as needed.	Ensure the high quality in the process of development of compilable and documented source code for applications, components, including third-party tools and libraries, licenses, where applicable.
Deliverable 8. Training sessions for the users and administrator of Cervical Screening Registry organized. Training documentation: <ul style="list-style-type: none"> • Training plan, • Training materials, • Training module in e-learning platform based on Moodle, developed and submitted to UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary. All training content/materials will be provided in Romanian language.	4 weeks	Provide technical support, as needed.	Ensure the high quality in the process of organization of training sessions for all software users and the administrator on using the Cervical Screening Registry, developing the following documentation: training plan, training materials and a training module in e-learning platform based on Moodle.

- 3.2 Unless otherwise provided for in this Contract the Contractor shall furnish all technical and administrative support, human resources, materials and equipment necessary to ensure the timely and satisfactory performance of the Services.
- 3.3 All reports shall be written in the English language, and shall describe in detail the services rendered under the Contract during the period of time covered in such report. All reports shall be transmitted by the Contractor by mail and email to the address specified in Article 8.2 of this Contract.
- 3.4 The Contractor represents and warrants the accuracy of any information or data provided to UNFPA for the purpose of entering into this Contract, as well as the quality of the deliverables and reports foreseen under this Contract in accordance with the highest industry and professional standards.
- 3.5 The Contractor will maintain, within the Contract Term, detailed financial records, which clearly identify all funds received from UNFPA and expended by the Contractor for the implementation of the Contract. The Contractor is also required to ensure that adequate systems of internal control are put in place to ensure the financial management of this Contract is conducted with the required level of due diligence.

ARTICLE 4 PAYMENT AND FEE




- 4.1 In full consideration for the complete, satisfactory, and timely performance of the Services under this Contract, UNFPA shall pay the Contractor the fee of **USD 149,498.20 (one hundred and forty-nine thousand, four hundred and ninety-eight US dollars and 20 cents)** (the "Fee").

The Fee will be paid to the Contractor according to the following payment schedule:

PAYMENT DUE DATE	PAYMENT AMOUNT	BALANCE
1 st installment – 15 % - upon submission and approval by the UNFPA of deliverables # 1 and 2	22, 424.73 USD	127,073.47 USD
2 nd installment – 50 % - upon submission and approval by the UNFPA of deliverables # 3 and 4 upon certification by the UNFPA Moldova Country Office of satisfactory completion of the tasks and successful performance.	74,749.10 USD	52,324.37 USD
3 rd installment – 20 % - upon submission and approval by the UNFPA of deliverables # 5, 6 and 7 upon certification by the UNFPA Moldova Country Office of satisfactory completion of the tasks and successful performance	29,899.64 USD	22,424.73 USD
4 th installment – 15 % - upon submission and approval by the UNFPA of deliverable # 8 upon certification by the UNFPA Moldova Country Office of satisfactory completion of the tasks and successful performance	22, 424.73 USD	0.00 USD

Note: The payment will be made in MDL at the UN operational rate of exchange on the date of payment.

- 4.2 The Fee shall be inclusive of all applicable cost of material, professional charges, allowances, travel related costs and any other miscellaneous expenses applicable.
- 4.3 The Fee shall not be subject to any adjustment or revision because of price or currency fluctuations or the actual costs incurred by the Contractor in the performance of the Contract.
- 4.4 Payments effected by UNFPA to the Contractor shall not be deemed to relieve the Contractor of its obligations under this Contract nor as an acceptance of UNFPA of the Contractor's performance of the Services.
- 4.5 UNFPA shall make payments to the Contractor under this Contract within thirty (30) days after the UNFPA's receipt of the Contractor's invoice(s) and complete set of supporting documentation where applicable. The Contractor shall forward the original invoice(s) to the address specified in Article 8.2 of this Contract. Payments shall be subject to satisfactory completion of the deliverables stipulated under Article 3 of this Contract and acceptance by UNFPA of the deliverables and invoice(s) submitted by the Contractor.

Payments by UNFPA shall be made to the Contractor's following bank account:

Account name:	S&T MOLD SRL
---------------	--------------

DS
S&T

DS
GL

Fiscal Code:	1002600033173
Bank Name:	BC Energbank SA
Bank Address:	Tighina 23/3 str., Chisinau, Republic of Moldova
IBAN Number:	MD13EN000000222411025893
BIC (Swift address):	ENEGMD22893
Currency:	MDL (Moldovan Leu)

ARTICLE 5 SPECIAL CONDITIONS

5.1 No special conditions shall apply.

ARTICLE 6 SECURITY

6.1 The Contractor shall be fully responsible for the safety and security of its personnel and for the safekeeping of all assets, equipment and supplies in the custody of the Contractor or its personnel (as this term is referred to in Article 2 of the General Conditions).

6.2 The Contractor shall:

6.2.1 Put in place and maintain its own security plan, taking into account the security situation in the country where the Services are being provided;

6.2.2 Assume all risks and liabilities related to the Contractor's security, assets entrusted to it by UNFPA and the full implementation of its own security plan.

6.3 The Contractor and its personnel are neither subject to, nor obliged to adhere to the United Nations Security Management policies and procedures, except insofar as they relate to the utilization of UNFPA's assets, equipment and supplies, or as required to perform the Services under this Contract.

6.4 UNFPA may lend reasonable assistance, when possible and to the extent feasible, to the Contractor and its personnel. Any travel or financial assistance provided shall be on a space-available and reimbursable basis.

6.5 UNFPA may, at its sole discretion, consent to the inclusion of the Contractor and its personnel in the UNFPA security plan to the extent that it applies within the country where the Services are being provided on the same terms that are offered to implementing partners of UNFPA. Notwithstanding this provision, the Contractor acknowledges and agrees that the UNFPA shall have no obligation to evacuate personnel from the country where the Services are being provided in case of emergency or due to security developments.

6.6 Notwithstanding the foregoing, the Contractor acknowledges and agrees that the UNFPA shall not be liable to the Contractor, or its personnel, in connection with the provision, or failure to provide, any security assistance pursuant to this Article 6.1, or otherwise, and the Contractor shall indemnify, defend, hold and save harmless the UNFPA and its officials, employees and

DS
Salam

DS
GL

agents from and against any claim or liability of any nature arising in respect of any safety or security related incident, including without limitation, the death, injury or illness of any personnel, or the loss, damage, destruction, sabotage or theft of any assets, equipment or supplies in the custody of the Contractor or its personnel. The foregoing indemnity is without prejudice to any other indemnity provided by the Contractor, or any other rights or remedies of the UNFPA, under this Contract.

- 6.7 Upon the Contractor's request, UNFPA may provide security advisory information to the Contractor.

ARTICLE 7

REVIEW; IMPROPER PERFORMANCE

- 7.1 UNFPA reserves the right to review and inspect (including the performance of tests, as appropriate) all Services performed by the Contractor under this Contract, to the extent practicable, at all reasonable places and times during the Contract Term. UNFPA shall perform such review and inspection in a manner that will not unduly hinder the performance of the Services by the Contractor. The Contractor shall cooperate with all such reviews and inspections by UNFPA, at no cost or expense to UNFPA.
- 7.2 If any Services performed by the Contractor do not conform to the requirements of this Contract, without prejudice to and in addition to any of UNFPA's other rights and remedies under this Contract or otherwise, UNFPA shall have the following options, to be exercised in its sole discretion:
- 7.3 If UNFPA determines that the improper performance can be remedied by way of re-performance or other corrective measures by the Contractor, UNFPA may request the Contractor in writing to take, and the Contractor shall take, at no cost or expense to the UNFPA, the measures necessary to re-perform or take other appropriate actions to remedy the improperly performed Services within **14 (fourteen) days** after receipt of the written request from UNFPA or within such shorter period as UNFPA may have specified in the written request if emergency conditions so require, as determined by UNFPA in its sole discretion.
- 7.4 If the Contractor does not promptly take corrective measures or if UNFPA reasonably determines that the Contractor is unable to remedy the improper performance in a timely manner, UNFPA may obtain the assistance of other entities or persons and have corrective measures taken at the cost and expense of the Contractor.
- 7.5 If UNFPA, in its sole discretion, determines that the improper performance cannot be remedied by re-performance or other corrective measures by the Contractor, UNFPA, at UNFPA's sole discretion, may terminate the Contract in accordance with Articles 13.1 or 13.2 (second sentence) of the UNFPA General Conditions, without prejudice to and in addition to any of its other rights and remedies under this Contract or otherwise.
- 7.6 Neither review nor inspection hereunder, nor failure to undertake any such review or inspection, shall relieve the Contractor of any of its warranty or other obligations under this Contract.

ARTICLE 8

A blue ink signature, appearing to read "Solomon", is written over a blue rectangular box that contains the letters "DS" in the top left corner.A blue ink signature, appearing to read "GL", is written over a blue rectangular box that contains the letters "DS" in the top left corner.

MISCELLANEOUS

- 8.1 No terms or provisions of this Contract will be deemed waived and no breach excused, unless such waiver or excuse is in writing and signed by the Parties giving the waiver or excuse. No consent to, or excuse or waiver of, a breach of this Contract shall constitute a consent to, excuse or waiver of any other subsequent breach. Any notice, request or approval required or permitted to be given or made under the Contract shall be made in writing in the English language. Such notice, request or approval, shall be deemed to be duly given or made when it shall have been delivered by either (i) personal delivery against receipt, (ii) recognized overnight delivery service, (iii) postage prepaid, return receipt requested certified mail, or (iv) email, addressed to the party or parties for whom intended at the addresses shown below or such other addresses as intended recipient previously shall have designated by written notice previously given pursuant to the Contract.

For UNFPA:

Contractual Matters		Technical / operational Matters:	
Name:	Nigina Abaszada	Name:	Violeta Prepelita
Title:	UNFPA Representative	Title:	Project Officer
Branch/Division:	UNFPA Moldova CO	Branch/Division:	UNFPA Moldova CO
UNFPA, Address	131, 31 August 1989 str., MD-2012, Chisinau, Moldova	UNFPA, Address	131, 31 August 1989 str., MD-2012, Chisinau, Moldova
Tel:	+373 22 214002	Tel:	+373 60 441 271
Email:	abaszade@unfpa.org	Email:	prepelita@unfpa.org

For the Contractor:

Contractual Matters		Technical / operational Matters:	
Name:	Andrei Cojocari	Name:	Ivan Evtodiev
Title:	Chief Commercial Officer	Title:	Project Manager
Contractor name:	S&T MOLD SRL	Contractor name:	S&T MOLD SRL
Address:	8, Calea Iesilor str., Chisinau MD-2069	Address:	8, Calea Iesilor str., Chisinau MD-2069
Tel:	+373 69 129 690	Tel:	+373 69 434 585
Email:	andrei.cojocari@snt.md	Email:	Ivan.Evtodiev@snt.md

- 8.3 If any provision of this Contract is held to be invalid, illegal or unenforceable, the validity, legality and enforceability of the remaining provisions will not in any way be affected or impaired.
- 8.4 Neither the Contractor nor any of its personnel (as this term is referred to in Article 2 of the General Conditions) shall engage in any corrupt, fraudulent, collusive, coercive, obstructive or unethical practices ("Proscribed Practices"). In the event of any Proscribed Practice, in addition to any other rights or remedies available to UNFPA under this Contract, the Contractor may, inter alia, be declared ineligible to continue business with UNFPA.
- 8.5 For purposes of this Contract, the following shall apply:




- 8.5.1 "Corrupt practice" means the offering, giving, receiving, or soliciting, directly or indirectly, of anything of value to influence improperly the actions of a public official;
- 8.5.2 "Fraudulent practice" means any act or omission, including misrepresentation, that knowingly or recklessly misleads, or attempts to mislead, a party to obtain a financial or other benefit, or to avoid an obligation;
- 8.5.3 "Collusive practice" means an arrangement between two or more parties designed to achieve an improper purpose, including influencing improperly the actions of another party;
- 8.5.4 "Coercive practice" means impairing or harming, or threatening to impair or harm, directly or indirectly, any party or the property of the party to influence improperly the actions of a party;
- 8.5.5 "Obstructive practice" means any act or omission intended to materially impede the exercise of contractual rights of audit, investigation and access to information, including destruction, falsification, alteration or concealment of evidence material to an investigation into allegations of fraud and corruption;
- 8.5.6 "Unethical practice" means any conduct or behaviour that is contrary to staff or supplier codes of conduct, such as those relating to conflict of interest, gifts and hospitality, post-employment provisions, abuse of authority and harassment.

8.6 UNFPA has adopted a zero tolerance policy on gifts and hospitality. The Contractor acknowledges that UNFPA personnel is prohibited from accepting any gift, even of a nominal value, including drinks, meals, food products, hospitality, calendars, stationery, transportation, recreational trips to sporting or cultural events, theme parks or offers of holidays, or any other forms of gifts, hospitality, benefits or discounts. The Contractor shall not offer any forms of gifts, hospitality, benefits or discounts to UNFPA personnel.

8.7 The Contractor acknowledges that the following vendors are considered ineligible for the award of any contract by UNFPA:

- 8.7.1 Vendors suspended or removed from the UN Procurement Division vendors' list;
- 8.7.2 Vendors declared ineligible by any UN organization;
- 8.7.3 Vendors included on the World Bank's listing of ineligible firms;
- 8.7.4 Vendors included on the list maintained pursuant to the UN Security Council resolution 1267.

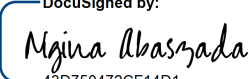
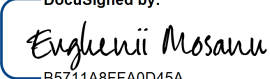
8.8 During the validity of this Contract, the Contractor shall inform UNFPA promptly and without delay by written notice if it or any of its principal officers have been included in any of the lists or listings referred to in Article 8.7 or if it or any of its principal officers have otherwise been declared ineligible for the award of any contract by any UN organization. Failure to fulfill this requirement will be considered as a breach of this Contract that entitles UNFPA to terminate this Contract forthwith.

8.9 By signing this Contract, the Contractor agrees that UNFPA is free to disclose this Contract to other UN agencies.

IN WITNESS WHEREOF, the authorized representatives of the Parties have signed this Contract on the dates set forth below:

DS


DS


For UNFPA		For S & T MOLD S.R.L.	
Signature	<div>DocuSigned by:  43D750472CF14D1...</div>	Signature	<div>DocuSigned by:  B5711A8FFA0D45A...</div>
Name:	Nigina Abaszada	Name:	Evghenii Mosanu
Title	UNFPA Representative	Title	CEO
Date:	15-Jun-2021	Date:	15-Jun-2021

(N.B. Each page of the contract is to be initialed)

ANNEX A

UNFPA GENERAL CONDITIONS OF CONTRACT: CONTRACTS FOR THE PROVISION OF SERVICES

DS


DS


ANNEX B**TERMS OF REFERENCE**

Approved by the Ministry of Health, Labor and Social Protection of the Republic of Moldova
(letter nr. 06/6859 as of 08.12.2020)

Title	Company to develop and implement the Cervical Screening Registry
Duty Station	Republic of Moldova
Duration	5 months
Contractor	UNFPA Moldova Country Office
Beneficiary	Ministry of Health, Labor and Social Protection
UNFPA Strategic Plan Outcome	Sexual and Reproductive Health
UNDAF Outcome	The people of Moldova, in particular, the most vulnerable, demand and benefit from gender-sensitive and human rights-based, inclusive, effective and equitable education, health and social policies and services
UNFPA Country Programme Output	Enhanced health system capacity to develop and implement policies and programmes at all levels that ensure equal access to high-quality sexual and reproductive health and reproductive rights services, including commodities by those women, adolescents and youths left furthers behind, including in humanitarian settings
Funding	“Cervical Cancer Prevention in Moldova” Project, co-financed by UNFPA, United Nations Population Fund, and SDC, Swiss Agency for Development and Cooperation/ Swiss Cooperation Office in Moldova
Budget range:	100,000.00 – 150,000.00 USD

I. BACKGROUND

UNFPA is the United Nations sexual and reproductive health agency with the main mission to deliver a world where every pregnancy is wanted, every childbirth is safe and every young person’s potential is fulfilled. UNFPA works with governments and partners to promote universal access to quality, integrated sexual and reproductive health services. UNFPA also promotes comprehensive sexuality

education and youth leadership, which empower young people to exercise autonomy, choice and participation with regard to their sexual and reproductive health and rights. UNFPA partners with governments and others to strengthen health systems, train health workers and improve access to the full range of reproductive health. UNFPA also helps to engage men and boys to advance gender equality.

UNFPA has been actively engaged in supporting the Government's efforts to implement an effective cervical screening program and strengthen national capacities in this field, taking into account that cervical cancer remains among the leading causes of cancer deaths in women at the country level. It is affecting especially young women of 35- 45 years old, when they are at the top of their professional careers and carrying for their families, thus the social impact of cervical cancer is greatly increased because it removes mothers from their families and workers from the economy. At the same time, cervical cancer is a type of cancer that can be easily prevented through HPV vaccination in adolescence and cervical screening once in 3 years done at the family doctor for women aged 25-61 years.

In the past years, a series of interventions were supported at the national level by the United Nations Population Fund (UNFPA), in partnership with Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC), International Cervical Cancer Prevention Association (ICCPA), RoAid, Government of Japan and other partners, under the leadership of the Ministry of Health, Labor and Social Protection of the Republic of Moldova, to implement a series of activities in the framework of Cervical Cancer Prevention in Moldova Project. The main activities include, but are not limited to, the following activities:

- Cervical Screening Coordination Unit and the National Referral Colposcopy Centre, both established within the Mother and Child Institute;
- Curricula for cervical screening training (for family doctors, specialists in cytology, histopathology and colposcopy) developed in line with international recommendation and integrated in the program of medical education institutions;
- Standard for operation and functioning of cervical screening services in the Republic of Moldova developed and approved;
- Medical specialists from different levels (Primary Health Care, cytologists, histopathologists, colposcopists) trained in cervical screening in line with international recommendations;
- Medical equipment purchased and installed: Histopathology laboratory of the Mother and Child Institute and the Morfopathology Department of the Republican Clinical Hospital were endowed with financial support from SDC; RoAid financially contributed to the endowment of Cytology Laboratory from the Republican Clinical Diagnostic Centre. Colposcopy equipment was also purchased with financial support from the Japanese Embassy in Chisinau and installed in the National Referral Colposcopy Centre.

- 10 gynecological examination simulators were procured with RoAid support and distributed to all medical education institutions (university and colleges) in order to be used for development of practical skills of medical personnel for taking quality cervical smears at the PHC level in the framework of cervical screening;
- Baseline KAP Study conducted in 2018 to assess the knowledge, attitudes, and practices related to cervical cancer prevention and particularly to cervical screening;
- Post-intervention KAP Study to be conducted in 2020 in order to compare obtained data with those collected in 2018 to evaluate the possible changes in dynamic occurred on the national level with reference to the access to and quality of cervical screening services;
- Nationwide communication campaign on cervical cancer prevention implemented.

One of the most important interventions is development and implementation of a Cervical Screening Registry that would ensure an organized cervical screening program as an integral part of the informational system established on the level of Primary Health Care. Organized cervical screening program is a cancer prevention method by detecting and treating abnormalities at an early stage, which, if untreated, could develop into cervical cancer. The risk of invasive cervical cancer is reduced by 90% in women participating regularly in organized programs. This means that 9 out of 10 invasive cancer cases can be prevented by screening. Taking part in the screening reduces significantly the risk of death from cervical cancer. In this context, it is important for doctors to ensure recruitment of women to be subject to cervical screening. It is absolutely necessary for the doctor to have the tools by which women can be recruited, by means of any communication channel (verbally, telephone, personal letter sent home, SMS, e-mail, messenger apps, active home visit, patient's visit to the health care facility)

For this purpose, the Concept of the Registry was developed and approved jointly by the Ministry of Health, Labor and Social Protection and the National Health Insurance Company (Annex 1). The concept formulates the needs for an IT solution able to replace the current mechanism kept mostly on paper by implementing a digital mechanism, gathering data into a central database and allowing the medical staff to form the lists of target population, collect test results in electronic format, establish case management and treatment recommendations, implement notification mechanisms for the call/recall system. The automation of notification / invitation process will decrease the administrative burden from the doctors, eliminating also the human factor.

Based on the framework described in the Concept, an International Consultant contracted by the UNFPA, with experience in the field of IT in medical/health care domain, developed the technical specifications of the Cervical Screening Registry, validated by the working group of the Ministry of Health, Labor and Social Protection and approved by the Agency for Electronic Governance (Annex 2). These technical specifications describe the functionalities of the Registry and the main expected

results and should be considered by the contracted Company as the main resource for the development of the Cervical Screening Registry.

During the last 5 years some important achievement were realized in the health information system in Moldova, as implementation of the Primary Health Care Information System (SIA AMP) and the rolling out of the hospital information system (SIA AMS). This also comprised expansion and improvement of the ICT infrastructure and extensive training of staff. Furthermore, the MConnect platform has become operational, which allows for safe and efficient data exchange between public institutions. However, there is a lack of interoperability between these two systems, SIA AMP and SIA AMP, and the contracted Company will have to take this issue into account during development of the proposal, by observing at the same time the national legal framework in force.

II. OBJECTIVES OF THE ASSIGNMENT

The main objective of this assignment is to develop and implement a fully-fledged Cervical Screening Registry based on the Concept of screening registry (Annex 1) and the technical specification of the screening registry (Annex 2) approved by the Ministry of Health, Labor and Social Protection, with all core functionalities developed and deployed according to the requirements defined during the assignment.

The Ministry of Health, Labor and Social Protection is the main beneficiary and the owner of the product to be developed and the database. The Cervical Screening Coordination Unit, established within the Mother and Child Hospital, is the entity that will use Cervical Screening Registry to permanently plan, monitor, assess in pre-determined terms and coordinate the provision and promotion of cervical screening services. It will also assess the data, create reports, monitor, calculate and analyze performance indicators, organize studies and generate annual and periodic statistical reports upon request.

III. MILESTONES

In order to accomplish the above-mentioned assignment objectives, the contracted Company will have to achieve the flowing milestones:

MILESTONE 1

Activity 1: Develop and submit the Project Plan

The contracted Company is expected to submit to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary the Project Plan, showing the main steps to be taken in the process of achieving the milestones, development and implementation phases, as well as the challenges foreseen by the Company together with necessary measures for their mitigation. The document should give a clear

vision of the future software product and create the basis for planning and software architecture, a general description of the product.

Activity 2: Develop and submit the Technical Documentation (System Architecture Documentation)

The contracted Company is expected to develop and submit to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary the Technical Documentation (SAD: System Architecture Documentation) of the Cervical Screening Registry. The document shall describe the conceptual model of the system, defining the structure, behaviour, functional requirements of the software, using wire frames, in order to understand how the product will interact with the final users. The document shall reflect the coding standards, design patterns, style guides, user flows, mental maps. To develop the SAD, a detailed business analysis shall be performed. The contracted Company will assess the technologies and programming language used for the development of SIA AMP and will propose for the Cervical Screening Registry technologies in line with the SIA AMP technological stack.

Programming language and technologies used for the development of the Cervical Screening Registry should be compatible with both SIA AMP and SIA AMS technology stack:

- SIA AMP was developed using Java EE, JSF, Prime faces, jQuery, EJB, CDI, EclipseLink, JPA, JDBC, EHCache;
- SIA AMS was developed using ASP classic and some functionalities using ASP.NET.2.0.

Proposed technologies shall be approved by the Beneficiary.

MILESTONE 2

Activity 3: Develop and present for comments and clearance the demo version of the technical solution for the Cervical Screening Registry

The contracted Company will develop a prototype / demo version of the technical solution for the Cervical Screening Registry in order to provide the Beneficiary a better view on the final products early in the design and development cycle. The prototype / demo version will be presented during a meeting with the participation of representatives from the UNFPA Moldova Country Office and the and Beneficiary. Based on provided within the meeting comments and suggestions, the contracted Company will update/modify the demo version of the technical solution and submit it for final approval to the Beneficiary.

Activity 4: Develop and present for comments and clearance the fully functional technical solution for the Cervical Screening Registry

DS
Salam

DS
GL

The contracted Company will develop the fully functional technical solution for the Cervical Screening Registry with all functionalities developed and deployed according to the requirements defined by UNFPA Moldova Country Office and will present it during a meeting with the representatives from the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary. The product should be operational, allowing real-time navigation through the pages. The contracted Company will finalize the module based on provided within the meeting comments and suggestions and submit it for final approval to the Beneficiary.

MILESTONE 3

Activity 5: Develop and submit the Test Plan

The contracted Company will develop and submit to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary a Testing strategy and a detailed Test Plan. The testing strategy and the related Test Plan shall consider performing automated testing (Unit tests), performance (load and stress) testing, security testing, regression testing, including developed functionalities of the demo version. Only Alpha testing shall be considered. The Test Reports shall be approved by the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary.

Activity 6: Develop and submit software documentation in Romanian

The contracted Company will develop and submit to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary the following documents: downloadable Administration Guide in PDF format, System Installation and Configuration Manual and downloadable User Manual in PDF format. All documents shall be developed and provided in Romanian. The contracted Company shall also prepare and deliver the relevant documentation for all developed APIs (API integration guide, integration samples, human and machine-readable description in a standard description language (e.g. WSDL, Swager)).

Activity 7: Submit the compilable and documented source code for applications, components (including third-party tools and libraries, licenses, where applicable and automation scripts)

The contracted Company will develop and submit to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary a compilable and documented source code for applications, components (including third-party tools and libraries, licenses, where applicable), that are not available as COTS from third parties. The source code shall use package managers for dependencies to 3rd party libraries. The contracted company shall supply the deployment procedure and supporting tools for this. Deployment procedure shall cover all the prerequisite before proceeding to system installation. The deployment shall be automated and include database structure and seeding.

MILESTONE 4**Activity 8: Organization of training sessions for the users and administrator of Cervical Screening Registry**

The contracted Company will ensure the organization of training for all software users and the administrator on using the Cervical Screening Registry. For this purpose, the following documentation shall be developed and submitted for coordination and approval to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary: training plan, training materials and a training module in e-learning platform based on Moodle. All training content/materials shall be developed and provided in Romanian language.

IV. DELIVERABLES AND TIMEFRAME

#	Deliverables	Timeframe*
MILESTONE 1		
1.	A Project Plan developed and submitted to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary	2 weeks
2.	Technical Documentation (System Architecture Documentation) developed and submitted to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary	3 weeks
MILESTONE 2		
3.	Demo version of the technical solution for the Cervical Screening Registry developed and presented to UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary for comments and clearance	4 weeks
4.	Fully functional technical solution for the Cervical Screening Registry developed and presented to UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary for comments and clearance	8 weeks
MILESTONE 3		
5.	A Test Plan developed and submitted to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary. Testing Reports submitted and approved by UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary.	2 weeks
	Tests performed and test reports submitted and approved.	2 weeks
6.	Documentation: - Downloadable Administration Guide in PDF format,	4 weeks

	<ul style="list-style-type: none"> - System Installation and Configuration Manual, - Downloadable User Manual in PDF format, developed and submitted to UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary. The documentation will be provided in Romanian	
7.	Compilable and documented source code for applications, components (including third-party tools and libraries, licences, where applicable and automation scripts), submitted to the UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary and accepted.	2 weeks
MILESTONE 4		
8.	Training sessions for the users and administrator of Cervical Screening Registry organized. Training documentation: <ul style="list-style-type: none"> - Training plan, - Training materials, - Training module in e-learning platform based on Moodle, developed and submitted to UNFPA Moldova Country Office and the Beneficiary. All training content/materials will be provided in Romanian language.	4 weeks
*The contracted Company shall organize the execution of abovementioned activities in order to meet the established duration of overall 5 months.		

V. WARRANTY PERIOD

The contracted Company shall provide 12 months of warranty for the developed solution. The warranty period starts after final release and the end of the contract. During the warranty period the contracted Company shall fix any identified defects. During this period, the contracted Company shall provide necessary technical assistance, that will include at least fixing all defects reported by the beneficiary, solving all incidents reported by the beneficiary, according to the agreed SLAs.

Any incidents, malfunctions or changes of configuration that affect the proper functioning of the informational system shall be addressed exclusively with the contracted company, not with third parties. The contracted Company shall be responsible for any incidents related to the developed informational system generated during operations performed by him/her, or at his/her recommendation when new functionalities are added.

The updated and operational versions of the system shall automatically become ownership of the Beneficiary, and the contracted Company shall perform the technical operations related to them until contract termination, and shall give a warranty in the form they were delivered, of minimum

12 months from the date the contract ends. The costs generated by the failures of the application during the warranty period shall be at the expense of the contracted Company.

In the event of any incidents generated by the operations performed by the contracted Company, or in case of failure to carry out the mandatory operations (updating the configuration, patches, etc.) that destroy the operational configuration of the system, the contracted Company shall assume the recommission costs, as well as the damages caused by the incident.

VI. PROPERTY RIGHTS

The Beneficiary (Ministry of Health, Labor and Social Protection) has the ownership rights on the code of the application. Any change to the code results in a new version of the application for which the contracted Company shall provide full warranty. The Beneficiary will keep the ownership rights on the application. For a clear understanding, changes to the existing functionalities or new developments of the application shall be made at the request of the Beneficiary. The beneficiary shall not interfere with the code of the application, which is why the contracted Company shall be responsible for the correct operation of the application during and after making changes to the code. Any change in the application shall oblige the contracted Company to give a warranty for the entire system and not just for the changes made. The Beneficiary shall continue to keep the ownership rights on the entire application regardless of the changes made throughout the contract period.

VII. CHANGE REQUESTS

On the basis of the law or its operational needs, the Beneficiary may request from the contracted Company to make some changes or add new functionalities, and the contracted Company shall be permanently prepared to make them rapidly, without affecting the normal operation of the system. They shall be performed based on an amendment of the Contract or in the framework of a distinct Contract.

In line with its operational needs, the Beneficiary may ask the contracted Company for advice in the form of written answers to its questions regarding the informational system. Also, the contracted Company may be asked to come to the Beneficiary's office to offer consultancy as regards specific questions linked to the developed technical solution.

The development requests generally arise from legislative amendments or after improving the functioning of business processes. The Beneficiary found that, usually, the changes made have an immediate impact on the use of other components as well. When a change is made in the system, its result is only part of what needs to be followed as it is necessary to conduct regular operations in order to maintain and check the accuracy of the data in the entire system. For efficient software

development operations and consultancy services aimed at maintaining consolidated information in the system, the technical team of the contracted Company shall know in detail how the entire system works and have all the necessary resources to respond to a request with very short or medium deadlines. At the same time, it should have the ability to understand and see the impact of any changes proposed by the Beneficiary, or which are necessary in order to ensure the continuous functioning of the system and to intervene correctly whenever necessary.

Additional services include the services needed to make changes in the system, or in its parameters, as a result of changing the business logic, modifying or introducing new functionalities into the system. The additional services result in a new version of the application, adapted to the requirements of the Beneficiary and involves the activity of analysts and developers. Examples: change the calculation formulas, create new or change the existing fields, change the work interfaces.

VIII. MANAGEMENT ARRANGEMENTS

UNFPA Moldova Country Office will contract a selected Company that shall be a resident of the Republic of Moldova or have a permanent office in Moldova or undertake to set up such office for the duration of the contract and the warranty period. It will provide documentary evidence (including information about the completed contracts and contact information of clients from whom the references could be taken or whom the UNFPA may, when necessary, visit to familiarize themselves with the systems put into operation by the Company) to demonstrate that it meets the following experience requirements:

1. Have been in operation for at least five (5) years with main part of its business being the development of Information Technology (IT) Systems, including software and services.
2. Has demonstrated experience in conducting at least two (2) contracts of similar complexity in the last three (3) years.
3. Has demonstrated experience in software development in health sector.

The Company shall provide a team of the following key experts:

- Key expert 1. Team Leader
 - Key expert 2. Software Developer
 - Key expert 3. Software Developer
 - Key expert 4. Software Developer
 - Key expert 5. Software Tester
 - Key expert 6. Trainer
- **Key expert 1. Team Leader:**

The Team Leader is responsible for the day-to-day liaison with the Client; s/he must ensure the internal coordination and guidance of the project experts and the project coordination with external counterparts. The Team Leader must also ensure the availability of suitable experts in accordance with the Project Work Plan. The Team Leader shall oversee that all reporting obligations are fulfilled in a timely manner to a high-quality standard.

- University degree in Computer Science or another relevant domain
- At least 7 years of proven experience in software development
- At least 3 years proven tracked experience in team/project management with at least 2 projects implemented in the last 3 years
- At least 3 years of experience in software development using Java and relevant corresponding tools from Java technology stack
- At least three (3) successfully delivered projects of similar complexity in the health sector
- At least 1 year of proven experience within the offering Company
- Experience with unit testing, continuous integration, system analysis
- Ability to communicate in Romanian and English

• **Key Expert 2. Software Developer:**

- University degree in Computer Science or another relevant domain
- At least 5 years of proven experience in software development
- At least 3 years of proven experience in web UI design and development using responsive frameworks, Experience with unit testing, continuous integration, DevOps, system analysis progressive web apps
- At least 3 years of experience in software development using Java and relevant corresponding tools from Java technology stack
- Certification in the required technology stack is an asset
- Experience of working as a developer within at least three (3) successfully delivered projects of similar complexity in the health sector
- Ability to communicate in Romanian and/or English

• **Key Expert 3. Software Developer:**

- University degree in Computer Science or another relevant domain
- At least 5 years' experience in software development
- At least 5 years' experience in database design, development, and optimization
- At least 3 years of experience in software development using Java and relevant corresponding tools from Java technology stack
- Experience with unit testing, continuous integration, DevOps, system analysis
- Certification in the required technology stack is an asset
- At least 3 years' experience with Entity Framework

- Experience of working as a developer within at least three (3) successfully delivered projects of similar complexity in the health sector
- Ability to communicate in Romanian and/or English
- **Key Expert 4. Software Developer:**
 - University degree in Computer Science or another relevant domain
 - At least 5 years of proven experience in software development
 - At least 5 years of proven experience in systems' integration, API design and development
 - At least 3 years of experience in software development using Java and relevant corresponding tools from Java technology stack
 - Experience with unit testing, continuous integration, DevOps, system analysis
 - Certification in the required technology stack is an asset
 - Experience of working as a developer within at least three (3) successfully delivered projects of similar complexity in the health sector
 - Ability to communicate in Romanian and/or English
- **Key Expert 5. Software Tester:**
 - University degree in Computer Science or another relevant domain
 - At least 3 years' experience in software testing in projects of similar complexity
 - Experience in software testing analysis and design
 - Experience in performance (load and stress) testing and security testing
 - Experience in automated testing
 - Ability to communicate in Romanian and/or English
 - Experience of working as a tester within at least three (3) successfully delivered projects of similar complexity in the health sector is an asset
- **Key Expert 6. Trainer:**
 - University degree in Computer Science or another relevant domain
 - Experiences in conducting training sessions for end-users and IT specialists in at least 2 similar projects
 - Experience in writing technical and end-user documentation
 - Experience in on-line training development using Moodle e-learning system
 - Ability to communicate in Romanian
 - Knowledge of English would be an asset

IX. TIMING (DURATION OF WORK)

Assignment will be conducted during **5 months from the date the Contract enters into force**. Deliverables are expected to be submitted in accordance with the provisions of p. IV. "DELIVERABLES AND TIMEFRAME" of the present Terms of Reference.


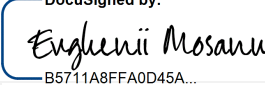
X. PAYMENT CONDITIONS

Contracted Company will be paid a fixed lump sum for the provision of services and payment will be made in four installments as follows:

- 1st installment – 15 % - upon submission and approval by the UNFPA of deliverables # 1 and 2.
- 2nd installment – 50 % - upon submission and approval by the UNFPA of deliverables # 3 and 4 upon certification by the UNFPA Moldova Country Office of satisfactory completion of the tasks and successful performance.
- 3rd installment – 20 % - upon submission and approval by the UNFPA of deliverables # 5, 6 and 7 upon certification by the UNFPA Moldova Country Office of satisfactory completion of the tasks and successful performance.
- 4th installment – 15 % - upon submission and approval by the UNFPA of deliverable # 8 upon certification by the UNFPA Moldova Country Office of satisfactory completion of the tasks and successful performance.

XI. BIDDERS CONFERENCE

UNFPA Moldova CO organized a **bid conference** to provide clarification regarding this Request for Proposal **on Wednesday, 27 January 2021 at 15:00 (Moldova local time)**. The bid conference was organized online via ZOOM video-conferencing. **Minutes of the Pre-Bidding Conference, including Q&As are published.**

For UNFPA		For S & T MOLD S.R.L.	
Signature	 DocuSigned by: 43D750472CF14D1...	Signature	 DocuSigned by: B5711A8FFA0D45A...
Name:	Nigina Abaszada	Name:	Evghenii Mosanu
Title	UNFPA Representative	Title	CEO
Date:	15-Jun-2021	Date:	15-Jun-2021



GENERAL CONDITIONS OF CONTRACT

CONTRACTS FOR THE PROVISION OF SERVICES

1. **LEGAL STATUS OF THE PARTIES:** UNFPA (a subsidiary organ of the United Nations established by the General Assembly in resolution 3019 (XXVII)) and the Contractor shall also each be referred to as a “Party” hereunder, and:
 - 1.1 Pursuant, *inter alia*, to the Charter of the United Nations and the Convention on the Privileges and Immunities of the United Nations, the United Nations, including its subsidiary organs, has full juridical personality and enjoys such privileges and immunities as are necessary for the independent fulfillment of its purposes.
 - 1.2 The Contractor shall have the legal status of an independent contractor *vis-à-vis* UNFPA, and nothing contained in or relating to the Contract shall be construed as establishing or creating between the Parties the relationship of employer and employee or of principal and agent. The officials, representatives, employees, or subcontractors of each of the Parties shall not be considered in any respect as being the employees or agents of the other Party, and each Party shall be solely responsible for all claims arising out of or relating to its engagement of such persons or entities.
2. **RESPONSIBILITY FOR EMPLOYEES:** To the extent that the Contract involves the provision of any services to UNFPA by the Contractor’s officials, employees, agents, servants, subcontractors and other representatives (collectively, the Contractor’s “personnel”), the following provisions shall apply:
 - 2.1 The Contractor shall be responsible for the professional and technical competence of the personnel it assigns to perform work under the Contract and will select reliable and competent individuals who will be able to effectively perform the obligations under the Contract and who, while doing so, will respect the local laws and customs and conform to a high standard of moral and ethical conduct.
 - 2.2 Such Contractor personnel shall be professionally qualified and, if required to work with officials or staff of UNFPA, shall be able to do so effectively. The qualifications of any personnel whom the Contractor may assign or may propose to assign to perform any obligations under the Contract shall be substantially the same, or better, as the qualifications of any personnel originally proposed by the Contractor.
 - 2.3 At the option of and in the sole discretion of UNFPA:
 - 2.3.1 the qualifications of personnel proposed by the Contractor (*e.g.*, a curriculum vitae) may be reviewed by UNFPA prior to such personnel’s performing any obligations under the Contract;
 - 2.3.2 any personnel proposed by the Contractor to perform obligations under the Contract may be interviewed by qualified staff or officials of UNFPA prior to such personnel’s performing any obligations under the Contract; and,
 - 2.3.3 in cases in which, pursuant to Article 2.3.1 or 2.3.2, above, UNFPA has reviewed the qualifications of such Contractor’s personnel, UNFPA may reasonably refuse to accept any such personnel.
 - 2.4 Requirements specified in the Contract regarding the number or qualifications of the Contractor’s personnel may change during the course of performance of the Contract. Any such change shall be made only following written notice of such proposed change and upon written agreement between the Parties regarding such change, subject to the following:
 - 2.4.1 UNFPA may, at any time, request, in writing, the withdrawal or replacement of any of the Contractor’s personnel, and such request shall not be unreasonably refused by the Contractor.
 - 2.4.2 Any of the Contractor’s personnel assigned to perform obligations under the Contract shall not be withdrawn or replaced without the prior written consent of UNFPA, which shall not be unreasonably withheld.
 - 2.4.3 The withdrawal or replacement of the Contractor’s personnel shall be carried out as quickly as possible and in a manner that will not adversely affect the performance of obligations under the Contract.

- 2.4.4 All expenses related to the withdrawal or replacement of the Contractor's personnel shall, in all cases, be borne exclusively by the Contractor.
- 2.4.5 Any request by UNFPA for the withdrawal or replacement of the Contractor's personnel shall not be considered to be a termination, in whole or in part, of the Contract, and UNFPA shall not bear any liability in respect of such withdrawn or replaced personnel.
- 2.4.6 If a request for the withdrawal or replacement of the Contractor's personnel is *not* based upon a default by or failure on the part of the Contractor to perform its obligations in accordance with the Contract, the misconduct of the personnel, or the inability of such personnel to reasonably work together with UNFPA officials and staff, then the Contractor shall not be liable by reason of any such request for the withdrawal or replacement of the Contractor's personnel for any delay in the performance by the Contractor of its obligations under the Contract that is substantially the result of such personnel's being withdrawn or replaced.
- 2.5 Nothing in Articles 2.2, 2.3 and 2.4, above, shall be construed to create any obligations on the part of UNFPA with respect to the Contractor's personnel assigned to perform work under the Contract, and such personnel shall remain the sole responsibility of the Contractor.
- 2.6 The Contractor shall be responsible for requiring that all personnel assigned by it to perform any obligations under the Contract and who may have access to any premises or other property of UNFPA shall:
- 2.6.1 undergo or comply with security screening requirements made known to the Contractor by UNFPA, including but not limited to, a review of any criminal history;
- 2.6.2 when within UNFPA premises or on UNFPA property, display such identification as may be approved and furnished by UNFPA, and that upon the withdrawal or replacement of any such personnel or upon termination or completion of the Contract, such personnel shall immediately return any such identification to UNFPA for cancellation.
- 2.7 Within one working day after learning that any of Contractor's personnel who have access to any UNFPA premises have been charged by law enforcement authorities with an offense other than a minor traffic offense, the Contractor shall provide written notice to inform UNFPA about the particulars of the charges then known and shall continue to inform UNFPA concerning all substantial developments regarding the disposition of such charges.
- 2.8 All operations of the Contractor, including without limitation, storage of equipment, materials, supplies and parts, within UNFPA premises or on UNFPA property shall be confined to areas authorized or approved by UNFPA. The Contractor's personnel shall not enter or pass through and shall not store or dispose of any of its equipment or materials in any areas within UNFPA premises or on UNFPA property without appropriate authorization from UNFPA.

3. ASSIGNMENT:

- 3.1 Except as provided in Article 3.2, below, the Contractor may not assign, transfer, pledge or make any other disposition of the Contract, of any part of the Contract, or of any of the rights, claims or obligations under the Contract except with the prior written authorization of UNFPA. Any such unauthorized assignment, transfer, pledge or other disposition, or any attempt to do so, shall not be binding on UNFPA. Except as permitted with respect to any approved subcontractors, the Contractor shall not delegate any of its obligations under this Contract, except with the prior written consent of UNFPA. Any such unauthorized delegation, or attempt to do so, shall not be binding on UNFPA.
- 3.2 The Contractor may assign or otherwise transfer the Contract to the surviving entity resulting from a reorganization of the Contractor's operations, *provided that*:
- 3.2.1 such reorganization is not the result of any bankruptcy, receivership or other similar proceedings; *and*,
- 3.2.2 such reorganization arises from a sale, merger, or acquisition of all or substantially all of the Contractor's assets or ownership interests; *and*,
- 3.2.3 the Contractor promptly notifies UNFPA about such assignment or transfer at the earliest opportunity; *and*,

3.2.4 the assignee or transferee agrees in writing to be bound by all of the terms and conditions of the Contract, and such writing is promptly provided to UNFPA following the assignment or transfer.

4. **SUBCONTRACTING:** In the event that the Contractor requires the services of subcontractors to perform any obligations under the Contract, the Contractor shall obtain the prior written approval of UNFPA. UNFPA shall be entitled, in its sole discretion, to review the qualifications of any subcontractors and to reject any proposed subcontractor that UNFPA reasonably considers is not qualified to perform obligations under the Contract. UNFPA shall have the right to require any subcontractor's removal from UNFPA premises without having to give any justification therefor. Any such rejection or request for removal shall not, in and of itself, entitle the Contractor to claim any delays in the performance, or to assert any excuses for the non-performance, of any of its obligations under the Contract, and the Contractor shall be solely responsible for all services and obligations performed by its subcontractors. The terms of any subcontract shall be subject to, and shall be construed in a manner that is fully in accordance with, all of the terms and conditions of the Contract.

5. **INDEMNIFICATION:**

- 5.1 The Contractor shall indemnify, defend, and hold and save harmless, UNFPA, and its officials, agents and employees, from and against all suits, proceedings, claims, demands, losses and liability of any kind or nature brought by any third party against UNFPA, including, but not limited to, all litigation costs and expenses, attorney's fees, settlement payments and damages, based on, arising from, or relating to:

5.1.1 allegations or claims that the possession of or use by UNFPA of any patented device, any copyrighted material, or any other goods, property or services provided or licensed to UNFPA under the terms of the Contract, in whole or in part, separately or in a combination contemplated by the Contractor's published specifications therefor, or otherwise specifically approved by the Contractor, constitutes an infringement of any patent, copyright, trademark, or other intellectual property right of any third party; *or*,

5.1.2 any acts or omissions of the Contractor, or of any subcontractor or anyone directly or indirectly employed by them in the performance of the Contract, which give rise to legal liability to anyone not a party to the Contract, including, without limitation, claims and liability in the nature of a claim for workers' compensation.

- 5.2 The indemnity set forth in Article 5.1.1, above, shall not apply to:

5.2.1 A claim of infringement resulting from the Contractor's compliance with specific written instructions by UNFPA directing a change in the specifications for the goods, property, materials, equipment or supplies to be or used, or directing a manner of performance of the Contract or requiring the use of specifications not normally used by the Contractor; *or*

5.2.2 A claim of infringement resulting from additions to or changes in any goods, property, materials equipment, supplies or any components thereof furnished under the Contract if UNFPA or another party acting under the direction of UNFPA made such changes.

- 5.3 In addition to the indemnity obligations set forth in this Article 5, the Contractor shall be obligated, at its sole expense, to defend UNFPA and its officials, agents and employees, pursuant to this Article 5, regardless of whether the suits, proceedings, claims and demands in question actually give rise to or otherwise result in any loss or liability.

- 5.4 UNFPA shall advise the Contractor about any such suits, proceedings, claims, demands, losses or liability within a reasonable period of time after having received actual notice thereof. The Contractor shall have sole control of the defense of any such suit, proceeding, claim or demand and of all negotiations in connection with the settlement or compromise thereof, except with respect to the assertion or defense of the privileges and immunities of the United Nations, including its subsidiary organs, or any matter relating thereto, for which only UNFPA itself is authorized to assert and maintain. UNFPA shall have the right, at its own expense, to be represented in any such suit, proceeding, claim or demand by independent counsel of its own choosing.

5.5 In the event the use by UNFPA of any goods, property or services provided or licensed to UNFPA by the Contractor, in whole or in part, in any suit or proceeding, is for any reason enjoined, temporarily or permanently, or is found to infringe any patent, copyright, trademark or other intellectual property right, or in the event of a settlement, is enjoined, limited or otherwise interfered with, then the Contractor, at its sole cost and expense, shall, promptly, either:

5.5.1 procure for UNFPA the unrestricted right to continue using such goods or services provided to UNFPA;

5.5.2 replace or modify the goods or services provided to UNFPA, or part thereof, with the equivalent or better goods or services, or part thereof, that is non-infringing; *or*,

5.5.3 refund to UNFPA the full price paid by UNFPA for the right to have or use such goods, property or services, or part thereof.

6. INSURANCE AND LIABILITY:

6.1 The Contractor shall pay UNFPA promptly for all loss, destruction, or damage to the property of UNFPA caused by the Contractor's personnel or by any of its subcontractors or anyone else directly or indirectly employed by the Contractor or any of its subcontractors in the performance of the Contract.

6.2 Unless otherwise provided in the Contract, prior to commencement of performance of any other obligations under the Contract, and subject to any limits set forth in the Contract, the Contractor shall take out and shall maintain for the entire term of the Contract, for any extension thereof, and for a period following any termination of the Contract reasonably adequate to deal with losses:

6.2.1 insurance against all risks in respect of its property and any equipment used for the performance of the Contract;

6.2.2 workers' compensation insurance, or its equivalent, or employer's liability insurance, or its equivalent, with respect to the Contractor's personnel sufficient to cover all claims for injury, death and disability, or any other benefits required to be paid by law, in connection with the performance of the Contract;

6.2.3 liability insurance in an adequate amount to cover all claims, including, but not limited to, claims for death and bodily injury, products and completed operations liability, loss of or damage to property, and personal and advertising injury, arising from or in connection with the Contractor's performance under the Contract, including, but not limited to, liability arising out of or in connection with the acts or omissions of the Contractor, its personnel, agents, or invitees, or the use, during the performance of the Contract, of any vehicles, boats, airplanes or other transportation vehicles and equipment, whether or not owned by the Contractor; *and*,

6.2.4 such other insurance as may be agreed upon in writing between UNFPA and the Contractor.

6.3 The Contractor's liability policies shall also cover subcontractors and all defense costs and shall contain a standard "cross liability" clause.

6.4 The Contractor acknowledges and agrees that UNFPA accepts no responsibility for providing life, health, accident, travel or any other insurance coverage which may be necessary or desirable in respect of any personnel performing services for the Contractor in connection with the Contract.

6.5 Except for the workers' compensation insurance or any self-insurance program maintained by the Contractor and approved by UNFPA, in its sole discretion, for purposes of fulfilling the Contractor's requirements for providing insurance under the Contract, the insurance policies required under the Contract shall:

6.5.1 name UNFPA as an additional insured under the liability policies, including, if required, as a separate endorsement under the policy;

6.5.2 include a waiver of subrogation of the Contractor's insurance carrier's rights against UNFPA;

6.5.3 provide that UNFPA shall receive written notice from the Contractor's insurance carrier not less than thirty (30) days prior to any cancellation or material change of coverage; *and*,

6.5.4 include a provision for response on a primary and non-contributing basis with respect to any other insurance that may be available to UNFPA.

- 6.6 The Contractor shall be responsible to fund all amounts within any policy deductible or retention.
- 6.7 Except for any self-insurance program maintained by the Contractor and approved by UNFPA for purposes of fulfilling the Contractor's requirements for maintaining insurance under the Contract, the Contractor shall maintain the insurance taken out under the Contract with reputable insurers that are in good financial standing and that are acceptable to UNFPA. Prior to the commencement of any obligations under the Contract, the Contractor shall provide UNFPA with evidence, in the form of certificate of insurance or such other form as UNFPA may reasonably require, that demonstrates that the Contractor has taken out insurance in accordance with the requirements of the Contract. UNFPA reserves the right, upon written notice to the Contractor, to obtain copies of any insurance policies or insurance program descriptions required to be maintained by the Contractor under the Contract. Notwithstanding the provisions of Article 6.5.3, above, the Contractor shall promptly notify UNFPA concerning any cancellation or material change of insurance coverage required under the Contract.
- 6.8 The Contractor acknowledges and agrees that neither the requirement for taking out and maintaining insurance as set forth in the Contract nor the amount of any such insurance, including, but not limited to, any deductible or retention relating thereto, shall in any way be construed as limiting the Contractor's liability arising under or relating to the Contract.
7. **ENCUMBRANCES AND LIENS:** The Contractor shall not cause or permit any lien, attachment or other encumbrance by any person to be placed on file or to remain on file in any public office or on file with UNFPA against any monies due to the Contractor or that may become due for any work done or against any goods supplied or materials furnished under the Contract, or by reason of any other claim or demand against the Contractor or UNFPA.
8. **EQUIPMENT FURNISHED BY UNFPA TO THE CONTRACTOR:** Title to any equipment and supplies that may be furnished by UNFPA to the Contractor for the performance of any obligations under the Contract shall rest with UNFPA, and any such equipment shall be returned to UNFPA at the conclusion of the Contract or when no longer needed by the Contractor. Such equipment, when returned to UNFPA, shall be in the same condition as when delivered to the Contractor, subject to normal wear and tear, and the Contractor shall be liable to compensate UNFPA for the actual costs of any loss of, damage to, or degradation of the equipment that is beyond normal wear and tear.
9. **COPYRIGHT, PATENTS AND OTHER PROPRIETARY RIGHTS:**
- 9.1 Except as is otherwise expressly provided in writing in the Contract, UNFPA shall be entitled to all intellectual property and other proprietary rights including, but not limited to, patents, copyrights, and trademarks, with regard to products, processes, inventions, ideas, know-how, or documents and other materials which the Contractor has developed for UNFPA under the Contract and which bear a direct relation to or are produced or prepared or collected in consequence of, or during the course of, the performance of the Contract. The Contractor acknowledges and agrees that such products, documents and other materials constitute works made for hire for UNFPA.
- 9.2 To the extent that any such intellectual property or other proprietary rights consist of any intellectual property or other proprietary rights of the Contractor: (i) that pre-existed the performance by the Contractor of its obligations under the Contract, or (ii) that the Contractor may develop or acquire, or may have developed or acquired, independently of the performance of its obligations under the Contract, UNFPA does not and shall not claim any ownership interest thereto, and the Contractor grants to UNFPA a perpetual license to use such intellectual property or other proprietary right solely for the purposes of and in accordance with the requirements of the Contract.
- 9.3 At the request of UNFPA, the Contractor shall take all necessary steps, execute all necessary documents and generally assist in securing such proprietary rights and transferring or licensing them to UNFPA in compliance with the requirements of the applicable law and of the Contract.
- 9.4 Subject to the foregoing provisions, all maps, drawings, photographs, mosaics, plans, reports, estimates, recommendations, documents, and all other data compiled by or received by the Contractor under the Contract shall be the property of UNFPA, shall be made available for use or inspection by UNFPA at reasonable times and in reasonable places, shall be treated as confidential, and shall be delivered only to UNFPA authorized officials on completion of work under the Contract.
10. **PUBLICITY, AND USE OF THE NAME, EMBLEM OR OFFICIAL SEAL:** The Contractor shall not advertise or otherwise make public for purposes of commercial advantage or goodwill that it has a contractual relationship with UNFPA, nor shall the Contractor, in any manner whatsoever use the name, emblem or official seal of the United Nations

and UNFPA, or any abbreviation of the name of the United Nations and UNFPA in connection with its business or otherwise without the written permission of the United Nations and UNFPA.

11. **CONFIDENTIAL NATURE OF DOCUMENTS AND INFORMATION:** Information and data that is considered proprietary by either Party or that is delivered or disclosed by one Party ("Discloser") to the other Party ("Recipient") during the course of performance of the Contract, and that is designated as confidential ("Information"), shall be held in confidence by that Party and shall be handled as follows:

11.1 The Recipient shall:

11.1.1 use the same care and discretion to avoid disclosure, publication or dissemination of the Discloser's Information as it uses with its own similar Information that it does not wish to disclose, publish or disseminate; *and*,

11.1.2 use the Discloser's Information solely for the purpose for which it was disclosed.

- 11.2 Provided that the Recipient has a written agreement with the following persons or entities requiring them to treat the Information confidential in accordance with the Contract and this Article 11, the Recipient may disclose Information to:

11.2.1 any other party with the Discloser's prior written consent; *and*,

11.2.2 the Recipient's employees, officials, representatives and agents who have a need to know such Information for purposes of performing obligations under the Contract, and employees officials, representatives and agents of any legal entity that it controls, controls it, or with which it is under common control, who have a need to know such Information for purposes of performing obligations under the Contract, *provided that*, for these purposes a controlled legal entity means:

11.2.2.1 a corporate entity in which the Party owns or otherwise controls, whether directly or indirectly, over fifty percent (50%) of voting shares thereof; *or*,

11.2.2.2 any entity over which the Party exercises effective managerial control; *or*,

11.2.2.3 for the United Nations, a principal or subsidiary organ of the United Nations established in accordance with the Charter of the United Nations.

- 11.3 The Contractor may disclose Information to the extent required by law, *provided that*, subject to and without any waiver of the privileges and immunities of the United Nations, including its subsidiary organs, the Contractor will give UNFPA sufficient prior notice of a request for the disclosure of Information in order to allow UNFPA to have a reasonable opportunity to take protective measures or such other action as may be appropriate before any such disclosure is made.

- 11.4 UNFPA may disclose Information to the extent as required pursuant to the Charter of the United Nations, or pursuant to resolutions or regulations of the General Assembly or rules promulgated thereunder.

- 11.5 The Recipient shall not be precluded from disclosing Information that is obtained by the Recipient from a third party without restriction, is disclosed by the Discloser to a third party without any obligation of confidentiality, is previously known by the Recipient, or at any time is developed by the Recipient completely independently of any disclosures hereunder.

- 11.6 These obligations and restrictions of confidentiality shall be effective during the term of the Contract, including any extension thereof, and, unless otherwise provided in the Contract, shall remain effective following any termination of the Contract.

12. **FORCE MAJEURE; OTHER CHANGES IN CONDITIONS:**

- 12.1 In the event of and as soon as possible after the occurrence of any cause constituting *force majeure*, the affected Party shall give notice and full particulars in writing to the other Party, of such occurrence or cause if the affected Party is thereby rendered unable, wholly or in part, to perform its obligations and meet its responsibilities under the Contract. The affected Party shall also notify the other Party of any other changes in condition or the occurrence of any event which interferes or threatens to interfere with its performance of the Contract. Not more than fifteen (15) days following the provision of such notice of *force majeure* or other changes in condition or occurrence, the affected Party shall also submit a statement to the other Party of estimated expenditures that will likely be incurred for the duration of the change in condition or the event of *force majeure*. On receipt of the notice or notices required hereunder, the Party not affected by the occurrence

of a cause constituting *force majeure* shall take such action as it reasonably considers to be appropriate or necessary in the circumstances, including the granting to the affected Party of a reasonable extension of time in which to perform any obligations under the Contract.

- 12.2 If the Contractor is rendered unable, wholly or in part, by reason of *force majeure* to perform its obligations and meet its responsibilities under the Contract, UNFPA shall have the right to suspend or terminate the Contract on the same terms and conditions as are provided for in Article 13, "Termination," except that the period of notice shall be seven (7) days instead of thirty (30) days. In any case, UNFPA shall be entitled to consider the Contractor permanently unable to perform its obligations under the Contract in case the Contractor is unable to perform its obligations, wholly or in part, by reason of *force majeure* for any period in excess of ninety (90) days.
- 12.3 *Force majeure* as used herein means any unforeseeable and irresistible act of nature, any act of war (whether declared or not), invasion, revolution, insurrection, terrorism, or any other acts of a similar nature or force, *provided that* such acts arise from causes beyond the control and without the fault or negligence of the Contractor. The Contractor acknowledges and agrees that, with respect to any obligations under the Contract that the Contractor must perform in areas in which UNFPA is engaged in, preparing to engage in, or disengaging from any humanitarian or similar operations, any delays or failure to perform such obligations arising from or relating to harsh conditions within such areas, or to any incidents of civil unrest occurring in such areas, shall not, in and of itself, constitute *force majeure* under the Contract.

13. TERMINATION:

- 13.1 Either Party may terminate the Contract for cause, in whole or in part, upon thirty (30) day's notice, in writing, to the other Party. The initiation of conciliation or arbitral proceedings in accordance with Article 16 "Settlement of Disputes," below, shall not be deemed to be a "cause" for or otherwise to be in itself a termination of the Contract.
- 13.2 UNFPA may terminate the Contract at any time by providing written notice to the Contractor in any case in which the mandate of UNFPA applicable to the performance of the Contract or the funding of UNFPA applicable to the Contract is curtailed or terminated, whether in whole or in part. In addition, unless otherwise provided by the Contract, upon sixty (60) day's advance written notice to the Contractor, UNFPA may terminate the Contract without having to provide any justification therefor.
- 13.3 In the event of any termination of the Contract, upon receipt of notice of termination that has been issued by UNFPA, the Contractor shall, except as may be directed by UNFPA in the notice of termination or otherwise in writing:
- 13.3.1 take immediate steps to bring the performance of any obligations under the Contract to a close in a prompt and orderly manner, and in doing so, reduce expenses to a minimum;
 - 13.3.2 refrain from undertaking any further or additional commitments under the Contract as of and following the date of receipt of such notice;
 - 13.3.3 place no further subcontracts or orders for materials, services, or facilities, except as UNFPA and the Contractor agree in writing are necessary to complete any portion of the Contract that is not terminated;
 - 13.3.4 terminate all subcontracts or orders to the extent they relate to the portion of the Contract terminated;
 - 13.3.5 transfer title and deliver to UNFPA the fabricated or unfabricated parts, work in process, completed work, supplies, and other material produced or acquired for the portion of the Contract terminated;
 - 13.3.6 deliver all completed or partially completed plans, drawings, information, and other property that, if the Contract had been completed, would be required to be furnished to UNFPA thereunder;
 - 13.3.7 complete performance of the work not terminated; *and*,
 - 13.3.8 take any other action that may be necessary, or that UNFPA may direct in writing, for the minimization of losses and for the protection and preservation of any property, whether tangible or intangible, related to the Contract that is in the possession of the Contractor and in which UNFPA has or may be reasonably expected to acquire an interest.

- 13.4 In the event of any termination of the Contract, UNFPA shall be entitled to obtain reasonable written accountings from the Contractor concerning all obligations performed or pending in accordance with the Contract. In addition, UNFPA shall not be liable to pay the Contractor except for those goods delivered and services provided to UNFPA in accordance with the requirements of the Contract, but only if such goods or services were ordered, requested or otherwise provided prior to the Contractor's receipt of notice of termination from UNFPA or prior to the Contractor's tendering of notice of termination to UNFPA.
- 13.5 UNFPA may, without prejudice to any other right or remedy available to it, terminate the Contract forthwith in the event that:
- 13.5.1 the Contractor is adjudged bankrupt, or is liquidated, or becomes insolvent, or applies for a moratorium or stay on any payment or repayment obligations, or applies to be declared insolvent;
 - 13.5.2 the Contractor is granted a moratorium or a stay, or is declared insolvent;
 - 13.5.3 the Contractor makes an assignment for the benefit of one or more of its creditors;
 - 13.5.4 a Receiver is appointed on account of the insolvency of the Contractor;
 - 13.5.5 the Contractor offers a settlement in lieu of bankruptcy or receivership; *or*,
 - 13.5.6 UNFPA reasonably determines that the Contractor has become subject to a materially adverse change in its financial condition that threatens to substantially affect the ability of the Contractor to perform any of its obligations under the Contract.
- 13.6 Except as prohibited by law, the Contractor shall be bound to compensate UNFPA for all damages and costs, including, but not limited to, all costs incurred by UNFPA in any legal or non-legal proceedings, as a result of any of the events specified in Article 13.5, above, and resulting from or relating to a termination of the Contract, even if the Contractor is adjudged bankrupt, or is granted a moratorium or stay or is declared insolvent. The Contractor shall immediately inform UNFPA of the occurrence of any of the events specified in Article 13.5, above, and shall provide UNFPA with any information pertinent thereto.
- 13.7 The provisions of this Article 13 are without prejudice to any other rights or remedies of UNFPA under the Contract or otherwise.
14. **NON-WAIVER OF RIGHTS:** The failure by either Party to exercise any rights available to it, whether under the Contract or otherwise, shall not be deemed for any purposes to constitute a waiver by the other Party of any such right or any remedy associated therewith, and shall not relieve the Parties of any of their obligations under the Contract.
15. **NON-EXCLUSIVITY:** Unless otherwise specified in the Contract, UNFPA shall have no obligation to purchase any minimum quantities of goods or services from the Contractor, and UNFPA shall have no limitation on its right to obtain goods or services of the same kind, quality and quantity described in the Contract, from any other source at any time.
16. **SETTLEMENT OF DISPUTES:**
- 16.1 **AMICABLE SETTLEMENT:** The Parties shall use their best efforts to amicably settle any dispute, controversy, or claim arising out of the Contract or the breach, termination, or invalidity thereof. Where the Parties wish to seek such an amicable settlement through conciliation, the conciliation shall take place in accordance with the Conciliation Rules then obtaining of the United Nations Commission on International Trade Law ("UNCITRAL"), or according to such other procedure as may be agreed between the Parties in writing.
 - 16.2 **ARBITRATION:** Any dispute, controversy, or claim between the Parties arising out of the Contract or the breach, termination, or invalidity thereof, unless settled amicably under Article 16.1, above, within sixty (60) days after receipt by one Party of the other Party's written request for such amicable settlement, shall be referred by either Party to arbitration in accordance with the UNCITRAL Arbitration Rules then obtaining. The decisions of the arbitral tribunal shall be based on general principles of international commercial law. The arbitral tribunal shall be empowered to order the return or destruction of goods or any property, whether tangible or intangible, or of any confidential information provided under the Contract, order the termination of the Contract, or order that any other protective measures be taken with respect to the goods, services or any other property, whether tangible or intangible, or of any confidential information provided under the Contract, as appropriate, all in accordance with the authority of the arbitral tribunal pursuant to Article 26 ("Interim measures") and Article 34 ("Form and effect of the award") of the UNCITRAL Arbitration Rules. The arbitral tribunal shall have no authority to award punitive damages. In addition, unless otherwise expressly provided in

the Contract, the arbitral tribunal shall have no authority to award interest in excess of the London Inter-Bank Offered Rate ("LIBOR") then prevailing, and any such interest shall be simple interest only. The Parties shall be bound by any arbitration award rendered as a result of such arbitration as the final adjudication of any such dispute, controversy, or claim.

17. **PRIVILEGES AND IMMUNITIES:** Nothing in or relating to the Contract shall be deemed a waiver, express or implied, of any of the privileges and immunities of the United Nations, including its subsidiary organs.

18. **TAX EXEMPTION:**

18.1 Article II, Section 7, of the Convention on the Privileges and Immunities of the United Nations provides, *inter alia*, that the United Nations, including its subsidiary organs, is exempt from all direct taxes, except charges for public utility services, and is exempt from customs restrictions, duties, and charges of a similar nature in respect of articles imported or exported for its official use. In the event any governmental authority refuses to recognize the exemptions of UNFPA from such taxes, restrictions, duties, or charges, the Contractor shall immediately consult with UNFPA to determine a mutually acceptable procedure.

18.2 The Contractor authorizes UNFPA to deduct from the Contractor's invoices any amount representing such taxes, duties or charges, unless the Contractor has consulted with UNFPA before the payment thereof and UNFPA has, in each instance, specifically authorized the Contractor to pay such taxes, duties, or charges under written protest. In that event, the Contractor shall provide UNFPA with written evidence that payment of such taxes, duties or charges has been made and appropriately authorized, and UNFPA shall reimburse the Contractor for any such taxes, duties, or charges so authorized by UNFPA and paid by the Contractor under written protest.

19. **MODIFICATIONS:**

19.1 Pursuant to the Financial Regulations and Rules of UNFPA, only the Chief of the Procurement Services Branch of UNFPA or such other contracting authority as made known to the Contractor in writing, possesses the authority to agree on behalf of UNFPA to any modification of or change in the Contract, to a waiver of any of its provisions or to any additional contractual relationship of any kind with the Contractor. Accordingly, no modification or change in the Contract shall be valid and enforceable against UNFPA unless provided by a valid written amendment to the Contract signed by the Contractor and the Chief of the Procurement Services Branch of UNFPA or such other contracting authority.

19.2 If the Contract shall be extended for additional periods in accordance with the terms and conditions of the Contract, the terms and conditions applicable to any such extended term of the Contract shall be the same terms and conditions as set forth in the Contract, unless the Parties shall have agreed otherwise pursuant to a valid amendment concluded in accordance with Article 19.1, above.

19.3 The terms or conditions of any supplemental undertakings, licenses, or other forms of agreement concerning any goods or services provided under the Contract shall not be valid and enforceable against UNFPA nor in any way shall constitute an agreement by UNFPA thereto unless any such undertakings, licenses or other forms are the subject of a valid amendment concluded in accordance with Article 19.1, above.

20. **AUDITS AND INVESTIGATIONS:**

20.1 Each invoice paid by UNFPA shall be subject to a post-payment audit by auditors, whether internal or external, of UNFPA or the United Nations or by other authorized and qualified agents of UNFPA or the United Nations at any time during the term of the Contract and for a period of three (3) years following the expiration or prior termination of the Contract. UNFPA shall be entitled to a refund from the Contractor for any amounts shown by such audits to have been paid by UNFPA other than in accordance with the terms and conditions of the Contract.

20.2 UNFPA may conduct investigations relating to any aspect of the Contract or the award thereof, the obligations performed under the Contract, and the operations of the Contractor generally relating to performance of the Contract at any time during the term of the Contract and for a period of three (3) years following the expiration or prior termination of the Contract.

20.3 The Contractor shall provide its full and timely cooperation with any such inspections, post-payment audits or investigations. Such cooperation shall include, but shall not be limited to, the Contractor's obligation to make available its personnel and any relevant documentation for such purposes at reasonable times and on reasonable conditions and to grant to UNFPA access to the Contractor's premises at reasonable times and on

reasonable conditions in connection with such access to the Contractor's personnel and relevant documentation. The Contractor shall require its agents, including, but not limited to, the Contractor's attorneys, accountants or other advisers, to reasonably cooperate with any inspections, post-payment audits or investigations carried out by UNFPA or the United Nations hereunder.

21. LIMITATION ON ACTIONS:

21.1 Except with respect to any indemnification obligations in Article 5, above, or as are otherwise set forth in the Contract, any arbitral proceedings in accordance with Article 16.2, above, arising out of the Contract must be commenced within three years after the cause of action has accrued.

21.2 The Parties further acknowledge and agree that, for these purposes, a cause of action shall accrue when the breach actually occurs, or, in the case of latent defects, when the injured Party knew or should have known all of the essential elements of the cause of action, or in the case of a breach of warranty, when tender of delivery is made, except that, if a warranty extends to future performance of the goods or any process or system and the discovery of the breach consequently must await the time when such goods or other process or system is ready to perform in accordance with the requirements of the Contract, the cause of action accrues when such time of future performance actually begins.

22. **ESSENTIAL TERMS:** The Contractor acknowledges and agrees that each of the provisions in Articles 23 to 28 hereof constitutes an essential term of the Contract and that any breach of any of these provisions shall entitle UNFPA to terminate the Contract or any other contract with UNFPA immediately upon notice to the Contractor, without any liability for termination charges or any other liability of any kind.

23. **SOURCE OF INSTRUCTIONS:** The Contractor shall neither seek nor accept instructions from any authority external to UNFPA in connection with the performance of its obligations under the Contract. Should any authority external to UNFPA seek to impose any instructions concerning or restrictions on the Contractor's performance under the Contract, the Contractor shall promptly notify UNFPA and provide all reasonable assistance required by UNFPA. The Contractor shall not take any action in respect of the performance of its obligations under the Contract that may adversely affect the interests of UNFPA, and the Contractor shall perform its obligations under the Contract with the fullest regard to the interests of the United Nations and UNFPA.

24. **OFFICIALS NOT TO BENEFIT:** The Contractor warrants that it has not and shall not offer to any representative, official, employee, or other agent of UNFPA any direct or indirect benefit arising from or related to the performance of the Contract or of any other contract with UNFPA or the award thereof or for any other purpose intended to gain an advantage for the Contractor.

25. **OBSERVANCE OF THE LAW:** The Contractor shall comply with all laws, ordinances, rules, and regulations bearing upon the performance of its obligations under the Contract. In addition, the Contractor shall maintain compliance with all obligations relating to its registration as a qualified vendor of goods or services to UNFPA, as such obligations are set forth in the United Nations and UNFPA vendor registration procedures.

26. **CHILD LABOR:** The Contractor represents and warrants that neither it, its parent entities (if any), nor any of the Contractor's subsidiary or affiliated entities (if any) is engaged in any practice inconsistent with the rights set forth in the Convention on the Rights of the Child, including Article 32 thereof, which, *inter alia*, requires that a child shall be protected from performing any work that is likely to be hazardous or to interfere with the child's education, or to be harmful to the child's health or physical, mental, spiritual, moral, or social development.

27. **MINES:** The Contractor represents and warrants that neither it, its parent entities (if any), nor any of the Contractor's subsidiaries or affiliated entities (if any) is engaged in the sale or manufacture of anti-personnel mines or components utilized in the manufacture of anti-personnel mines.

28. SEXUAL EXPLOITATION:

28.1 The Contractor shall take all appropriate measures to prevent sexual exploitation or abuse of anyone by its employees or any other persons engaged and controlled by the Contractor to perform any services under the Contract. For these purposes, sexual activity with any person less than eighteen years of age, regardless of any laws relating to consent, shall constitute the sexual exploitation and abuse of such person. In addition, the Contractor shall refrain from, and shall take all reasonable and appropriate measures to prohibit its employees or other persons engaged and controlled by it from exchanging any money, goods, services, or other things of value, for sexual favors or activities, or from engaging any sexual activities that are exploitive or degrading to any person.

- 28.2 UNFPA shall not apply the foregoing standard relating to age in any case in which the Contractor's personnel or any other person who may be engaged by the Contractor to perform any services under the Contract is married to the person less than the age of eighteen years with whom sexual activity has occurred and in which such marriage is recognized as valid under the laws of the country of citizenship of such Contractor's personnel or such other person who may be engaged by the Contractor to perform any services under the Contract.

– oOOo –

unofficial translation

Extension of the Automated Information System
for Primary Health Care
SIA AMP

TECHNICAL SPECIFICATIONS
for the development of the Cervical Screening Registry

Approved by the Ministry of Health, Labor and Social Protection of the Republic of
Moldova (letter nr. 06/6859 as of 08.12.2020)

Name. Legal framework. Legal basis. Regulatory acts	3
Project Objective	6
SIA AMP overview	8
General characteristics of SIA AMP functioning	8
User interface	9
Hardware and communication channels	11
Security system	11
SIA AMP Modules	14
Human Resources Module	15
Registry Module	15
Triage Module	15
Medical office Module	15
Laboratory Module	15
Statistics and Reporting Module	15
Stocks administration Module	15
Contraceptives' record keeping Module	16
Administration and Audit Module	16
Services of SIA AMP development	18
Preamble	18
Information space of the Cervical Screening Registry	19
Cervical Screening Registry – extension of SIA AMP functionalities and modules, as follows:	36
Interoperability and functional space	44
Functional space of the Cervical Screening Registry	44
General requirements for the development of SIA AMP, transfer of knowledge and consultancy..	46
Security and audit requirements	46
Assuming the context of software developments	Error! Bookmark not defined.
Template Order for additional services	Error! Bookmark not defined.
Service Quality Requirements	48
Working model. Intervention procedures	48
Intervention time [SLA]	48
Staff experience requirements	Error! Bookmark not defined.
How to prepare the offers	Error! Bookmark not defined.
Evaluation criteria	Error! Bookmark not defined.
Mandatory offer conditions to calculate the score	Error! Bookmark not defined.
Scorecard	Error! Bookmark not defined.

Name. Legal framework. Legal basis. Regulatory acts

The Automated Information System for Primary Health Care (SIA AMP) is meant to computerise the key duties and flows of medical, administrative and managerial staff of the Health Care Providers in the Republic of Moldova (hereinafter as Providers). SIA AMP also ensures the automated recording, control and coordination of the work of the Providers' key subdivisions, as well as the collection of the data necessary to inform the decision-making and process personal data, including those related to the health condition of those who benefit from health services.

The development of the system involved analysis work with the participation of external providers of software solutions, professionals from the Ministry of Health, Labour and Social Protection and from Providers. Currently, the system operates at the national level. The SIA AMP information system is hosted by the Government Cloud (hereinafter referred to as M-Cloud), and is maintained on an ongoing basis.

The applicable national law and the international conventions and treaties to which the Republic of Moldova is a party are the legal and regulatory basis of SIA AMP. The following laws and regulations govern SIA AMP development and operation:

- Law No 411 of 28 March 1995 on Health Care;
- Law No 982 of 11 May 2000 on Access to Information;
- Law No 1069 of 22 June 2000 on Computer Science;
- Law No 467 of 21 November 2003 on Computerization and State Information Resources;
- Law No 412-XV of 9 December 2004 on Official Statistics;
- Law 100-XV of 26 April 2001 on Civil Status Documents;
- Law No 71 of 22 March 2007 on Registries;
- Law No 133 of 8 July 2011 on Personal Data Protection;
- Law No 142 of 19 July 2018 on Exchange of Data and Interoperability;
- Law No 143 of 19 July 2018 Amending and Supplementing Certain Legal Acts;
- Government of the Republic of Moldova Decision No 586 of 24 July 2017 approving the Regulation on Keeping Medical Registries;
- Government Decision No 988 of 10 October 2018 approving the Rules on Primary Health Care Organization;
- Government Decision No 632 of 8 June 2004 approving the Policy for Building an Information Society in the Republic of Moldova;
- Government Decision No 1123 of 14 December 2010 approving the Requirements for Ensuring the Personal Data Security During Processing in Information Systems of Personal Data;
- Government of the Republic of Moldova Decision No 101 of 5 February 2008 establishing the State Registry of High-Security Medical Forms;
- Government of the Republic of Moldova Decision No 272 of 6 March 2002 on the Measures to Establish the 'State Registry of Legal Entities' Automated Information System;

- RM Government Decision No 1128 of 14 October 2004 approving the Concept of the Integrated Medical Information System;
- Government Decision No 128 of 20 February 2014 on Common Government Technological Platform (M-Cloud);
- Government Decision No 656 of 5 September 2012 approving the Interoperability Framework Program;
- Government Decision No 1090 of 31 December 2013 on the Governmental Electronic Service of Access Authentication and Control (MPass);
- Government Decision No 405 of 2 June 2014 on Integrated Governmental Electronic Service Digital Signature (MSign);
- RM Government Decision No 857 of 31 October 2013 on the National Strategy for Information Society Development 'Digital Moldova 2020';
- RM MoH Order No 695 of 13 October 2010 on Primary Health Care in the Republic of Moldova;
- MoH Order No 190 of 23 June 2003 establishing the Structure of District/Municipal Health Care System, stipulating the structure and duties of medical informatics and statistics departments of the public health care facilities;
- RM MoH Order No 828 of 31 October 2011 approving the Forms for Primary Medical Records;
- MoH Order on Development and Submission of Annual Medical Statistical Reports by Health Care Facilities, updated annually;
- MoH Order No 404 of 30 October 2007 on Legal Delimitation of Primary Health Care at District Level;
- Order No 1086 of 30 December 2016 approving the Framework Regulations on the Organisation and Operation of Health Care Providers;
- Order No 492/139A of 22 April 2013 on Medicines Reimbursed from the Compulsory Health Insurance Funds;
- Order No 727-494-a of 21 September 2016 approving the Regulation on the Organisation of Episodic Treatment at Treatment Rooms/Day Patient Departments, Procedure Rooms and Home, with Medicines Reimbursed from the Compulsory Health Insurance Funds, of the Most Frequent Diseases in the Family Doctor Practice;
- Order No 1080 of 28 December 2017 approving the Nomenclature of Public Primary Health Care Facilities at District Level;
- Order No 47 of 10 February 2016 approving the Nomenclature of Private Health Care Providers;
- Order No 466 of 11 June 2015 approving the Nomenclature of Hospital Health Care Facilities;
- MoH Order No 1023 of 29 December 2011 approving the Statistical Forms for Primary Medical Records;
- MoH Order No 1087/721 of 30 December 2016 approving the Regulation on the Registration of the Individual with the Family Doctor from the Health Care Facility Providing Primary Health Care under the Compulsory Health Insurance;
- Order No 515-130-A of 13 April 2018 on PHC Performance Indicators;
- MoH and NHIC Joint Order No 596/404A of 21 July 2016 Approving the Methodological Norms for the Implementation of the Single Program of Compulsory Health Insurance;

- MoH and NHIC Joint Order No 1131/658A of 29 December 2017 Approving the Criteria for Contracting the Health Care Facilities under the 2018 Compulsory Health Insurance System for 2018;
- Order No 87 of 01.06.2006 on the approval of technical regulation „Software lifecycle” RT 38370656 - 002:2006;

Objective of the Project

The system described below is subject to the procurement of software development services and formulates their technical, functional and non-functional specifications in order to roll out it in the Contractor's areas of interest. Specifically, this Project has the following components:

PROJECT STRUCTURE	DURATION / DEADLINE
Services for the development of the Cervical Screening Registry	Actual implementation period – 6 months after signing the contract.
User training services	The Provider shall deliver training services under this procedure.
Development of project related documentation	The Provider shall develop the project related documentation (project plan, analysis and design documents, testing plan, functional and performance test results, top OWASP vulnerabilities), complete users manuals and installing guidelines.
Installing the application on test and production environment	The Provider shall set up and install the application on test and production environment on the governmental platform MCloud
Ensuring support	The Provider shall ensure support activities throughout entire warranty period

Analysis document developed by the Provider shall be the first deliverable and will be subject to approval and acceptance by the Beneficiary. Analysis document approved by the Beneficiary shall be the reference for the Final Acceptance, governing over any other technical document. Analysis document shall be drafted by the Provider, involving the specialists of the Beneficiary, and will include:

- concrete details of the system architecture; sizing, infrastructure connections, security features, etc;
- data flows modelling, process design, logical interactions between system actors, details about the data;
- document templates, nomenclature;
- „use-case” cases, roles, access rights over entities;
- data types, table structure, connections between tables;
- application screens design;
- details regarding the connections with other systems: data types, programming of data exchange, access mode etc.

The system will be described both in terms of architecture and operation, and in this paper will be presented information on the technology used and how data are processed. The Provider will have access to the source code of the Contractor's system and will take all the risks arising from its modification. The services provided under this Project imply offering a warranty for the SIA AMP for a period of at least 12 months from the date the contract ends. In addition, the service Provider will document all the operations to modify the system and will submit them to the Beneficiary, offering a warranty to the whole system, starting with its development process and every time it intervenes in the system.

The initial chapters "SIA AMP overview" and "SIA AMP technical specifications" details everything thoroughly so that the potential bidders could assess accurately the effort, the necessary knowledge and their liability under this procurement.

SIA AMP overview

In order to understand the requirements of the Terms of Reference as accurately as possible, the Contractor informs the participants in the procurement about the technical specifications of SIA AMP. The Automated Information System for Primary Health Care is a national system of high complexity and strategic importance for the Health Care Service Providers in the Republic of Moldova, on the basis of which the Medical Registries – the state information resource – are formed.

General characteristics of SIA AMP functioning

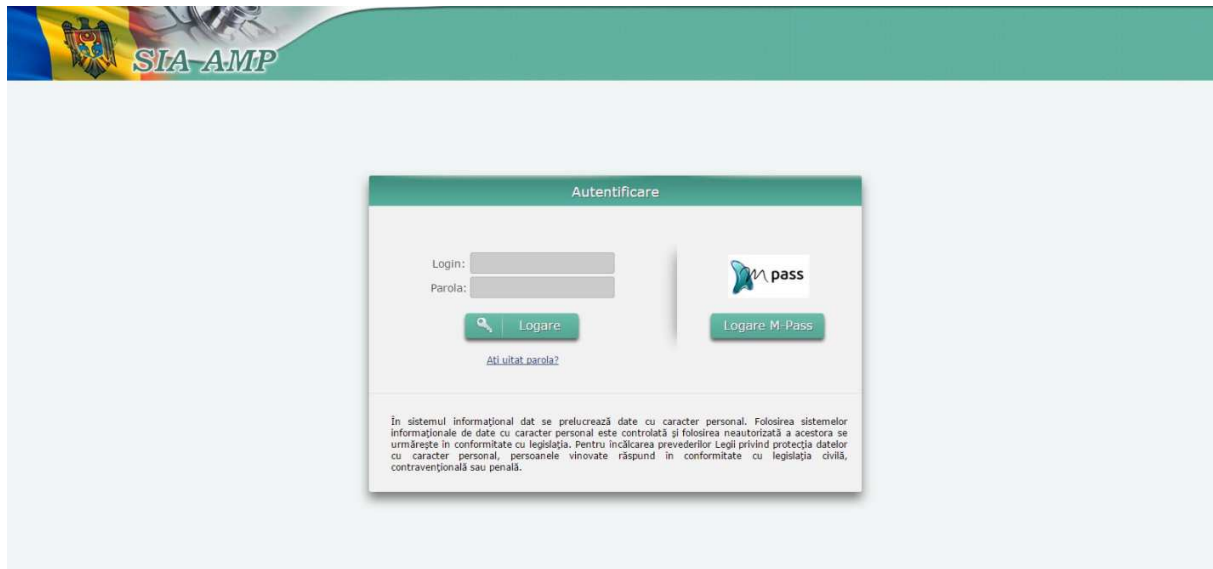
SIA AMP application has a 3-tier architecture, which allows its operation on the M-Cloud infrastructure. SIA AMP operates in a centralized manner on the hardware infrastructure designed for 99.9% availability and has the following general characteristics:

- covers the primary health care processes;
- can repair a module without affecting the others;
- complies with the applicable information technology standards;
- ensures flexibility to regularly adapt to the legal norms and to develop the software after its implementation;
- uses a service-oriented architecture to easily make new changes, with interventions only to the component to be updated, minimizing the costs and time required to make the changes;
- has a modern, high performance architecture, structured on 3 levels (database level, application level and access/user level);
- is meant to support a high number of clicks by users, both simultaneously and in short intervals;
- is scalable horizontally and vertically to settle the future changes in the number of users of the solution;
- recognizes correctly, accepts and integrates the information sources into the system;
- keeps the user interface, the content of Registries, of databases and of generated documents in Romanian;
- allows the users to log in once to access all the modules of the application;
- aligns with the standards of information security and confidentiality and processing of personal data;
- ensures a high safety during its use.

User interface

The interface is permanently accessible to all Providers in the Republic of Moldova.

- SIA AMP has an intelligent, intuitive and user-friendly interface



- the work interface is accessed from the web browser and does not require the installation of additional software components;



- the user interface is in Romanian;
- the interface allows alternative ways to enter medical data, i.e. by using the keyboard or the mouse;

The screenshot shows the SIA-AMP web application interface. Red arrows point to the following elements:

- Bara de titlu:** The top header area containing the application logo, user information (Medic specialist Bucur Viorel, CMF test, Secție test 2), and a 'Ieșire' button.
- Bara de meniu:** The navigation bar below the header with links for Registratura, Triaj, Fișa medicală, Stocuri, and Statistica.
- Zona de filtre:** The search filter section with input fields for Nume, Nr. Poliță, Prenume, and IDNP, and a dropdown for Caută în (Policlinica).
- Zona cu informații:** The results section showing a table of patient data.
- Bara de butoane:** The left sidebar with buttons for Pacienți, Caută pacient, Pacient nou, Note clinice, Consultații anonime, Bilete trimitere, and Imunizări.
- Paginația:** The pagination controls at the bottom of the results table, showing 'Arată 1-9 din 9' and page numbers.

Acțiuni	Nume Prenume	Sex	IDNP	Nr. Poliță	Data naștere	Medic de familie
Fișa pacient Consult nou	Mamaliga Valentina	Feminin	159654753	1234	20/02/1970	Buga Guguta
Fișa pacient Consult nou	Buga Guguta	Masculin	12345678934569		16/06/2013	Buga Guguta
Fișa pacient Consult nou	Plamadeala Ion	Masculin	1112		07/02/1998	Buga Guguta
Fișa pacient Consult nou	Mamaliga Flor	Masculin	159654753		21/02/2014	Buga Guguta
Fișa pacient Consult nou	Buzdugan Ion	Masculin	159654753		25/02/2014	Buga Guguta
Fișa pacient Consult nou	Ciorba Vasea	Masculin	31231232		13/03/2014	Buga Guguta
Fișa pacient Consult nou	nume1 prenume1	Feminin	1112222333337		14/02/2014	Chivriga Anatol
Fișa pacient Consult nou	Torba Grisa	Masculin	12345678934369		08/04/1972	Chivriga Anatol
Fișa pacient Consult nou	fhfgthh dhdhdhdh	Feminin	3132121		13/03/1998	Bradut Ion

- the information/warning messages are simple and do not require advanced technical knowledge.

The screenshot shows the SIA-AMP web application interface for a consultation. Red circles highlight the following mandatory fields:

- Loc consultație: câmp obligatoriu** (highlighted in the top right)
- Tip vizită: câmp obligatoriu** (highlighted in the top right)
- Loc consultație: câmp obligatoriu** (highlighted in the main form area)

The form includes the following fields:

- Date personale:** Date de naștere, Sex, Loc de naștere, Loc de domiciliu, Loc de muncă, Loc de studiu, Loc de consultație, Loc de tratament, Loc de deces.
- Triaj:** Consultații, Concedii medicale, Complicații tratament, Maladii cronice, Programe de instruire, Fișă copil, Fișă gravidă, Certificate de deces.
- Consultații:** Date consultație, Loc consultație, Tip Asistență, Tip vizită, Urgență, Asigurat.
- Diagnostic prezumtiv:** Tabelă cu coloane: Acțiuni, Cod, Denumire, Caz nou.

Hardware and communication channels

The system has a hierarchical, client-server architecture with the following components:

- The hardware platform, consisting of the technical complex of data processing and transport, which takes place in the M-Cloud system. The M-Cloud platform ensures:
 - ✓ Redundantly protected servers for database hosting, system software and functional software (applications);
 - ✓ Communication equipment for the formation of local LAN networks and the organization of WAN territorial communications;
 - ✓ The provided servers have Intel x86/x64 family processors
 - ✓ The hardware platform provided by the beneficiary is properly sized to allow proper functioning of the system.
 - ✓ Optimal performance to achieve the objectives and ensure further rolling out of the system;
 - ✓ Flexibility in using the available means in order to receive information from external sources (other public institutions);
 - ✓ High level security of applications and data transfer;
 - ✓ Government information platforms' operating rules.
- The software platform has the following features:
 - ✓ Microsoft Windows, from the Enterprise series, is the operating system of the database servers and CentOS – of the application server;
 - ✓ Microsoft SQL Server is the database management system.
 - ✓ By default, there is a web browser on user stations.

Security system

The SIA AMP system operates in accordance with the security standards in force regulating information confidentiality and personal data processing. SIA AMP has the following characteristics:

- provides controlled user access to the database by diversifying the procedures of processing and viewing data according to each user's duties and responsibilities;
- is receptive to any changes in the list of users and/or rights granted to them regarding the execution of data processing procedures (entering, editing, deletion, viewing, etc.);
- is susceptible to any changes in the users' rights regarding the structural elements of the database, which are accessible to them;
- all user accounts are created by system administrators.
- includes data protection means in cases of system disturbances, unauthorized access, technical accidents;
- includes data protection when transporting it via networks.

Given the special nature of the information managed in SIA AMP, it has implemented a security mechanism that allows only authorized access to its components.

The system has the following security levels that ensure data confidentiality:

- Security at application level is ensured by the protocol on the communication between stations and the server; it is secure, HTTPS type with SSL Encryption Certificate;
- Security at business level is ensured by the system access module: unique authentication via the Governmental Electronic Service of Access Authentication and Control (MPass) and, on its basis, access to the appropriate level of data.
- Security at database level: MS SQL server database has its own security mechanism; access to information is made with the user/password, which are encrypted by default on the communication channel. Database integrity is ensured automatically, and changes to its structure are made solely on the basis of the corresponding rights of the database administrator. In addition, the database has its own backup mechanism, which allows in case of an accident to restore the latest versions (going back to several days). In correlation with the allocated M-cloud resources.

The system provides management and control of the access level, as well as identification and authentication rights for all objects. Access and authentication rights are created for each user group in the system; the system tracks the accessed information and functionalities. The system provides access to statistical data for certain groups of authenticated users. The system provides automatic verification of rights upon system authentication. Whenever the system is accessed subsequently, it creates an access log – an audit trail.

The following major types of users exist in the system:

- Administrator level: allows creating accounts, ensuring information security and other configurations.
- Operator level: - allows entering and modifying the data specific to its activity;

The system has data retention mechanisms, secure access and audit of actions:

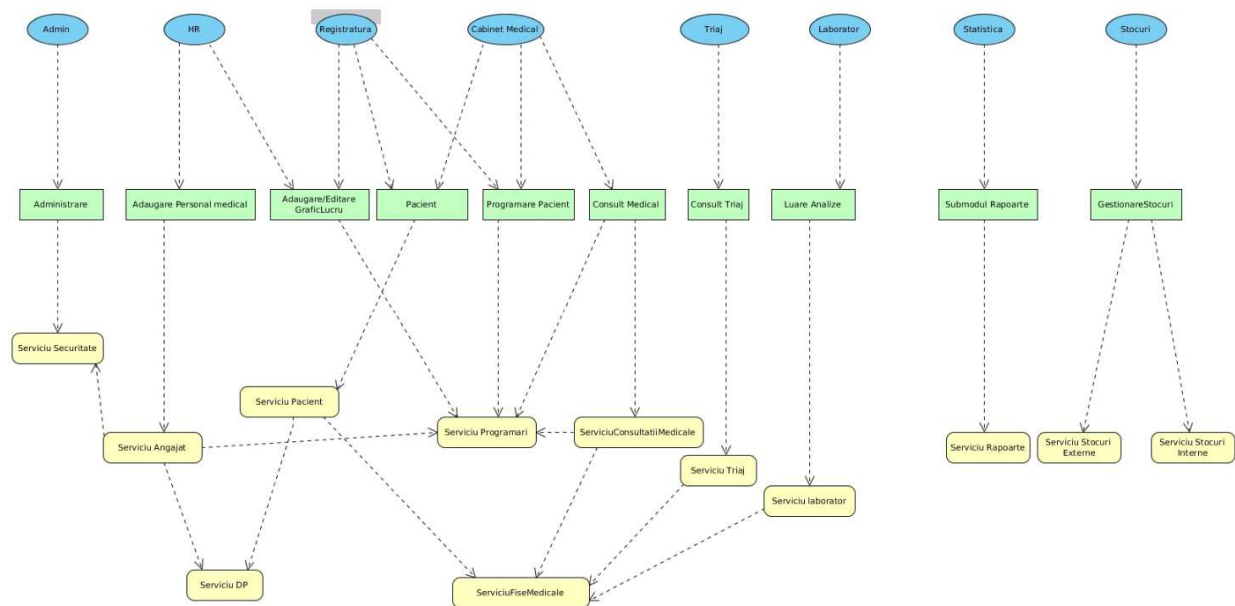
- Data retention and version control. The system allows storing medical information (consultations, prescriptions, medical records) according to the legal requirements with all their versions through programmable backup operations.
- Security. In order to ensure security, all accesses to system comply with the access control rules in order to protect personal data. Security measures prevent unauthorized use of data and protect against loss, unauthorized modification and destruction of data in the system.
- Authentication. All users accessing the system are subject to the authentication process.
- Authorization to functionalities. The users who use the system are authorized to access the system functionalities on the basis of their identity, their roles in the system and the permissions associated with the user role(s).

- Authorization to data. The users who use the system are authorized to access the system functionalities on the basis of their identity, their roles in the system and the permissions associated with the user role(s). For example, a doctor has access only to his/her patients' electronic records.
- Non-repudiation. Non-repudiation is a way to ensure that a user cannot deny later that he/she has performed an operation. Non-repudiation is implemented through the following mechanisms:
 - ✓ User uniqueness in the system;
 - ✓ Audit of all the operations carried out by the system;
 - ✓ Version control mechanism for medical records.
- Secured data exchange. Any communication between the system and the outside world uses encryption methods both at the level of the communication channel and at the level of transmitted messages (SOAP messages).
- Audit. Any operation carried out by users or by other accessed systems is stored in the audit trail. It is thus allowed to investigate incidents by an administrator.

SIA AMP modules

The SIA AMP consists of a set of modules that cover various functionalities and have limited access depending on the role and access rights. The system's modules are:

- Human resources;
- Registry;
- Triage;
- Medical office;
- Laboratory;
- Statistics and Reporting;
- Stocks administration;
- Administration;



Modules of the Automated Information System for Primary Health Care

Human Resources module

This module is intended to uniformly manage human resources involved in primary care and specialized outpatient care (doctors, nurses, etc.). This manages personal data (identification, residence etc.), contact details of SIA AMP users.

Registry module

This module is intended to record patient appointments requesting medical consultation. This module the appointment date, the doctor, the institution and other data needed to make an appointment.

Triage module

This module is intended to enter data on the specific functionalities of the triage office of the primary medicine centers, preventive medical examinations etc.

Medical office module

This module is intended to uniformly manage patient data, to enter/view the information about patient visits (consultations, treatment, vaccinations etc.). The module provides access to the history of patient visits to family doctors, health professionals etc.

Laboratory module

This module is intended to manage the patients' medical examinations, requests and medical tests' results.

Statistics and Reporting module

This module is intended to generate operational statistics, ad hoc analysis. Each report has filtering criteria specific to each type of report. This module collects information from all the modules of the system: health staff, patients, medical offices etc., and generates centralizers, various statistics and reports.

In the Statistics and Reporting Module, the institutions to which the medical center is subordinated can generate reports with statistics on, doctors etc. Also, the module allows viewing some performance indicators.

Stocks administration module

This module is intended to manage the health facility's stocks, distribute consumables to departments and doctors and record the consumption made. The module manages invoices, inputs and outputs of the health facility's warehouse, entering data on goods quantity, unit price, date of production of the medicine, expiry date, etc. This module also allows users to obtain the current status of the existing stocks.

Contraceptives' record keeping module

Distribution Channel Table is used to record the name of the various locations of the medical network where contraceptives are distributed. Each record contains the name of the location, the unique registration code of the location, and the code of the person who usually supplies medical products for that location. At the same time, this module keeps record of quantitative indicators of contraceptive stocks and of patient-level distribution.

Administration and Audit module

This module is intended to perform the operations necessary for the normal functioning of the entire process. The module allows to manage the nomenclatures, users and other elements necessary for the operation of the SIA AMP. The system administration is divided into 2 parts:

- Administration of the application at general level
- Administration at local level

Administration of the application at general level includes:

- Administration of the security system.
- User data related to the use of the system.
- Definition of the user groups.
- Configuration of the users' access rights to various resources.
- Audit reports.
- Definition of the journaling actions.
- Management of the application nomenclatures (add, modify, delete, map with standard nomenclatures)
- Configuration of the connections with third parties (server IP and data to connect the application to the Population Registry, server IP and data to connect the application to NHIC).
- Management of the user accounts, which allows to add, modify, inactivate the corresponding registration to a user.

Local-level administration (module-specific) allows setting module-specific configurations:

- Registry - maintaining the registry with the costs of medical services and procedures.
- Medical office - administration of the National Immunization Programme, the immunization schedule.
- Laboratory - configuration of tests and parameters depending on the device used, test registry.
- Human Resources - management of the organization's infrastructure, organizational chart of the institution, departments, sections, positions and related nomenclatures.
- Stocks - maintaining the nomenclature of medicines and health care products, suppliers and units of measurement

This module also ensures identifying the actions performed by a user, chronologically. In case of an incident, the SIA AMP administrator can check the history of the operations performed by any user in order to identify and correct the problem. The SIA AMP records information on system authentications, patient records that have been accessed, type of access and printed information. For any type of data modification, SIA AMP records the time of the modification, the user who modified it and the changes made (the previous state is stored in a historical data table). Each record is versioned. The actions are audited regardless of whether the action was successful or not.

Services of SIA AMP development

Under this project, services of SIA AMP development refer to the initial functionalities of the Cervical Screening Registry and are part of a larger project, and at this stage the Contracting Authority requests analysis and development services with the following results:

Preamble

Organized cervical screening is a cancer prevention method by detecting and treating abnormalities at an early stage, which, if untreated, could develop into cervical cancer. The risk of invasive cervical cancer is reduced by 90% in women participating regularly in organized programs that use one of the two recommended screening tests. This means that 9 out of 10 invasive cancer cases can be prevented by screening. Taking part in the screening reduces significantly the risk of death from cervical cancer. Cervical screening is a complex multistep process that includes:

- Identification of the population to be screened.
- Information about and promotion of cervical screening among women to be screened, in order to raise the participation level.
- Screening recruitment (invitation).
- Individual guidance, personal risk assessment.
- Taking the cytological smear.
- Smear dispatch.
- Receipt of cytological smear result.
- Using the screening test result together with the person's history and clinical profile to determine and plan subsequent care.
- Follow-up the clinical recommendations and surveillance of women with abnormal cytology results over time.

In this context, it is important for doctors to ensure recruitment of women to be subject to cervical screening. It is absolutely necessary for the doctor to have the tools by which women can be recruited, by means of any communication channel (verbally, telephone, personal letter sent home, SMS, e-mail, messenger apps, active home visit, patient's visit to the health care facility).

The following services are involved in cervical screening:

- Primary health care;
- Cervical cytology;
- Colposcopy;
- Histology.

Women taking part in the cervical screening are examined in line with the Standard on Organization and Functioning of the Cervical Screening Service in the Republic of Moldova (SOP). According to the SOP, the asymptomatic women aged 25-61 years shall be invited for screening once every 3 years by family doctors, while asymptomatic women

diagnosed with HIV/AIDS or the ones under immunosuppressive therapy shall be invited once a year. If women do not show up for screening according to the recommended timeline, the doctors shall start the procedure of contacting women by available channels and reschedule them for another date, so that they could keep being part of the cervical screening program.

The recruitment process consists of an active, compulsory invitation of all women of primary and secondary level.

The purpose of this paper is to formulate a single vision on the development and implementation of the Cervical Screening Registry (hereinafter – the Registry), to substantiate and formulate the necessary legal and technical interventions, to raise the early detection of cervical cancer, to improve the cervical cancer morbidity and mortality indicators.

The Unit coordinating the cervical screening implementation shall use the Cervical Screening Registry to permanently plan, monitor, assess in pre-determined terms and coordinate the provision and promotion of cervical screening services. It shall also analyze data, create reports, monitor, calculate and analyze performance indicators, organize studies and generate annual and periodic statistical reports upon request.

The Registry uses incoming and outgoing documents. They will be updated according to the needs of the healthcare sector, in compliance with the legislation in force.

Incoming documents are forms 025/e, 203-1e, 203-2e, 232-1e, 232e, 233-1e, 233e, 234-1e, 234e, which will be Registryed by the Automated Information System Primary Health Care (SIA AMP). The Population Registry (form 166/e) with females aged 12 years, who can be vaccinated against HPV, will be another source of information.

Information space of the Cervical Screening Registry

This section comprises all the items, their attributes and scenarios that influence the information space of the Cervical Screening Registry and aims to define and provide an understanding of the system. Each data item below is characterized by the following peculiarities:

- uniqueness (the uniqueness of the item means the existence of the unique identifier, which distinguishes the given item from other similar items);
- state (the state of the item is defined by a set of attributes, which describe the variable properties of the item, considered in the system);
- behavior (the behavior of the item is described by the list of events occurring to the item and considered in the system),
- whether the item belongs to the system (i.e., it is initially considered and identified in the given system) or it is borrowed (i.e., it is taken together with the identifier from another system).

List of data items from the Cervical Screening Registry:

- 1) Individual person
 - patient;
 - patient without personal identification number (IDNO);
 - doctor;
 - sampler;
 - laboratory technician.
- 2) Health care provider;
 - Health care provider from the Republic of Moldova, both public and private who provides primary, specialized outpatient and hospital health care;
- 3) Investigation request:
 - Cervical cytology request form – 203-1/e;
 - Referral to colposcopic examination – 232/e;
 - Referral to histopathological investigation of the post-surgery material after hysterectomy – 233/e;
 - Referral to histopathological investigation in single or multifocal cervical biopsies/excisions – 234/e;
- 4) Investigation result:
 - Cervical cytological investigation result – 203-2/e;
 - Result of colposcopic examination – 232/e-1;
 - Result of the histopathological investigation of the cervical lesions in hysterectomy specimens – 233-1/e;
 - Result of histopathological investigation in single or multifocal cervical biopsies/excisions – 234-1/e;
- 5) Management recommendation depending on the cytological result – the system will analyze investigation results, and taking into account the patient history, will generate the management recommendation in accordance with the SOP (Standard for the operation and functioning of the cervical screening services in the Republic of Moldova);

Informational objects identifiers

- 1) The identifier of the informational object “Individual person” is the state identification number of the individual person (IDNO).
- 2) The identifier of the informational object “Health care provider” is the identification number of the Health care provider (IDNO).
- 3) The identifier of the informational objects “Investigation request” and “Investigation result” is a system-generated number.
- 4) The identifier of the informational objects “Management recommendation” is a system-generated number

Informational objects associated scenarios

The baseline scenario represents the list of events related to the informational objects registered in the Cervical Screening Registry, as follows:

1) Individual entity/Patient:

- Include in the list the eligible patients to be included in the screening programme;
- Include in the list the patients invited to screening;
- Record the patient include in the screening programme;
- Transfer of the patient to be recorded in Cancer Registry;
- 2) Individual entity/Doctor, smear taker, laboratory staff;**
 - Record;
 - Modify the record;
 - Delete the record;
- 3) Medical services provider;**
 - Record;
 - Modify the record;
 - Delete the record;
- 4) Investigation request form;**
 - Initiate the form;
 - Transmit the form;
 - Receive and fill in the form;
- 5) Investigation result;**
 - Develop, fill in the investigation result;
 - Transmit investigation result;
 - Develop the history of investigation results;
- 6) Management recommendation:**
 - Generate recommendation;
 - Modify recommendation;
 - Delete recommendation;
 - Develop the history of recommendations;

Other scenarios/ functionalities:

- 7) Creation of Lists:**
 - The general list of patients to be included in the programme;
 - The list of patients to be included in the programme in the current year. The patients that missed the appointment the previous year should be included in the list of patients for the current year;
 - List of the patients that were invited to appointments/investigations but missed them;
 - The list of patients that exceed the term for investigations;
 - The list of patients with pathologies, with investigations in accordance with the management algorithm.
- 8) Creation of Notifications:**
 - Notification related to creation of lists on the need to invite the patients to appointments/investigations;
 - Notification sent to the Laboratory regarding submission of Investigation Request Form and transmission of the sample to the laboratory (pending form);
 - Notification sent to the smear taker/doctor that initiated the Form on the fact that the sample did not reach the laboratory;
 - Notification sent to the doctor and smear taker on the result of the sample;

- Notification sent to the doctor and smear taker in case the sample result was not received during one month;
- Notification sent the medical specialist (colposcopist) on the fact that there is a number of patients with positive results that should receive colposcopy services;
- Notification on investigation results;
- Other notifications;

9) Appointment for health services:

- Appointment for colposcopy;
- Appointment for routine screening. Family doctor/nurse makes the appointment for medical services;
- Appointment for medical treatment;
- Appointment for monitoring;

10)Traceability of samples – the circuit of samples between different service providers and actors involved in the screening programme;

11)Calculation of performance indicators;

12)Drafting reports.

Data of the ‘Cervical Screening Registry’ system

The system data represents all the attributes of the informational objects:

- 1) data on the informational object “Individual person”:
 - a) IDNO;
 - b) person’s identification data:
 - surname;
 - name;
 - date of birth;
 - c) Home address and/or residency;
 - d) Status of medical insurance;
 - e) Number of medical insurance
 - f) Contact data (tel. number, email);
- 2) data on the informational object “Medical services provider”:
 - a) IDNO of the health facility;
 - b) Name of the health facility;
- 3) data on the informational object “Laboratory”:
 - a) IDNO of the laboratory health facility;
 - b) Name of the laboratory health facility;
- 4) data on the informational object “Pap test history”:
 - a) Laboratory (IDNO, Name, Address);
 - b) Test date;
 - c) Result based on the classifiers (CIM10, Bethesda);
- 5) data on the informational object “Cervical cytology request form – 203-1e”:

- a) unique identifier;
- b) identification data regarding the patient:
 - patient's IDNO;
 - patient's surname;
 - patient's name;
 - patient's date of birth;
 - number of patient's medical insurance;
 - patient's address;
 - patient's phone number;
 - patient's e-mail;
- c) information about the medical services provider:
 - IDNO
 - Provider's name;
 - Provider's phone number;
- d) Information about the smear taker:
 - IDNP;
 - surname;
 - name;
 - phone number;
- e) clinical data:
 - date of smear taken;
 - date of last menstrual period;
 - sampling site (cervix, vault);
 - IUD (intrauterine contraceptive device);
 - CP/COC/THS;
 - HPV vaccination;
 - Pregnancy;
 - HIV positive;
 - Viremia
 - CD4
 - Postmenopausal bleeding;
 - Postcoital bleeding;
 - Viewed cervix (Yes, No);
 - Postpartum <12 weeks;
 - Postmenopause;
 - Total hysterectomy;
 - Suspicious cervix;
- f) collection of Pap tests history items;
- g) electronic signature of the smear taker;
- h) sample collection date;
- i) patient's signature date;
- j) Information about the laboratory
 - IDNO of the health facility that has a laboratory;
 - Name of laboratory (health facility);
 - Department of the health facility;
- k) intact sample (Yes, No);
- l) filled in form (Yes, No);
- m) information about the laboratory staff (recorder);

- surname of the laboratory staff (recorder);
 - name of the laboratory staff (recorder);
 - signature of the laboratory staff (recorder);
 - date and time of receipt in the laboratory;
 - n) information about primary examination:
 - surname of the laboratory staff, primary examination;
 - name of the laboratory staff, primary examination;
 - date of the primary examination;
 - result of the primary examination;
 - electronic signature of the laboratory staff, primary examination;
 - o) information about the rapid examination:
 - surname of the laboratory staff, rapid examination;
 - name of the laboratory staff, rapid examination;
 - date of the rapid examination;
 - result of the rapid examination;
 - electronic signature of the laboratory staff, rapid examination;
 - p) information about cytopathology examination:
 - surname of the doctor-laboratory staff, cytopathology examination;
 - name of the doctor-laboratory staff, cytopathology examination;
 - date of the cytopathology examination;
 - cytopathology examination result;
 - electronic signature of the doctor-laboratory staff, cytopathology examination;
- 6) data on the informational object "Cervical cytology investigation result - 203-2/e":
- a) investigation result identifier;
 - b) identifier of the Cervical cytology request form;
 - c) information about the smear taker:
 - smear taker IDNP;
 - smear taker surname;
 - smear taker name;
 - IDNO of the medical facility;
 - name of the medical facility;
 - smear taker subdivision;
 - smear taker phone number;
 - d) information about the patient:
 - patient's IDNP;
 - patient's surname;
 - patient's name;
 - patient's date of birth;
 - patient's address;
 - patient's phone number;
 - patient's e-mail;
 - e) Pap smear sampling date;
 - f) presence of cells in the transformation zone (Yes, No);
 - g) conclusion/ investigation result:
 - UNSAT;
 - UNSAT reason;
 - NILM;
 - ASC-US;

- ASC-US previous cellular abnormalities (Yes, No);
 - ASC-H;
 - LSIL;
 - LSIL previous cellular abnormalities (Yes, No);
 - HSIL;
 - HSIL with suspected invasion;
 - SCC;
 - AGC;
 - Endocervical AGC;
 - NOS;
 - ACG, endocervical/endometrial FN/FN/NOS;
 - AGC, FN – with suspected invasion;
 - Other malignant lesions/type/origin;
 - h) Simultaneous conditions (one or more values):
 - Endometrial cells present in women ≥ 45 years;
 - Trichomonas vaginalis;
 - Herpes simplex virus;
 - Cytomegalovirus;
 - Candida spp;
 - Actinomyces;
 - i) Management recommendation:
 - Routine recall every 3 years;
 - annual recall;
 - repeat after 3 months,
 - repeat after 6 months,
 - repeat after 12 months;
 - referral to colposcopy (14 days),
 - referral to colposcopy (28 days),
 - referral to the Institute of Oncology (7 days);
 - j) without further cytology;
 - k) information about the cyto-screener:
 - surname;
 - name;
 - electronic signature;
 - l) date of the result;
 - m) family doctor's confirmation that the results have been communicated to the patient (Yes, No);
 - n) family doctor's electronic signature;
 - o) date of family doctor's electronic signature;
- 7) data on the informational object "Referral to colposcopy examination – 232/e":
- a) identifier of investigation request;
 - b) identification data about the patient:
 - patient's IDNP;
 - patient's surname;
 - patient's name;
 - patient's date of birth;
 - number of medical insurance;
 - patient's address;

- patient's contact details (phone number, email);
 - c) information about the medical services provider:
 - Provider's INDP;
 - Provider's surname;
 - Provider's name;
 - Provider facility's IDNO;
 - Provider facility's name;
 - Provider's unit;
 - Provider's phone number;
 - Provider's e-mail;
 - d) date of the referral Pap test;
 - e) result of the referral Pap test;
 - f) clinical details;
 - g) previous colposcopy (Yes, No);
 - h) result of previous colposcopy;
 - i) previous treatment (Yes, No);
 - j) histological result;
- 8) data on the informational object "Result of the colposcopy examination – 232/e-1":
- a) identifier of investigation request;
 - b) identifier of investigation result;
 - c) identification data about the patient:
 - patient's INDP;
 - patient's surname;
 - patient's name;
 - patient's date of birth;
 - number of medical insurance;
 - patient's address;
 - patient's contact details (phone number, email);
 - d) information about the family doctor/gynecologist that requested the investigation:
 - INDP of the family doctor/gynecologist who requested colposcopy;
 - surname of the family doctor/gynecologist who requested colposcopy;
 - name of the family doctor/gynecologist who requested colposcopy;
 - e) data about the medical services provider:
 - Health care provider's IDNO;
 - Provider's name;
 - Provider's unit;
 - f) Information on the appointment/referral:
 - primary patient with abnormal screening test result;
 - Symptoms;
 - Suspicious clinical cervix;
 - For treatment;
 - Monitoring visit;
 - g) Cytological referral result (ASCUS, LSIL, HSIL, ASCH, AGC, NOS, HSIL with suspected invasion, AGC FN);
 - h) Investigation history (ASCUS, LSIL, HSIL, ASCH, AGC, NOS, HSIL with suspected invasion, AGC FN);
 - i) High-risk oncogenic HPV status (positive, negative, unknown, identified HPV types);

- j) Pregnant (Yes, No);
- k) Pregnancies:
 - Number of pregnancies;
 - Number of childbirths;
- l) parity 2;
- m) UM data;
- n) smoker (Yes, No);
- o) heart diseases:
 - No
 - HTA
 - ischemic heart disease
 - valvular disease
 - atrial fibrillation;
- p) description of heart disease;
- q) medications used;
- r) contraception (Not used, COC/CP, Barrier);
- s) other types of contraception;
- t) known allergy (No, to lidocaine, to iodine, to latex);
- u) known allergy, others;
- v) immunodeficiency status (No, HIV, viremia, CD4, Iatrogenic (field for specification));
- w) previous colposcopies:
 - previous visits to colposcopy (No, Yes – untreated, Yes – treated)
 - treatment date;
 - colposcopy (Satisfactory, Unsatisfactory, Not performed);
 - reason for unsatisfactory colposcopy;
 - reason why colposcopy was not performed;
- x) viewed squamo-columnar junction (Complete, Partial, Not visualized);
- y) transformation zone (Type 1, Type 2, Type 3, congenital TZ);
- z) when the 5% acetic acid solution was applied, the acetowhite reaction appeared within 30 seconds to 3 minutes;
- aa) viewing (Fine punctuation, Coarse punctuation, Fine mosaicism, Coarse mosaicism);
- bb) Abnormal colposcopic findings are recorded in the quadrant (I, II, III, IV);
- cc) SWEDE Score Result (0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10);

Observation: the system will include the mechanism for calculating the SWEDE score;
- dd) Cervix:
 - Not examined;
 - Unsatisfactory colposcopy;
 - Standard / Lack of any disease;
 - Signs of infection/inflammation;
 - Low-grade cervical lesion;
 - High-grade cervical lesion;
 - Glandular lesion (AIS);
 - Invasion;
 - Polyp;
 - Ectropion;

– Others;

ee) Vagina:

- Not examined;
- Unsatisfactory vaginotomy;
- Reason for unsatisfactory vaginotomy;
- Standard / Lack of any disease;
- Signs of inflammation/infection;
- Low-grade VAIN;
- High-grade VAIN;
- Invasion;
- Others;

ff) Vulva:

- Not examined;
- Unsatisfactory vulvotomy;
- Reason for unsatisfactory vulvotomy;
- Lack of any disease;
- Lichen sclerosus et atrophicus/dystrophy;
- Inflammation;
- Low-grade VIN;
- High-grade VIN;
- Invasion;
- Others;

gg) Biopsy:

- biopsy taken (Yes, No);
- type of biopsy (punch-biopsy);
- punch-biopsy type value;
- other type of biopsy;
- method used (Loop electrosurgical excision procedure (LEEP), Cryotherapy, Diathermocoagulation);
- type of excision (Type 1 (7-10 mm), Type 2 (10-15 mm), Type 3 (>15 mm));
- anesthesia (No, Local, General);
- General anesthesia - reasons (Large lesion, High risk of bleeding, Patient anxiety, Difficult access, Other interventions were needed);
- complications (No, Bleeding, Injuries to adjacent organs, Others);
- complications, others;
- number of excised tissue samples;
- number of excised tissue samples - Reasons (Large lesion, Difficult access, Doctor's decision);

hh) Management recommendations:

- multidisciplinary discussion (Yes, No);
- colposcopic treatment (Yes, No);
- colposcopic monitoring (consultation over 1 month, consultation over 2 months, consultation over 2 months, consultation over 6 months, consultation over 12 months);
- colposcopic monitoring, others;
- AMP monitoring (cytology over 6 months, cytology over 12 months, annual recall during 4 years, annual recall during 9 years, annual recall, routine screening);
- AMP monitoring, others;

- referral to the gynecologic oncologist/Institute of Oncology (Yes, No);
- ii) electronic signature of the doctor;
- jj) date of the examination result;
- kk) Free field for text with colposcopic conclusion or recommendations.

9) data on the informational object "Referral to histopathological investigation of the post-surgery material after hysterectomy – 233/e":

- a) referral form identifier;
- b) patient's surname;
- c) patient's name;
- d) patient's date of birth;
- e) patient's age;
- f) patient's address;
- g) patient's IDNO;
- h) patient's insurance policy No;
- i) patient's phone number;
- j) patient's e-mail;
- k) Health care provider's IDNO;
- l) Provider's name;
- m) Provider's section;
- n) medical record No;
- o) family doctor's surname;
- p) family doctor's name;
- q) diagnosis;
- r) description of the part sent;
- s) date of collection;
- t) fastening method;
- u) requested examination;
- v) surgeon' surname;
- w) surgeon's name;
- x) UM;
- y) menopause (Yes, No);
- z) previous colposcopy (Yes, No);
- aa)previous treatment (Yes, No);
- bb)description of previous treatment;
- cc) surname of the laboratory technician who received the sample;
- dd)name of the laboratory technician who received the sample;
- ee)signature of the laboratory technician;
- ff) date of referral;

10) data on the information item (Result of the histopathological investigation of the cervical lesions in hysterectomy specimens – 233-1/e):

- a) identifier of investigation request;
- b) identifier of investigation result;
- c) identification data about the patient:
 - patient's INDP;
 - patient's surname;
 - patient's name;
 - patient's date of birth;

- number of medical insurance;
- patient's address;
- patient's contact details (phone number, email);
- d) information about medical services provider:
 - IDNO;
 - Provider's name;
- e) date of receipt;
- f) date of medical conclusion;
- g) number of medical conclusion;
- h) pathologist's surname;
- i) pathologist's name;
- j) surgeon's surname;
- k) surgeon's name;
- l) Vaginal cuff (present, absent);
- m) length;
- n) diameter;
- o) dimensions of uterus:
 - size;
 - transverse;
 - anteroposterior;
- p) adnexa (presence, absence, normal, abnormal);
- q) details of abnormal adnexa;
- r) no tumour seen;
- s) maximum dimension of tumour 1;
- t) maximum dimension of tumour 2;
- u) position of cervical tumour (anterior, posterior, right, left, circumferential, ectocervix, endocervix);
- v) macroscopic involvement of vagina (Yes, No);
- w) macroscopic involvement of parametria (Yes, No);
- x) macroscopic involvement of paracervical tissue (Yes, No);
- y) type (squamous carcinoma, adenosquamous carcinoma, adenocarcinoma, neuroendocrine carcinoma, other);
- z) type specification;
- aa) differentiation (high/grade 1, moderate/grade 2, poor/grade 3, not applicable);
- bb) maximum horizontal dimension of the tumour;
- cc) thickness/depth of invasion (as appropriate);
- dd) Maximum dimension of cervical stroma involvement (Minimum dimension not affected);
- ee) Its positioning;
- ff) The closest radial resection margin (Including paracervical tissue thickness);
- gg) Its positioning;
- hh) Vaginal involvement (Yes, No);
- ii) Distance from distal vaginal epithelial margin;
- jj) Its positioning;
- kk) Paracervical involvement (Yes, No, Left, Right);
- ll) Parametrial involvement (Yes, No, Left, Right);
- mm) Lymphovascular invasion (Yes, No);
- nn) CIN (present, absent);
- oo) Grade 1/2/3

- pp) CGIN (present, absent);
- qq) SMILE (present, absent);
- rr) Total number:
 - right;
 - left;
 - iliac;
 - right;
 - left.
- ss) Number of those involved:
 - right;
 - left;
 - iliac;
 - right;
 - left.
- tt) extranodal spread (Yes, No);
- uu) Para-aortic nodes (positive, negative, not sampled, Total number, number of positive nodes);
- vv) extranodal spread (Yes, No);
- ww) normal endometrium;
- xx) abnormal endometrium;
- yy) normal myometrium;
- zz) abnormal myometrium;
- aaa) normal right adnexum;
- bbb) abnormal right adnexum;
- ccc) normal left adnexum;
- ddd) abnormal left adnexum;
- eee) provisional pathological FIGO stage;
- fff) pTNM stage:
 - pT;
 - pN;
 - M.
- ggg) SNOMED code:
 - T1;
 - M1;
 - T2;
 - M2;
- hhh) diagnosis;
- iii) signature of pathologist;
- jjj) data of the result.

- 11) Data on the informational object “Referral to histopathological investigation in single or multifocal cervical biopsies/excisions – 234/e”:
 - a) identifier of investigation request;
 - b) identification data about the patient:
 - patient’s INDP;
 - patient’s surname;
 - patient’s name;
 - patient’s date of birth;

- patient's age;
- number of mandatory medical insurance;
- patient's address;
- patient's contact details (phone number, email);
- c) information about medical services provider:
 - IDNO;
 - Provider's name;
 - Provider's section;
 - medical record No;
- d) Pap test date;
- e) Pap test result;
- f) clinical details;
- g) previous colposcopies (Yes, No);
- h) previous treatment (Yes, No);
- i) details about previous treatment;
- j) previous histological result;
- k) current colposcopy conclusion;
- l) date of current colposcopy;
- m) indications for biopsy/excision;
- n) biopsy taken (Yes, No);
- o) type of biopsy:
 - punch-biopsy;
 - another;
- p) Method used:
 - Loop electrosurgical excision procedure (LEEP);
 - Cryotherapy;
 - Diathermocoagulation;
- q) Type of excision (Type 1 (7-10 mm), Type 2 (10-15 mm), Type 3 (>15 mm));
- r) Number of pieces (1, 2, 3);
- s) Doctor's surname;
- t) Doctor's name;
- u) Signature of doctor;
- v) Date of referral.

12) Data on the informational object "Result of histopathological investigation in single or multifocal cervical biopsies/excisions – 234-1/e":

- a) identifier of investigation request;
- b) identifier of investigation result;
- c) identification data about the patient:
 - patient's INDP;
 - patient's surname;
 - patient's name;
 - patient's date of birth;
 - number of medical insurance;
- d) information about medical services provider:
 - IDNO;
 - Provider's name;
 - Provider's section
 - Data of receipt;

- e) date of medical conclusion;
- f) Number of medical conclusion;
- g) pathologist's name;
- h) pathologist's surname
- i) surgeon' surname;
- j) surgeon's name;
- k) description of specimen and macroscopic data (Wedge, Cone, Loop);
- l) Loop:
 - dimension 1;
 - dimension 2;
 - thickness/depth;
- m) number of fragments;
- n) dimensions of each and in aggregate;
- o) invasive malignancy type (squamous carcinoma, adenosquamous carcinoma, adenocarcinoma, adenocarcinoma, other, description);
- p) differentiation of invasive carcinoma (Well/Grade 1, Moderate/Grade 2, Poor/Grade 3, Not applicable);
- q) distribution of invasive component (Unifocal, Multifocal);
- r) maximum horizontal dimension of tumour;
- s) maximum thickness/depth of invasion;
- t) presence of invasive foci in three consecutive sections (Yes, No);
- u) CIN (present, absent);
- v) CIN grade (CIN 1, CIN 2, CIN 3);
- w) CGIN (present, absent);
- x) CGIN grade (low, high);
- y) SMILE (present, absent);
- z) ectocervical resection margin (not involved, involved);
- aa)ectocervical resection margin specifications;
- bb)endocervical resection margin (not involved, involved);
- cc)endocervical resection margin specifications;
- dd)deep lateral/radial resection margin (not involved, involved);
- ee)deep lateral/radial resection margin specifications;
- ff) lymphovascular space invasion (present, absent);
- gg)provisional pathological FIGO stage;
- hh)pTNM stage:
 - pT;
 - pN;
 - M.
- ii) SNOMED code:
 - T1;
 - M1;
 - T2;
 - M2;
- jj) diagnosis;
- kk) signature of pathologist;
- ll) date of the result;

13) data on the informational object “Management recommendation”:

- a) name of recommendation (will be automatically generated depending on the result);
- b) recall:
 - routine (every 3 years);
 - annual from 25 years old;
 - repeat at (6, 18; 30) months (2.5 years monitoring in total);
 - repeat at (6, 12) months and then annually for 4 years (five-year monitoring in total);
 - referral to colposcopy;
 - repeat Pap test in 3 months;
 - repeat after 3 months or referral to gynecologist if it is difficult to obtain a satisfactory smear;
 - repeat Pap test after 5 months;
 - referral to colposcopy within 14 days;
 - referral to colposcopy within 7 days;

General Remark: The result note will contain only the values related to the patient concerned and the recommendation, which will be clearly emphasized.

Use of Classifications

To ensure authenticity and to reduce the volume of information stored in the system, a classification system will be used. Thus, at least the following classifications will be used:

1. International Classification of Diseases ICD-10-WHO;
2. International Classification of Diseases for Oncology ICD-O-3;
3. Classification of Health Care Providers;
4. 2014 Bethesda System for reporting cervical cytology results adapted for use in the Republic of Moldova according to SOP;
5. TNM and FIGO Staging of Cervical Cancer according to SOP;
6. TNM Classification of Cervical Cancer according to SOP;

To make sure that the informational resource of the Cervical Screening Registry is developed properly, it will be necessary to ensure its interoperability with the following informational resources:

- IS “State Registry of Population” – to use data on natural persons;
- IS “State Registry of Legal Entities” – to use data on legal entities;
- IS “Primary Health Care” – to use data on the family doctor, health care services provider, laboratories;
- IS “Hospital Health Care” – to use data on doctors, health care services provider.

Cervical Screening Registry will use the following government platform services:

- MPass electronic service for authentication and access control – to organize the log in and access of users in the system;
- MSign electronic signature governmental service – to sign the documents of the system;

- MConnect interoperability platform – to ensure data exchange with other informational resources;
- MLog logging and audit service – to log important events produced in the system;
- MNotify electronic notification governmental service – to ensure the notification process.

Cervical Screening Registry Module – extension of SIA AMP functionalities as follows:

	Functionality	Description. Expected results
1	Family doctor	Module intended for the family doctor
1.1	Establish a countrywide database of patients;	<p>Implement in SIA AMP mechanisms that would select patients eligible for screening Registry.</p> <p>The mechanism must be dynamic, taking into account the age of the patients and the current date.</p> <p>The system must have a history mechanism to facilitate access to dynamic historical data.</p> <p>The expected amount of data will be correlated with the following indicators:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 330 000 – patients annually - 363 000 – cytology tests per year - 63 000 – colposcopies per year <p>The tests will be processed in approximately 14 laboratories.</p> <p>The module should allow encryption of database tables and columns, in order to ensure a high level of personal data protection.</p> <p><i>Location in SIA AMP – Medical Office Module</i></p>
1.2	Implement mechanisms to notify patients about various actions or events	<p>The module must have a mechanism to select patients that are eligible for screening, according to various criteria established by the user.</p> <p>The notification mechanism must be based on the rules set in Annex 2.</p> <p>The module must have a notification mechanism (e-mail, SMS, etc.). Notifications must be generated by the user and/or administrator. They will be recorded in the database.</p> <p>The user must be able to check at any time the list of eligible patients and their status, as follows:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Selected patient b. Notified patient (notification type) c. Number of notifications sent d. No response (feedback) e. Patient contacted by telephone (appointment made/refused appointment) f. Examined patient. <p>Status information and screening appointment will be visible in the patient record.</p> <p>The system must include a notification mechanism for the family doctor when accessing the medical record.</p> <p>The following lists will be included in the report module:</p>

	Functionality	Description. Expected results
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Women from List 1. The total list of women eligible for screening in the current year / required period. 2. Women from List 2. The total list of women that were not screened during the past two years / required period. <p>The doctor must have the possibility to exclude eligible people from the list (pointing out the reason). If the person is eligible, but she has not been in the country for a long time, it does not make sense to keep this person on the list.</p> <p>The doctor must be able to access the list of excluded people and add them back to the list (if the person returns after a while).</p> <p>The security module will have an embedded competence that can grant access to the notifications module to the users appointed by the beneficiary.</p> <p>On the basis of access right, the user will be able to generate a screening invitation (printable document) to the patient that is eligible under the screening program.</p> <p><i>Location in SIA AMP – Medical Office Module</i></p>
1.3	Implement the examination – extension form	<p>A specific screening section will be added to the examination form, which will be available only to the eligible patients.</p> <p>This section will contain the fields from the forms described above.</p> <p>After filling in the mandatory fields, the system will allow generating the cervical cytology sampling form, which will include both elements of the aforementioned forms and a unique system-level identifier. It will consist of 2 letters and 4 digits. E.g.: AA1234.</p> <p><i>Location in SIA AMP – Medical Office Module</i></p>
1.4	View results	<p>In SIA AMP, section 025 of the medical record, test history, the family doctor will view the result note issued by the laboratory that processed the sample.</p> <p><i>Location in SIA AMP – Medical Office Module</i></p>
1.5	SIA AMP Notification Module	<p>A special module will be developed for family doctors, which will generate alerts when a result is positive. Basically, the family doctor, after the authentication in the system will receive a series of alerts with receipt confirmation for the appointed patients and established events.</p> <p><i>Location in SIA AMP – Administration Module</i></p>
2	Triage/Registry Module	

	Functionality	Description. Expected results
2.1	Notify the patients	<p>A new function that will generate notifications at centralized level for all the patients that are served by the primary health care facility and that meet the eligibility criteria will be developed under the Triage Module.</p> <p>The system will use interconnection mechanisms, through which it will update in real time the list of appointments – patient/family doctor</p> <p>At the same time, if a patient changes his/her family doctor, the system should automatically transmit the status from the screening Registry.</p> <p>The status for the notifications issued will be filled in for each patient individually.</p> <p><i>Location in SIA AMP – Administration Module</i> <i>Location in SIA AMP – Registry Module</i></p>
2.2	Monitor the activity	<p>The system will have a centralized mechanism for monitoring the notification/appointment of patients for screening</p> <p>Users will be able to view the status for the section 'Management Recommendations' of the cytological examination.</p> <p><i>Location in SIA AMP – Administration Module</i></p>
3	Laboratory	Extending the functionalities of the Laboratory Module
3.1	Security	<p>The Laboratory Module will be available for laboratories performing cytological investigations.</p> <p>The system will generate different entities for each laboratory. This process should be configurable and specific to the global administration component.</p> <p>The access to this service will be allowed only on the basis of MPass and authorizations from the beneficiary of NHIC/ MoH.</p> <p>The access will be configurable in the security component. The system administrator will grant access on the basis of the law in force.</p> <p><i>Location in SIA AMP – Laboratory Module</i></p>
3.2	Implement mechanisms for referring to tests and receiving test results;	<p>The system will generate a document classifying all the samples collected, which will contain the following information:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. patient's IDNO 2. Name and surname 3. Sample unique identifier 4. Patient's family doctor 5. Phone/email 6. Sampler's name and surname; 7. Sampler's phone number/e-mail; 8. Sample collection date

	Functionality	Description. Expected results
		The collected samples will be accompanied in the laboratory by this document. <i>Location in SIA AMP – Laboratory Module</i>
3.3	Implementation – cytology	Allow the advanced search of requests for cytology laboratory tests on the basis of the unique code; Allow viewing specific and pathological results; Allow the 'bulk' processing of the requests received; Allow the detailed editing of requests for laboratory tests – cytology; Provide modern ways of tracking the status of an application; Provide modern ways of editing the results; Protect the information from changes made by unauthorized persons; <i>Location in SIA AMP – Laboratory Module</i>
3.4	Edit the result	In SIA AMP, the laboratory, on the basis of the unique identifier, will access the requests for cytological examination and will be able to edit the result. The system will provide the laboratory doctor with a working section, which will contain a range of predefined fields according to the above mentioned specifications. The pre-filled section will contain business rules in line with the relevant standards. The result note will contain only the filled-in values, as well as the related explanations, where applicable. The system should allow implementing the result templates – explanations, predefined text, etc. <i>Location in SIA AMP – Laboratory Module</i>
3.5	Laboratory reports	The system will provide a set of reports that can be configurable for investigations conducted under the screening program. The access to reports and investigations will be established by the general administrator of the system. <i>Location in SIA AMP – Laboratory Module</i>
3.6	Interoperability	The developer will create an interoperability interface for the laboratories that already have an IT system. This is necessary both to send the investigation requests and to receive the result notes. All the communication activities should be performed in accordance with the law in force. <i>Location in SIA AMP – Administration Module</i>
4	Specialist doctor	
4.1	Specialist examination	In the section 'Specialist doctor' the system should allow to conduct a specialized examination, both on the basis of the referral from the family doctor and direct visits <i>Location in SIA AMP – Medical Office Module</i>
4.2.	Examination form – extension	A specific screening section will be added to the examination form, which will be available only to the

	Functionality	Description. Expected results
		<p>eligible patients. With the help of this section, the specialist doctor will be able to view the status of the patient in the screening Registry. At the same time, the specialist doctor will have access to the history of cytological examinations.</p> <ul style="list-style-type: none"> - After filling in the mandatory fields of the examination form, the system will allow to generating the cervical cytology sampling form, which is going to include both elements of the aforementioned forms and a unique system-level identifier. It will consist of 2 letters and 4 digits. E.g.: AA1234. <p>Once the cytological examination is done, data about it will be available in the medical record.</p> <p>The family doctor of the patient, but also to the specialist doctor have access to this information.</p> <p><i>Location in SIA AMP – Medical Office Module</i></p>
4.3	Examination form – colposcopic examination	<p>A new type of examination will be developed under the system – colposcopic examination</p> <p>It must contain time sections like DDL, Radio Button, Free text.</p> <p>Following the colposcopic examination, the specialist doctor must be able to upload in the system a series of pictures from the investigation equipment. The system limit is 5 files with a maximum size of 3 Mb each.</p> <p><i>Location in SIA AMP – Medical Office Module</i></p>
		<p>During the colposcopic examination, the doctor will take a sample for biopsy and will send it to the laboratory of pathological anatomy for microscopic and histological examination.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A sampling form will be generated within the system and it will contain an unique identifier consisting of 2 letters and 4 digits. E.g.: AA1234. <p>The sampling form will be issued only after all the mandatory fields are filed according to the protocol.</p> <p><i>Location in SIA AMP – Medical Office Module</i></p>
5	Laboratory of pathological anatomy	Extend the functionalities of Laboratory Module
5.1	Security	<p>The Laboratory Module will be available to all the laboratories that conduct investigations for pathological anatomy.</p> <p>The system will generate different entities for each laboratory. This process should be configurable and specific to the global administration component.</p> <p>The access to this service will be allowed only on the basis of MPass and authorizations from the beneficiary of NHIC/ MoH.</p> <p><i>location in SIA AMP – Laboratory Module</i></p>

	Functionality	Description. Expected results
5.2	Implement mechanisms for referring to tests and receiving test results;	<p>The system will generate a document classifying all the samples collected and will contain the following information:</p> <ul style="list-style-type: none"> 9. patient's IDN 10. Name and surname 11. Sample unique identifier 12. Colposcopist who collect the samples 13. Sample collection date 14. Phone/email <p>The collected samples will be accompanied in the laboratory by this document.</p> <p><i>location in SIA AMP – Administration Module</i></p>
5.3	Implementation – Pathological Anatomy	<p>Allow the advanced search of requests for pathological anatomy laboratory tests on the basis of the unique code;</p> <p>Allow viewing specific and pathological results;</p> <p>Allow the 'bulk' processing of the requests received;</p> <p>Allow the detailed editing of requests for laboratory tests – pathological anatomy;</p> <p>Provide modern ways of tracking the status of an application;</p> <p>Provide modern ways of editing the results;</p> <p>Protect the information from changes made by unauthorized persons;</p> <p><i>location in SIA AMP – Laboratory Module</i></p>
5.4	Edit the result	<p>In SIA AMP, the laboratory, on the basis of the unique identifier, will access the requests for examination and will be able to edit the result.</p> <p>In the Laboratory sections, based on the unique identifier, the doctor will have access to a series of information from the patient's record as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Referral form to cytology - Referral form to colposcopy - Referral form to histology - Result note: cytology, colposcopy, histology <p>Access to medical information will be done in accordance with the legal provisions in force.</p> <p>The system will provide the laboratory doctor with a working section, which will contain a range of predefined fields according to the regulations in force.</p> <p>The pre-filled section will contain business rules in line with the relevant standards.</p> <p>The result note will contain only the filled-in values, as well as the related explanations, where applicable.</p> <p>The system should allow implementing the result templates – explanations, predefined text, etc.</p> <p>The system should allow to upload and store pictures related to the result note.</p>

	Functionality	Description. Expected results
		The system limit is 5 files with a maximum size of 3 Mb each. <i>location in SIA AMP – Laboratory Module</i>
5.5	Laboratory reports	The system will provide a set of reports that can be configurable for investigations conducted under the screening program. The access to reports and investigations will be configurable. The system administrator grants the access on the basis of the law in force. <i>location in SIA AMP – Laboratory Module</i>
6	Electronic signature	The system will include a mechanism for electronic approval/signing of the documents in the system, by integrating the MPass service
7	Analysis of Cervical Screening Registry Module – Reporting	It is a module intended for the screening department to be used for planning, assessing and coordinating the processes. It will have access to the reporting system and will be able to perform a series of queries in the database. The structure of the reports is described in detail in the Annex 1 <i>Location in SIA AMP – Statistics Module</i>
8	Visual identity	As regards the described functionalities (for example the location/grouping of the buttons, dropdown, menus, etc.) in this term of reference, the provider used the visual identity within the SIA AMP.
9	Application ergonomics	The Provider will implement a series of mechanisms to optimize the experience of working with the system. For example, minimize the number of clicks while using the nomenclatures, automatic completion, navigation through the page with the TAB button and saving the data by pressing the ENTER key.
10	Communication module Interoperability	The Provider will develop a communication module independent from SIA AMP platform. It will automatically retrieve data from SQL databases, standardize them and send them via WS through the M-connect platform to other entities / systems. At the same time, the module will be able to take standardized data and transmit them through the WS mechanism (M-Connect) and transpose them into SQL databases. The technical specifications of the forms to be submitted will be defined in the analysis stage. The fields, as well as the business rules, are defined in the medical forms in force, used today in lettered format.
11	Interconnection with external systems	The system should allow interconnection with other systems. The data exchange must be bidirectional. The reference system (nomenclatures) used will be the one published by the Ministry of Health, Labor and Social

	Functionality	Description. Expected results
		<p>Protection on the date of signing the contract. For example, the Form 027e.</p> <p>Interoperability mechanism will observe the M-Connect standards.</p> <p>The systems included in the interoperability system are the following:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SIA AMS 2. Cancer Registry 3. DRG-Online
12	New Registrys and reports in SIA AMP	<p>The system must automatically complete the following Registrys:</p> <p>Registry for the registration of taken smears;</p> <p>Registry for the registration of cytological analysis;</p> <p>Registry for the registration of colposcopic investigations;</p> <p>Registry for the registration of histopathological analysis;</p> <p>Statistical report on data and specific diseases Registryed during the cervical screening.</p> <p>Observation: reporting template might be changed. At the analysis stage, the final approved version will be requested from the Ministry of Health Labor and Social Protection on the date of signing the contract.</p> <p>Within the system, reception, transmission and reporting mechanisms will be implemented for the following forms: 203/e, 203-2/e, 232-1/e, 232/e, 233-1/e, 233/e, 234-1/e, 234/e.</p>

Interoperability and functional space

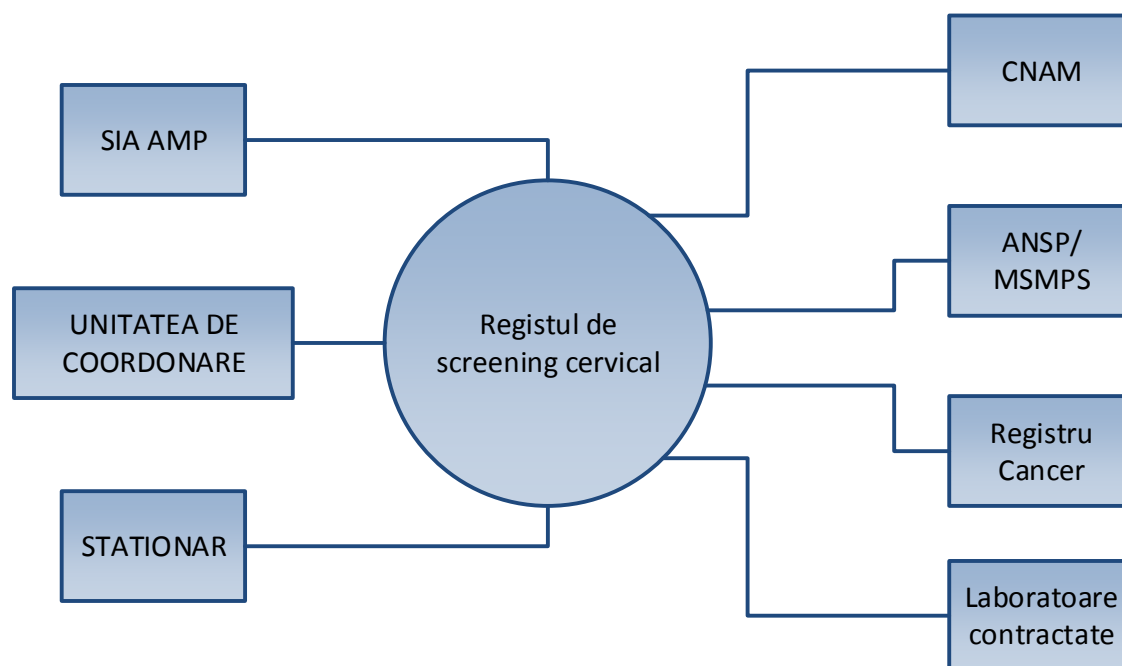


Figure 1 – Interconnection of the Cervical Screening Registry with other ISs

The Cervical Screening Registry comprises all software, hardware, information, organization, data transmission systems, data use technology, legal provisions and infrastructure needed to support the information activity.

Programming language and technologies used for the development of the Cervical Screening Registry should be compatible with both SIA AMP and SIA AMS technology stack:

- SIA AMP was developed using Java EE, JSF, Prime faces, jQuery, EJB, CDI, EclipseLink, JPA, JDBC, EHCACHE;
- SIA AMS was developed using ASP classic and some functionalities using ASP.NET.2.0.

Proposed technologies shall be approved by the Beneficiary.

Property rights

The Beneficiary (Ministry of Health, Labor and Social Protection) has the ownership rights on the code of the application. Any change to the code results in a new version of the application for which the contracted Company shall provide full warranty. The Beneficiary will keep the ownership rights on the application. For a clear understanding, changes to the existing functionalities or new developments of the application shall be made at the request of the Beneficiary. The beneficiary shall not interfere with the code of the application, which is why the contracted Company shall be responsible for the correct operation of the application during and after making changes to the code. Any change in

the application shall oblige the contracted Company to give a warranty for the entire system and not just for the changes made. The Beneficiary shall continue to keep the ownership rights on the entire application regardless of the changes made throughout the contract period.

Functional space of the Cervical Screening Registry

The main functions of the Cervical Screening Registry are listed below:

- 1) record information about patients aged 24-62 years;
- 2) ensure logical checks of recorded medical data, in line with the legislation in force;
- 3) generate alerts and notifications regarding scheduled appointments;
- 4) gather and store information in the database of the Cervical Screening Registry;
- 5) ensure data exchange with other state institutions through the M-Connect interoperability platform;

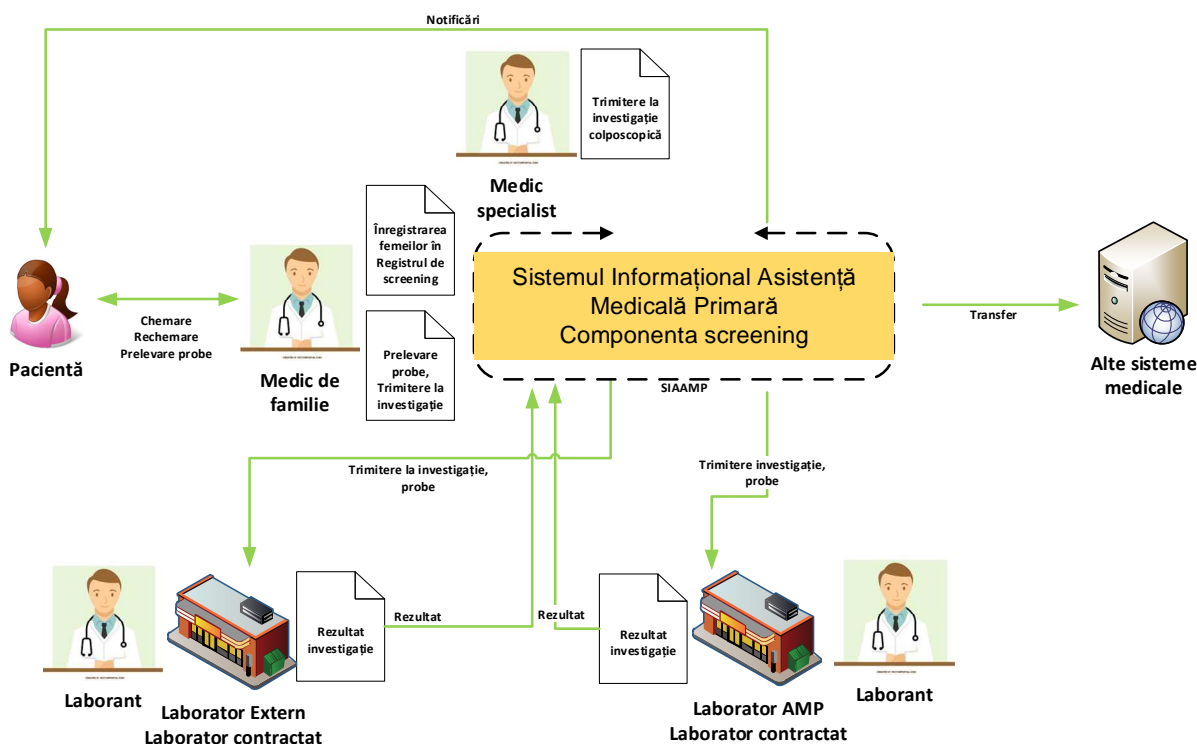


Figure 1 – Diagram of Cervical Screening Registry flows

Data will be entered into the Cervical Screening Registry in line with the requirements set in the instruction developed by MoHLSP and approved by a Government Decision.

General requirements for the development of SIA AMP, transfer of knowledge and consultancy

Security and audit requirements

To develop the system, the developer will comply with the requirements set out in the Government Decision No 1123 of 14 December 2010 approving the Requirements for ensuring the security of personal data during their processing in the information system of personal data, Official Gazette No 254-256 of 24 December 2010, minimum:

1. Authentication in the system shall be done by using the Government authentication and control service of the MPass access;
2. Possibility to identify and authenticate the equipment used to process the personal data;
3. The administration of user identifiers shall include:
 - 1) univocal identification of each user;
 - 2) checking the authenticity of each user;
 - 3) obtaining the authorization from the person responsible for issuing the user ID;
 - 4) ensuring that the user ID is issued to a person that was correctly determined;
 - 5) deactivating the user account after an inactive period, established in advance (inaction for a maximum period of 2 months);
 - 6) making archive copies of user IDs.
4. The user's attempts to log in/log out the system shall be recorded according to the following parameters:
 - 1) the date and time of the log in/log out attempt;
 - 2) User ID;
 - 3) the result of the log in/log out attempt – positive or negative.
5. The attempts to start/end the working session of the applicative programs and processes intended for processing personal data, changes to users' access rights, and the status of the access objects shall be recorded according to the following parameters:
 - 1) date and time of the start attempt;
 - 2) name/identifier of the applicative program or process;
 - 3) User ID;
 - 4) outcome of the start attempt – negative or positive.
6. The attempts to obtain access (execution of operations) for applications and processes intended for personal data processing shall be recorded according to the following parameters:
 - 1) date and time of the attempt to obtain the access (execution of operation);
 - 2) name (identifier) of the application or process;
 - 3) User ID;
 - 4) specifications of the protected resource (identifier, logic name, file name, number, etc.);
 - 5) type of the operation requested (read, record, delete, etc.);
 - 6) outcome of the attempt to obtain the access (execution of operation) – negative or positive.
7. Changes to user's access rights (competences) and the status of access objects shall be recorded according to the following parameters:
 - 1) date and time when competences are changed;

- 2) ID of the administrator who made the changes;
 - 3) user ID and his/her competencies or specifying the access objects and their new status.
8. The retrieval of personal data information from the system (electronic documents, data, etc.), changes to subjects' access rights and the status of access objects shall be recorded according to the following parameters:
 - 1) date and time of the retrieval;
 - 2) name of the information and the ways to access it;
 - 3) specification of the equipment (device) that released the information (logical name);
 - 4) user ID of the person who requested the information;
 - 5) volume of the document retrieved (number of pages, tabs, copies) and the result of the retrieval – positive or negative.
9. The results of the security audit shall be stored for no less than two years with the possibility to extend this term if necessary (investigations or legal proceedings).
10. Cervical Screening Registry will be integrated with the governmental electronic journaling service MLog, having as objective the evidence, journaling and audit of events in the system, in accordance with p. 4 of Government Decision 708/2014. Business processes subject to the MLog journaling mechanism:
 - Access/modify/create the patient's medical record
 - Request for paraclinical investigation
 - Validation of paraclinical investigation result
 - View the paraclinical investigation result
 - View the reports
11. Cervical Screening Registry will be integrated with the governmental electronic notification service MNotify. MNotify service will allow notification of recipients through different notification channels (electronic address (e-mail), short message service (SMS), instant messenger (chat), push notifications and the Government for Citizen Portal).

Service Quality Requirements

Working model. Intervention procedures

The system is hosted in the Government Cloud and operates on a professional basis. Access to the system's servers is done securely both inside and outside the data center. When performing maintenance work, it is important to maintain proper communication between the Provider's team and the Beneficiary's team. The Beneficiary's experts must understand the technical terminology specific to the information systems, not only the terminology specific to the application. The Beneficiary's previous experience has shown that some situations can be dealt with only when technical groups from all the system's levels are involved, provided that the quality and safety of the system is maintained constantly.

Good communication among support teams is essential in the process of expanding the system and providing a good user experience. All such operations are carried out in conditions of maximum cybersecurity, with strict observance of the law in force.

The extension of software platform at the application level is carried out securely by experts accessing it outside the data center. Simpler situations, especially recommendations, can be handled by phone or e-mail. However, situations with a higher complexity or risk may arise, which require mandatory on-site presence of the technical support teams and communication between their managers for the operations to be successful. In case of incidents, the Provider shall ensure the following intervention procedures during the contract period:

- Secure remote intervention [remote access]. The recommendations of the specialists of the Governmental Cloud Data Center will be followed;
- Technical interventions and recommendations by telephone, by email, or by other means of electronic communication, including video conferencing;
- On-site interventions, in situations when the specialists of the Government Data Center consider necessary such an approach to the situation.

Intervention time [SLA]

The system is designed for a correct and continuous functioning. The scheduled interventions and their duration are agreed with the Beneficiary following the consultation and approval by all support departments. The internal services for this project are created to ensure a level of availability to which the services purchased through this procedure must be aligned. In case of an incident, required time for technical operations is the following:

Response time	2 hours
Intervention time for server malfunctions or alteration of system configuration in the Government Cloud, as well as major system components. Note: if needed, the request can be for on-site intervention.	2 hours
Intervention time for corrective actions	8 hours

Annex 1

Reports (automatically created by the system, also available in EXCEL format)

Reports for Primary Health Care

1. The total list of women eligible for screening in the current year/required period:
 - No in the queue;
 - ID;
 - No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record to view more details about the patient's history and family doctor);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Result of the previous test;
 - Year of the previous test;
 - Result of the penultimate test;
 - Year of the penultimate test.
2. The total list of outstanding women, who were not screened during the past two years/required period:
 - No in the queue;
 - ID;
 - No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record to view more details about the patient's history and family doctor);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Result of the previous test;
 - Year of the previous test;
3. The total list of women, who were screened in the current year/required period and were found to have a NILM result
 - No in the queue;
 - ID;
 - No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record to view more details about the patient's history and family doctor);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Result of the previous test;
 - Year of the previous test;
 - Result of the penultimate test;
 - Year of the penultimate test;
 - Recommendations from the cytological result form.
4. The total list of women that were screened in the current year/required period and were found to have an atypical result (ASC-US, LSIL, ASC-H, HSIL, HSIL with suspected invasion, SCC, endocervical AGC, AGC FN, AGC-NOS, AGC FN with suspected invasion, other malignant lesions)
 - No in the queue;
 - ID;

- No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record to view more details about the patient's history and family doctor);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Result of the previous test;
 - Year of the previous test;
 - Result of the penultimate test;
 - Year of the penultimate test;
 - Recommendations from the cytological result form.
5. The total list of women that were screened in the current year/required period and were found to have an UNSAT result
 - No in the queue;
 - ID;
 - No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record to view more details about the patient's history and family doctor);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Result of the previous test;
 - Year of the previous test;
 - Result of the penultimate test;
 - Year of the penultimate test;
 - Recommendations from the cytological result form.
 6. Rate of screening coverage in the current year/required period (available per doctor/institution/district/country):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of women that received the cytological result, which was viewed by the family doctor to the total number of women eligible for screening;
 7. Rate of recruitment for screening in the current year/required period (available per doctor/institution/district/country):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of women that received the cytological result to the number of women invited for screening (* the invitation will be active at the moment of printing the invitation letter)
 8. Rate of women that were found to have atypical result in the current year/required period (available per doctor/institution/district/country):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of women with atypical result (ASC-H, HSIL, HSIL with suspected invasion, SCC, endocervical AGC, AGC FN, AGC-NOS, AGC FN with suspected invasion, other malignant lesions) to the total number of women that received the cytological result
 9. Rate of women that were found to have high level atypicalities in the current year/required period (available per doctor/institution/district/country):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of women with atypical result (ASC-H, HSIL, HSIL with suspected invasion, SCC, endocervical AGC, AGC FN, AGC-NOS, AGC FN with suspected invasion, other malignant lesions) to the total number of women that received the cytological result
 10. The total list of women referred for colposcopy in the current year/required period (per doctor/institution/district/country)

- No in the queue;
 - ID;
 - No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record/colposcopy to view more details about the patient's history and family doctor, coploscopist, and accessing the laboratory file to view the investigations history);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Current cytological result;
 - Recommendations from the cytological result form
 - Result of the previous test;
 - Year of the previous test;
 - Result of the penultimate test;
 - Year of the penultimate test;
 - Previous colposcopies (yes/no);
 - Previous colposcopic treatment (yes/no)
11. The total list of colposcopically examined women in the current year/required period (per doctor/institution/district/country)
- No in the queue;
 - ID;
 - No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record/colposcopy to view more details about the patient's history and family doctor, coploscopist, and accessing the laboratory file to view the investigations history);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Current cytological result;
 - Recommendations from the cytological result form
 - Result of the previous test;
 - Year of the previous test;
 - Result of the penultimate test;
 - Year of the penultimate test;
 - Previous colposcopies (yes/no);
 - Previous colposcopic treatment (yes/no).
12. Rate of women referred for colposcopy in the current year/required period (per doctor/institution/district/country)
- It will be calculated as a percentage of the total number of women that received a recommendation for colposcopy according to the 'Cervical cytological investigation result – 203-2/e' form to the total number of women invited/referred for colposcopy (* the reference will be active at the moment of printing the invitation letter)
13. Rate of women colposcopically examined in the current year/required period (per doctor/institution/district/country)
- It will be calculated as a percentage of the total number of women colposcopically examined to the total number of women invited/referred for colposcopy (* the reference will be active at the moment of printing the invitation letter)

14. Rate of women referred for colposcopy and examined in due time according to the Algorithm of Cytology Results Management in the current year/required period (per doctor/institution/district/country)
 - It will be calculated as a percentage of the total number of women referred for colposcopy and examined in due time according to the Algorithm to the number of women eligible for colposcopy according to the Algorithm and/or recommendation from 'Cervical cytological investigation result – 203-2/e'
15. Rate of women with UNSAT in the current year/required period (available per doctor/institution/district/country):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of women with UNSAT to the total number of cytology results produced
16. Rate of eligible age women screened in the current year/required period (available per doctor/institution/district/country):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of screened women of eligible age to the total number of screened women
17. Rate of screened women during recommended interval in the current year/required period (available for doctor/institution/district/country):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of screened women with an interval of 3 years + the total number of screened women within the recommended interval in the 'Cervical cytological investigation result – 203-2/e' and 'Result of colposcopic examination – 232/e-1' forms to the total number of screened women.

Reports for Cytology Laboratory

1. The list of cytologies Registryed in laboratory in the current year/required period (per laboratory/country)
 - No in the queue;
 - ID;
 - Surname, name;
 - Age;
 - PHCF of PHC;
 - Date of cytology collection;
 - Date of registration in the laboratory.
2. Rate of investigations Registryed in the laboratory within 7 days from collection in the current year/required period (per laboratory/country):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of cytology tests Registryed in the laboratory within 7 days from the collection date to the total number of cytology tests Registryed in the laboratory
3. Rate of 'Cervical cytology request form – 203-1e' forms appropriately filled in the current year/required period (per laboratory/country):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of forms appropriately filled in to the total number of forms Registryed in the laboratory
4. Rate of damaged slides in the current year/required period (per laboratory/country/PHCF of PHC):

- It will be calculated as a percentage of the total number of samples not Registryed due to incorrect transportation or damage to the total number of collected slides
5. The list of Registryed NILM cytology in the current year/required period (per laboratory/country):
 - No in the queue;
 - ID;
 - Surname, name;
 - Age;
 - PHCF of PHC;
 - Date of registration in laboratory;
 - Date of primary examination;
 - Result of primary examination;
 - Date of swift examination;
 - Result of swift examination;
 - Date of examination by doctor;
 - Result of examination by doctor;
 - Date of the final result;
 - Final result;
 - Recommendation.
 6. Rate of NILM results examined by doctor in the current year/required period (per laboratory/country)
 - It will be calculated as a percentage of the total number of NILM results examined by doctor to the total number of NILM results
 7. List of UNSAT cytology results in the current year/required period (per laboratory/country)
 - No in the queue;
 - ID;
 - Surname, name;
 - Age;
 - PHCF of PHC;
 - Date of registration in laboratory;
 - Date of primary examination;
 - Result of primary examination;
 - Date of swift examination;
 - Result of swift examination;
 - Date of examination by doctor;
 - Result of examination by doctor;
 - Date of the final result;
 - Final result;
 - Recommendation.
 8. Rate of UNSAT cytology results in the current year/required period (per laboratory/country)
 - It will be calculated as a percentage of the total number of UNSAT cytology results to the total number of cytology results produced by laboratory

7.,8.,9.,10.,11.,12.,13.,14.,15.,16.,17. The lists of atypical cytology results (ASC-US, LSIL, ASC-H, HSIL, HSIL with suspected invasion, SCC, endocervical AGC, AGC FN, AGC-NOS, AGC FN with suspected invasion, other malignant lesions) in the current year/required period (per laboratory/country)

- No in the queue;
- ID;
- Surname, name;
- Age;
- PHCF of PHC;
- Date of registration in laboratory;
- Date of primary examination;
- Result of primary examination;
- Date of swift examination;
- Result of swift examination;
- Date of examination by doctor;
- Result of examination by doctor;
- Date of the final result;
- Final result;
- Recommendation.

18.,19.,20.,21.,22.,23.,24.,25.,26.,27.,28. Rate of abnormalities detected in the current year/required period (per laboratory/country)

- It will be calculated as a percentage of the total number of atypical cytology results to the total number of cytology results produced by laboratory.

29.,30.,31.,32.,33.,34.,35.,36.,37.,38.,39. The structure of atypical cytology results (ASC-US, LSIL, ASC-H, HSIL, HSIL with suspected invasion, SCC, endocervical AGC, AGC FN, AGC-NOS, AGC FN with suspected invasion, other malignant lesions) of the total number of abnormalities detected in the current year/required period (per laboratory/country)

- It will be calculated as a percentage of every atypical result from the number of abnormalities to the total number of abnormalities detected by laboratory

40. The list of investigations per health worker (laboratory technician, doctor) in the current year/required period (per laboratory/country):

- No in the queue;
- Surname, name of the health worker;
- ID of the examined cytology sample (* the active box, that allows accessing all data about this case from laboratory and/or per program);
- date of the primary examination;
- result of the primary examination;
- date of the swift examination;
- result of swift examination;
- date of examination by doctor;
- result of examination by doctor;

- date of conclusion;
 - result of conclusion.
41. The list of cytology results produced in more than 30 calendar days in the current year/required period (per laboratory/country):
- No in the queue;
 - The ID of examined cytology sample (* the active box that allows accessing all data about this case from laboratory and/or per program);
 - date of the primary examination;
 - result of the primary examination;
 - date of the swift examination;
 - result of swift examination;
 - date of examination by doctor;
 - result of examination by doctor;
 - date of conclusion;
 - result of conclusion.
42. Rate of cytology results produced in more than 30 calendar days in the current year/required period (per laboratory/country):
- it will be calculated as a percentage of the total number of atypical cytology results produced in more than 30 days to the total number of cytology results produced by laboratory.

Colposcopy Reports

1. Total list of women referred for colposcopy (source SIA SR of PHC when filling in the Referral to Colposcopic Examination – 232/e form by the family doctor) in the current year/required period, is also found in the reports from PHC, point 10, by PHCF of PHC, PHC sector, colposcopy office:
- No in the queue;
 - ID;
 - No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record to view more details about the patient's history and family doctor, accessing the laboratory file to view the investigations history);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Cytology test result that caused the referral for colposcopy;
 - Date of cytology test that caused the referral for colposcopy;
 - Recommendations from the form with the cytological result;
 - Date of referral to colposcopy;
 - The colposcopy office where the patient was referred;
 - Result of the previous test;
 - Date of previous test;
 - Previous colposcopies (yes/no);
 - Previous colposcopic treatment (yes/no).

2. Total list of women with outstanding colposcopy tests, referred according to the Referral to Colposcopic Examination – 232/e form, but did not made the colposcopy in the current year/required period, by PHCF of PHC, PHC sector, colposcopy office:
 - No in the queue;
 - ID;
 - No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record to view more details about the patient's history and family doctor, and accessing the laboratory file to view the investigations history);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Date of colposcopy referral (* the active box that allows accessing directly the Referral to Colposcopic Examination – 232/e form)
 - The colposcopy office where the patient was referred.
3. Total list of women referred for colposcopy and examined, but who came for colposcopy with delay of ≤ 2 weeks, ≤ 12 weeks, > 12 weeks compared with predefined referral terms set out by the Algorithm of Cytology Results Management, in the current year/required period, by PHCF of the PHC, PHC sector, the colposcopy office:
 - No in the queue;
 - ID;
 - No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record to view more details about the patient's history and family doctor, and accessing the laboratory file to view the investigations history);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Date of colposcopy referral (* the active box that allows accessing directly the Referral to Colposcopic Examination – 232/e form)
 - Colposcopy office where the patient was referred;
 - Colposcopy result;
 - Recommendations.
4. Total list of women referred for colposcopy and examined within the referral terms set out in the Algorithm of Cytology Results Management, classified by atypical reference indication (ASC-US, LSIL, ASC-H, HSIL, HSIL with suspected invasion, SCC, endocervical AGC, AGC FN, AGC-NOS, AGC FN with suspected invasion, other malignant lesions), in the current year/required period, by PHCF of PHC, PHC sector, colposcopy office:
 - No in the queue;
 - ID;
 - No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record to view more details about the patient's history and family doctor, and accessing the laboratory file to view the investigations history);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Date of colposcopy referral (* the active box that allows accessing directly the Referral to Colposcopic Examination – 232/e form)

- Colposcopy office where the patient was referred;
 - Colposcopy result;
 - Recommendations.
- 5., 6. List of women subject to primary/secondary colposcopic examination (total, insured, uninsured) classified by ASC-US, LSIL, ASC-H, HSIL, HSIL with suspected invasion, SCC, endocervical AGC, AGC FN, AGC-NOS, AGC FN with suspected invasion, other malignant lesions:
- No in the queue;
 - ID;
 - No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record to view more details about the patient's history and family doctor, and accessing the laboratory file to view the investigations history);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Date of colposcopy referral (* the active box that allows accessing directly the Referral to Colposcopic Examination – 232/e form)
 - Colposcopy office where the patient was referred;
 - Colposcopy result;
 - Recommendations.
7. List of women colposcopically examined (primary/secondary), (insured/uninsured), from whom biopsy was taken, classified by ASC-US, LSIL, ASC-H, HSIL, HSIL with suspected invasion, SCC, endocervical AGC, AGC FN, AGC-NOS, AGC FN with suspected invasion, other malignant lesions:
- No in the queue;
 - ID;
 - No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record to view more details about the patient's history and family doctor, and accessing the laboratory file to view the investigations history);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Date of colposcopy referral (* the active box that allows accessing directly the Referral to Colposcopic Examination – 232/e form)
 - Colposcopy office where the patient was referred;
 - Colposcopy result;
 - Biopsy result;
 - Recommendations.
8. List of women (primary/secondary), (insured/uninsured), who received excisional colposcopy treatment, classified by ASC-US, LSIL, ASC-H, HSIL, HSIL with suspected invasion, SCC, endocervical AGC, AGC FN, AGC-NOS, AGC FN with suspected invasion, other malignant lesions:
- No in the queue;
 - ID;

- No of PHC outpatient file (* the active box that allows accessing the PHC record to view more details about the patient's history and family doctor, and accessing the laboratory file to view the investigations history);
 - Surname, name;
 - Age;
 - Date of colposcopy referral (* the active box that allows accessing directly the Referral to Colposcopic Examination – 232/e form)
 - Colposcopy office where the patient was examined;
 - Date of the colposcopy examination;
 - Colposcopy result;
 - Biopsy taken (yes/no)
 - Biopsy result (waiting, result)
 - Colposcopy treatment (yes: treatment type: LEEP, LLETZ, HET)
 - Histology result after treatment, extract from point 12: data on the information item (Result of histopathological investigation in single or multifocal cervical biopsies/excisions – 234-1/e)
 - Recommendations.
9. Total number of visits to colposcopy:
- insured/uninsured/paid;
 - primary/secondary;
 - monitoring/post-treatment;
 - with reference/consultation;
 - Pregnant women during I/II/III trimester
10. Rate of women referred according to the Referral to Colposcopic Examination – 232/e and colposcopically examined in due time according to the Algorithm of Cytology Results Management, in the current year/required period (per doctor/institution/country)
- It will be calculated as a percentage of the total number of women referred according to the Reference for Colposcopic Examination – 232/e and colposcopically examined in due time according to the Algorithm to the total number of colposcopically examined women.
11. Rate of women colposcopically examined without the Referral to Colposcopic Examination – 232/e in the current year/required period (per doctor/institution/country):
- It will be calculated as a percentage of the total number of women colposcopically examined without the Reference for Colposcopic Examination – 232/e to the total number of colposcopy examinations.
12. Rate of women with severe atypicalities (ASC-H, HSIL, HSIL with suspected invasion, SCC, endocervical AGC, AGC FN, AGC-NOS, AGC FN with suspected invasion, other malignant lesions) colposcopically examined in the current year/required period (per doctor/institution/country):
- It will be calculated as a percentage from the total number of women with ASC-H, HSIL, HSIL with suspected invasion, SCC, endocervical AGC, AGC FN, AGC-NOS, AGC FN with suspected invasion, other malignant lesions colposcopically

- examined to the total number of women with the mentioned atypicality, who received the Reference for Colposcopic Examination – 232/e
13. Rate of women with severe atypicalities (ASC-H, HSIL, HSIL with suspected invasion, SCC, endocervical AGC, AGC FN, AGC-NOS, AGC FN with suspected invasion, other malignant lesions) colposcopically examined in the current year/required period (per doctor/institution/country) in the structure of colposcopy examinations:
 - It will be calculated as a percentage from the total number of women with ASC-H, HSIL, HSIL with suspected invasion, SCC, endocervical AGC, AGC FN, AGC-NOS, AGC FN with suspected invasion, other malignant lesions colposcopically examined to the total number of colposcopically examined women.
 14. Rate of women with a SWEDE Score ≥ 5 from whom biopsy was taken in the current year/required period (per doctor/institution/country):
 - it will be calculated as a percentage of the total number of women with a SWEDE Score ≥ 5 from whom biopsy was taken to the total number of women with a WEDE Score ≥ 5 colposcopically examined
 15. Rate of women with a SWEDE Score ≥ 5 from whom biopsy was taken in the current year/required period (per doctor/institution/country):
 - it will be calculated as a percentage of the total number of women with a SWEDE Score ≥ 5 from whom biopsy was taken at the first consultation to the total number of women with a SWEDE Score ≥ 5 from whom biopsy was taken
 16. Rate of women with a SWEDE Score < 5 from whom biopsy was taken in the current year/required period (per doctor/institution/country):
 - it will be calculated as a percentage of the total number of women with a SWEDE Score < 5 from whom biopsy was taken to the total number of women with a WEDE Score < 5 colposcopically examined.
 17. Rate of CIN 2+ results in the structure of biopsies performed this year/required period (per doctor/institution/country):
 - it will be calculated as a percentage of the total number of examined CIN II+ to the total number of biopsies performed by the colposcopy office.
 18. Rate of colposcopically examined women without the Referral to Colposcopic Examination – 232/e from whom biopsy was taken in the current year/required period (per doctor/institution/country):
 - it will be calculated as a percentage of the total number of colposcopically examined women without the Reference for Colposcopic Examination – 232/e from whom biopsy was taken to the total number of colposcopy examined women without the Reference for Colposcopic Examination – 232/e.
 19. Correlation table of the referral cytological results/Swede score/biopsy/excisional post-treatment histology in the current year/during the required period (per doctor/institution/country):
 - No in the queue;
 - ID;
 - Surname, name;
 - Age;
 - Laboratory/cytologist who performed the cytology;
 - Cytological result;

- Colposcopy office/doctor who performed the colposcopy;
 - SWEDE score;
 - Colposcopy office/doctor who performed the biopsy;
 - Biopsy result (waiting, result);
 - Colposcopy office/doctor who performed the colposcopy treatment (yes: type of treatment: LEEP, LLETZ, HET);
 - Post-treatment histology result
20. Rate of women with a SWEDE Score ≥ 5 for whom biopsy/LLETZ was made with CIN 2+ result in the current year/required period (per doctor/institution/country)
 - it will be calculated as a percentage of the total number of CIN 2+ biopsies with a SWEDE Score ≥ 5 to the total number of biopsies of women with a SWEDE Score ≥ 5
 21. Rate of CIN 2+ results among biopsy results who received excisional treatment in the current year/required period (per doctor/institution/country):
 - it will be calculated as a percentage of the total number of women with CIN 2+ who received excisional treatment to the total number of excisional treatments
 22. Rate of CIN 2+ results after excisional treatments in the current year/required period (per doctor/institution/country):
 - it will be calculated as a percentage of the total number of examined CIN 2+ results in the post-excisional histology to the total number of excisional treatments
 23. Rate of appropriate histology results after excisional treatment in the current year/required period (per doctor/institution/country):
 - it will be calculated as a percentage of the total number of appropriate histology results (positive excisional margins, the quality of sample, denuded margins, the thickness of the sample, etc. from the Result of the investigation in cervical excisional biopsies – 234-1/e form) to the total number of excisional treatments.
 24. Rate of LEEP/LLETZ excisions at the first visit in the current year/required period (per doctor/institution/country):
 - it will be calculated as a percentage of the total number of LEEP/LLETZ excisions performed at first consultation for colposcopy to the total number of excisional treatments performed
 25. Rate of inappropriate excisions at women ≥ 50 years in the current year/required period (per doctor/institution/country):
 - it will be calculated as a percentage of the total number of inappropriate excisions at women ≥ 50 years to the total number of inappropriate excisions
 26. Rate of biopsies performed through excisions in TZ type 3 in the current year/required period (per doctor/institution/country):
 - it will be calculated as a percentage of the total number of biopsies performed through excisions at women with TZ type 3 to the total number of women with TZ 3
 27. Rate of pregnant women referred for colposcopy with SWEDE Score ≥ 5 from whom biopsy was taken in the current year/required period (per doctor/institution/country);
 28. Rate of pregnant women from whom biopsy was taken during the pregnancy with CIN 2+ result in the current year/required period (per doctor/institution/country);

29. Rate of pregnant women from whom biopsy was taken during the pregnancy with CIN 2+ result, who received postpartum excisional treatment in the current year/required period (per doctor/institution/country).

Histological Reports

1. List of biopsies/excisional material recorded in the laboratory in the current year/required period (per laboratory/country/PHCF colposcopy office)
 - No in the queue;
 - ID;
 - Surname, name;
 - Age;
 - PHCF which referred the sample;
 - Date of biopsy/histology collection;
 - Date of registration in the laboratory.
2. Rate of laboratory investigations Registryed within 48 hours after collection in the current year/required period (per laboratory/country/PHCF colposcopy office):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of samples Registryed in the laboratory within 48 hours from the date of collection to the total number of samples Registryed in the laboratory
3. Rate of 'Referral to histopathological investigation in single or multifocal cervical biopsies/excisions – 234/e' forms appropriately filled in the current year/required period (per laboratory/country/PHCF colposcopy office):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of forms appropriately filled in to the total number of forms Registryed in the laboratory
4. Rate of 'Referral to histopathological investigation of the post-surgery material after hysterectomy – 233/e' forms appropriately filled in the current year/required period (per laboratory/country/PHCF colposcopy office):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of forms appropriately filled in to the total number of forms Registryed in the laboratory
5. Rate of damaged samples in the current year/required period (per laboratory/country/PHCF colposcopy office):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of unRegistryed samples because of incorrect transportation or damage to the total number of collected samples
6. Rate of samples transported in solution of 10% formalin in the current year/required period (per laboratory/country/PHCF colposcopy office):
 - It will be calculated as a percentage of the total number of samples transported in solution of 10% Formalin to the total number of transported samples
7. The list of CIN 2- results from biopsies/excisional samples/post-surgery material after hysterectomy in the current year/required period (per laboratory/country/PHCF colposcopy office):
 - No in the queue;
 - ID;
 - Surname, name;
 - Age;

- PHCF colposcopy office;
 - Cytological result;
 - SWEDE score;
 - Colposcopy conclusion
 - Date of registration in laboratory;
 - Date of the final result;
 - Final result;
 - Recommendation.
8. Rate of CIN 2- results from biopsies/excisional samples/post-surgery material after hysterectomy in the current year/required period (per laboratory/country/PHCF colposcopy office)
- It will be calculated as a percentage of the total number of examined CIN 2 results to the total number of hystology results
9. The list of CIN 2+ results (classified under CIN 2, CIN 3, CIS, CIN 3 with invasion, microinvasive squamous cancer, CGIN, adenocarcinoma) from biopsies/excisional samples/post-surgery material after hysterectomy in the current year/required period (per laboratory/country/PHCF colposcopy office):
- No in the queue;
 - ID;
 - Surname, name;
 - Age;
 - PHCF colposcopy office;
 - Cytological result;
 - SWEDE score;
 - Colposcopy conclusion
 - Date of registration in laboratory;
 - Date of the final result;
 - Final result;
 - Recommendation.
10. Rate of CIN 2+ results from biopsies/excisional samples/post-surgery material after hysterectomy (classified under CIN 2, CIN 3, CIS, CIN 3 with invasion, microinvasive squamous cancer, CGIN, adenocarcinoma) examined in the current year/required period (per laboratory/country/PHCF colposcopy office)
- It will be calculated as a percentage of the total number of CIN 2+ examined results of each type, to the total number of hystological results
11. The list of unclassified SIL results from biopsies/excisional samples/post-surgery material after hysterectomy in the current year/required period (per laboratory/country)
- No in the queue;
 - ID;
 - Surname, name;
 - Age;
 - PHCF colposcopy office;

- Cytological result;
 - SWEDE score;
 - Colposcopy conclusion
 - Date of registration in laboratory;
 - Date of the final result;
 - Final result;
 - Recommendation.
12. Rate of unclassified SIL results from biopsies/excisional samples/post-surgery material after hysterectomy examined in the current year/requested period (per laboratory/PHCF colposcopy office)
- It will be calculated as a percentage of the total number of unclassified SIL results to the total number of results produced by laboratory
13. The list of invalid results for the processing of the results from biopsies/excisional samples/post-surgery material after hysterectomy in the current year/required period (per laboratory/country/PHCF colposcopy office)
- No in the queue;
 - ID;
 - Surname, name;
 - Age;
 - PHCF colposcopy office;
 - Cytological result;
 - SWEDE score;
 - Colposcopy conclusion
 - Date of registration in laboratory;
 - Date of the final result;
 - Final result;
 - Recommendation.
14. Rate of invalid results for the processing of the result from biopsies/excisional samples/post-surgery material after hysterectomy in the current year/required period (per laboratory/country/PHCF colposcopy office)
- It will be calculated as a percentage of the total number of invalid results to the total number of results produced by laboratory
15. Rate of results from biopsies/excisional samples/post-surgery material after hysterectomy examined in 7 days/14 days/30 days in the current year/requested period (per laboratory/PHCF colposcopy office)
- It will be calculated as a percentage of the total number of results produced in 7 days/14 days/30 days to the total number of the results produced
16. List of investigations results from biopsies/excision samples/post-surgery material after hysterectomy per diagnosis developed (CIN 1, CIN 2, CIN 3, CIN 3 with invasion per health worker (laboratory technician, doctor), microinvasive squamous cancer, invasive squamous cancer, GCIN, Adenocarcinoma, invalid samples, unclassified SIL, etc.) in the current year/required period (per laboratory/country):

- No in the queue;
 - ID;
 - Surname, name;
 - Age;
 - PHCF colposcopy office;
 - Cytological result;
 - SWEDE score;
 - Colposcopy conclusion
 - Date of registration in laboratory;
 - Date of the final result;
 - Final result;
 - Recommendation.
17. The structure of hystological results produced from biopsies/excision samples/post-surgery material after hysterectomy per diagnosis (CIN 1, CIN 2, CIN 3, CIN 3 with invasion, microinvasive squamous cancer, invasive squamous cancer, GCIN, Adenocarcinoma, invalid samples, unclassified SIL, etc.) per health worker (laboratory technician, doctor) in the current year/required period (per laboratory/country):
- It will be calculated as a percentage of the total number of each separate result produced by doctor/laboratory technician to the total cytological results produced by health worker/laboratory.
18. Correlation table of the reference cytological results/biopsy/excisional post-treatment histology/post-surgery material after hysterectomy in the current year/during the required period (per doctor/institution/country/PHCF colposcopy office):
- No in the queue;
 - ID;
 - Surname, name;
 - Age;
 - Laboratory/cytologist who performed the cytology;
 - Cytological result;
 - Colposcopy office/doctor who performed the colposcopy;
 - SWEDE score;
 - Colposcopy office/doctor who performed the biopsy;
 - Biopsy result (waiting, result);
 - Colposcopy office/doctor who performed the colposcopy treatment (yes: type of treatment: LEEP, LLETZ, HET);
 - Post-treatment histology result

Annex 2

Management depending on the cytological result

Bethesda Classification	Interpretation of Cytology	Management
NILM	Negative for intraepithelial lesion or malignancy Adequate Pap test without recording abnormal cells	Routine recall every 3 years;
	Special cases:	
	a. HIV positive women	Annual recall at the age of 20
	b. 1 st Pap test after a previous ASC-US or LSIL result, or after the treatment of a low-grade abnormality. In order to return to routine recalls, 2 NILM Pap tests are required	Repeat at 6 months
	c. 1 st Pap test after an AGC result or after the treatment of a low-grade abnormality.	Repeat at 6 and 12 months and then annually for 4 years (5-year monitoring in total)
	d. 1 st Pap test after a HSIL result or AGC-FN, or treatment.	Repeat at 6 and 12 months and then annually for 9 years (10-year monitoring in total)
	e. Suspicious cervix.	Colposcopic referral within 14 days.
UNSAT	Unsatisfactory	Repeat Pap test in 3 months
	a. The sampler states that the cervix was poorly viewed	Repeat after 3 months or refer to gynecologist
	b. The third inadequate/unsatisfactory Pap test.	Colposcopic referral within 28 days
ASC-US	Atypical Squamous Cells of Uncertain Significance	Repeat Pap test after 6 months
	Special cases:	
	a. 1 st Pap test with ASC-US after a CIN treatment	Colposcopic referral within 28 days
	b. The second consecutively Pap test with ASC-US	
	c. Any third abnormal Pap test during the last 10 years.	
	d. 1 st ASC-US for HIV positive women.	
LSIL	Low Grade Squamous Intraepithelial Lesion	Repeat Pap test after 6 months
	Special cases:	
	a. 1 st LSIL after a treatment for CIN	Colposcopic referral within 28 days
	b. The second consecutive LSIL result	
	c. Any third abnormal Pap test during the last 10 years	
	d. 1 st LSIL for HIV positive women	

Bethesda Classification	Interpretation of Cytology	Management
ASC-H	Atypical squamous cells do not exclude HSIL	Colposcopic referral within 14 days
HSIL	High Grade Squamous Intraepithelial Lesion a. High Grade Squamous Intraepithelial Lesion with Suspected Invasion	Colposcopic referral within 14 days
AGC	Atypical Glandular Cells • Endocervical • Unspecified otherwise (NOS) • Non-specific type	Colposcopic referral within 14 days
AGC, FN	Atypical Glandular Cells, suggestive modifications for neoplasia • Endocervical • Endometrial • Unspecified otherwise (NOS) • Non-specific type with suspected invasion (Adenocarcinoma)	Colposcopic referral within 14 days
SCC	Squamous cells carcinoma with cytological signs associated with invasive malignancy <u>and</u> suggestive clinical details, as visually suspicious cervix, the presence of symptoms, etc.	Referral to gynecologic oncologist/Oncological Institute within 7 days
Other malignant lesions		Referral to gynecologic oncologist/Oncological Institute within 7 days



ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT nr. 05

de achiziționare a serviciilor de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate

Cod CPV: 72600000-6

17 ianuarie 2022

mun. Chișinău

Furnizorul de Servicii	Autoritatea contractantă
"S&T Mold" SRL (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin <u>director Evghenii MOȘANU</u> , (funcția, numele, prenumele) <u>care acționează în baza Statutului</u> , denumit(a) în continuare <i>Prestator</i> , înregistrată în Registrul de Stat cu <u>nr. 1002600033173 din 23.11.1995</u> , pe de o parte,	IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească , (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin <u>director Boris GOLOVIN</u> , (funcția, numele, prenumele) <u>care acționează în baza Regulamentului</u> , denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i> , înregistrată în Registrul de Stat cu <u>nr. 1015600032824 din 01.10.2015</u> , pe de altă parte,

ambii (denumiți(te) în continuare *Părți*), au încheiat prezentul Contract referitor la achiziționarea **serviciilor de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate**, conform CMV nr. [ocds-b3wdp1-MD-1641196762812](#) din 03.01.2021 denumite în continuare *Servicii*. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:

- Specificația tehnică și de preț – Anexa nr. 1;
- Reguli generale de organizare a procesului de prestarea serviciilor de mentenanță – Anexa 2
- Model Cerere cu privire la notificarea defectului – Anexa 3;
- Model Cerere cu privire la propunerea de modificare – Anexa 4;
- Model ACT de acceptanță a serviciilor prestate (mentenanță / suport) – Anexa 5;
- Model ACT cu privire la serviciile prestate (de modificare)- Anexa 6.

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta serviciile de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate, pe perioada de valabilitate a contractului, pentru modulul de management al activității serviciului farmaceutic, conform cerințelor / necesităților Beneficiarului, referitor la funcționalitățile existente, si anume:

- Evidenta detaliata a produselor eliberate dintr-un anumit stoc cu detalierea fiecărui bon de consum pe care acestea au fost eliberate;
- Posibilitatea returului produselor din bonul de consum de prescripții medicale pe baza formularului de retur;
- Eliberarea produselor din gestiuni cantitativ – valoric, cu consultarea stocului existent si urmărirea trasabilității pe lot si a autorizației de punere pe piață;
- Generarea automata a numărului de bon de consum per departament si gestiune;

4. Chif

- Atribuirea intervalului dinamic de imprimare pentru bonurile de consum de prescripții medicale;
- Generarea balanței de verificare cantitativ-valorică a produselor pe sursa de finanțare și/sau articole bugetate;
- Configurarea limitelor de prescriere a produselor cu posibilitatea rezervării
- Configurarea unui stoc de rezerva pentru situații de urgență per gestiune;
- Alertate pentru situațiile în care stocul scade sub limita configurată;
- Gestionarea listelor de inventariere;
- Urmărirea consumului unui medicament sau a unei liste de medicamente;
- Urmărirea și gestionarea consumului de medicamente pentru fiecare secție sau unitate;
- Generarea și managementul transferurilor între gestiuni;
- Configurarea barem-urilor pe gestiunea de urgență a departamentelor și generarea automată a necesarului pentru completarea acestora;
- Estimarea necesarului de medicamente raportat la consulul pe perioada anterioară, predefinită;
- Trasabilitatea la transferul între gestiuni;
- Modalitatea de acces securizat.

1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze serviciile prestate de Prestator.

1.3. Calitatea serviciilor se atestă prin certificatele de calitate indicate în Specificație. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă, se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

2. Termenele și condițiile de livrare

2.1 Serviciile de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate vor fi prestate de către Prestator, după semnarea contractului până la finele anului 2022.

2.2. Documentația de prestare a serviciului (mentenanță și suport) conform pct.1.1 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract include:

- | | |
|---|-------------|
| 1) Originalele facturilor fiscale | 2 exemplare |
| 2) Act de acceptanță a serviciilor prestate (de mentenanță și suport) (<i>Anexa nr.5</i>) | 2 exemplare |

2.3. Documentația tehnică pentru solicitările de modificare (SOW- cerințe funcționale semnate de către Partii) și cea de însoțire a serviciului prestat conform pct.1.2 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract include:

- | | |
|--|-------------|
| 1) Originalele facturilor fiscale | 2 exemplare |
| 2) Act cu privire la serviciile prestate (de modificare) (<i>Anexa nr.6</i>) | 2 exemplare |

2.4. Data prestării serviciilor se consideră data emiterii actului de acceptanță a serviciilor și a facturii fiscale.

3. Prețul Contractului și condițiile de plată

3.1. Prețul serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Specificația prezentului Contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: **149 976,00 lei** (o sută patruzeci și nouă mii nouă sute șaptezeci și șase lei, 00 bani) MD.

3.3. Achitarea plăților pentru serviciile prestate se va efectua în lei moldovenești.

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi: **lunar, conform facturilor fiscale, în decurs de 20 zile bancare din data emiterii facturii fiscale și a actului de acceptanță.**

3.5. La finele fiecărei luni se întocmește Act de acceptanță a serviciilor prestate (*Anexa nr.5*) pentru luna respectiva, fapt ce confirmă îndeplinirea obligațiilor de către Părțile contractante.

3.6. Beneficiarul poate solicita Prestatorului să furnizeze servicii suplimentare de modificare pentru funcționalități suplimentare ale sistemului, conform *pct.1.2 din Anexa nr.1* al prezentului Contract. În acest caz părțile vor stabili de comun acord, bazându-se pe principiul «de la caz la caz» forța de muncă, orarul, etc. Prețul calculat pentru serviciile prestate este achitat de către Beneficiar în termen de 20 zile bancare, din momentul emiterii de Prestator a documentației specificate în *pct.2.3*.

3.7. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul de decontare al Prestatorului indicat în prezentul Contract.

4. Condițiile de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă:

a) cantitatea acestora corespunde informației indicate în serviciilor și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;

b) calitatea serviciilor aferente corespunde informației indicate în Specificație;

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale și actul de acceptanță pentru serviciile prestate, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 9.9.

4.3 În cazul în care Beneficiarul nu înaintează careva Pretenții scrise în termen de 5 zile lucratoare de la data primirii facturii fiscale și actului de acceptanță pentru serviciile prestate, atunci serviciile se consideră acceptate tacit și Beneficiarul este obligat să le achite în modul stabilit de contract.

5. Standarde

5.1 Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele prezentate de către furnizor în propunerea sa tehnică.

5.2 Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, **Prestatorul** se obligă:

a) să presteze serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;

b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea începerii prestării serviciilor;

c) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.

d) Sa ofere servicii de suport tehnic și mentenanță.

6.2. În baza prezentului Contract, **Beneficiarul** se obligă:

a) sa asigure administrarea HW și SW, și sa îndeplinească toate activitățile operationale, de mentinere și verificare regulate (zilnic, lunar etc), inclusiv crearea backup-urilor zilnice al SW (bazele de date și aplicatii), în dublu exemplar stocate pe echipamente diferite;

U. Aiu

- b) să utilizeze Solutia într-un mediu fizic care este în deplină conformitate cu Documentatia și oricare manuale hardware, instrucțiuni sau recomandări ale producătorului Solutiei;
- c) să asigure ca un reprezentant al Beneficiarului să fie disponibil și va însoți angajații Prestatorului sau a subcontractorilor Prestatorului mereu când angajații Prestatorului sau a subcontractorilor Prestatorului sunt on-site. Angajații Prestatorului sau a subcontractorului acestuia nu va rămâne on-site în absența reprezentantului Beneficiarului.
- d) să respecte normativele Prestatorului, formele și protocoalele comunicaționale cu privire la notificarea erorilor;
- e) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- f) să asigure achitarea serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Justificarea neexecutării datorită unui impediment

7.1. Neexecutarea obligației de către o parte este justificată dacă ea se datorează unui impediment în afara controlului acesteia și dacă părții nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia;

7.2. Neexecutarea nu este justificată dacă partea care invocă neexecutarea ar fi putut în mod rezonabil să ia în considerare impedimentul la data încheierii;

7.3. În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului. Totuși, dacă întârzierea capătă trăsăturile neexecutării esențiale, cealaltă parte poate să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare;

7.4. În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge. În cazul obligațiilor contractuale, efectele restitutive ale acestei stingeri sînt reglementate prin dispozițiile art. 926 - 932 Cod Civil al Republicii Moldova, care se aplică în mod corespunzător;

7.5. Partea care invocă neexecutarea are obligația de a asigura ca cealaltă parte să primească o notificare despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa, într-un termen 5 zile după ce prima parte a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe. Partea informată despre neexecutare are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări;

7.6. Impedimentul justificator nu exonerează partea care invocă neexecutarea de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului cînd cealaltă parte nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

8. Rezoluțiunea contractului

8.1. Rezoluțiunea totală sau parțială a Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.

8.2. Rezoluțiunea totală sau parțială poate fi declarată unilateral de către:

- a) Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta total sau parțial Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare;
- c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
- d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.



8.3. Dreptul de a declara rezoluțiunea se exercită de către partea îndreptățită prin declarație scrisă care notificată rezoluțiunea celeilalte părți contractante într-un termen de 5 zile lucrătoare de la data la care a luat naștere dreptul sau de la data la care a avut cunoștință sau se poate aștepta să fi avut cunoștință despre neexecutare.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării.

8.5. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare va declara rezoluțiunea totală sau parțială.

9. Reclamații și sancțiuni

9.1. Reclamațiile privind cantitatea serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate și trebuie confirmate printr-un certificat eliberat de o organizație independentă neutră și autorizată în acest sens.

9.3. Vânzătorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Cumpărătorului despre decizia luată.

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Vânzătorul este obligat, în termen de 5 zile, să livreze suplimentar Cumpărătorului cantitatea nelivrată de bunuri și/sau servicii aferente, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.

9.6. Pentru prestarea cu întârziere a serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, însă suma penalităților nu poate depăși 5% din valoarea serviciilor neprestate.

9.7. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, însă suma penalităților nu poate depăși 5% din valoarea serviciilor neachitate.

10. Drepturi de proprietate intelectuală

10.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricăror:

a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, și

b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către Beneficiar.

11. Dispoziții finale

11.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

11.2. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

11.3. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care

lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

11.4. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte părți.

11.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

11.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării, fiind valabil până la **31 decembrie 2022**.

11.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, 17 **ianuarie 2022**.

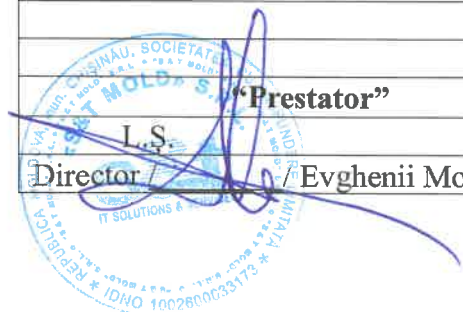
Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova, la data și anul indicate mai sus.

Datele juridice, poștale și bancare ale Părților:

Prestatorul	Beneficiarul
"S&T Mold" SRL	IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească
mun.Chișinău, str. Calea Ieșilor, 8	Tel/fax:(022) 28-62-70; 28-65-01
Tel.: +37369101753	mun. Chișinău str. C. Vârnav, 16
IBAN: MD13EN000000222411025893	Ministerul Finanțelor Trezoreria de Stat
Banca: BC Energbank SA, sucursala Buiucani	cod fiscal 1015600032824
ENEGMD22893	Cod IBAN MD21TRPCCC518430A00401AA
Cod fiscal: 1002600033173	
TVA: 0501007	

Semnăturile părților

"Prestator"	"Beneficiar"
L.S.	L.S.
Director / <u>Evghenii Moșanu</u>	Director / <u>Boris Golovin</u>



W. Clu

Specificația tehnică și de preț

Nr./ord	Serviciile solicitate Cod CPV: 48000000-0	Q/ buc	Preț fără TVA	Preț cu TVA	Suma fără TVA	Suma cu TVA
1	Servicii de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate	1	124980.00	149976.00	124980.00	149976.00
SUMA TOTALĂ:					124 980.00	149 976.00

Servicii opționale:

Nr./ord	Serviciile solicitate de modificare Cod CPV: 48000000-0	Q/ Om/zi	Preț fără TVA	Preț cu TVA
1	Rezerva tehnica de dezvoltare - Prețul pentru 1zi/om dedicata dezvoltării și consultanței în limita a 30 zile/om. Aceasta rezerva va fi disponibilă permanent Autorității Contractante pentru a fi consumată la cerere, în baza comenzilor – Cerințe de modificare, la prețul oferit în prezenta procedură.	1	4500.00	5400.00

„Prestator”:

Director /  / Evghenii Moșanu
L.Ș.



„Beneficiar”:

Director /  / Boris Golovin
L.Ș.



Condițiile de prestare

1. Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor

1.1. Noțiuni generale

Defect – incident, problemă, eroare de programă (sau un set de erori) ce duc la necorespunderea rezultatelor așteptate de la funcționarea produsului software și care determină stoparea/întreruperea/reducerea calității funcționalității softului aplicativ.

1.2. Interacțiunea între Părți

Interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul persoanelor responsabile, desemnate de ambele Părți.

În scopul clasificării și optimizării procesului de gestiune a solicitărilor, apelurile referitoare la defectele de utilizare a sistemului și doleanțele utilizatorilor vor fi preluate de persoanele responsabile din partea Beneficiarului care, după examinarea și prioritizarea acestora, vor decide care necesită a fi redirecționate către echipa Prestatorului prin întocmirea Cererii cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.3 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.4 la Contract).

1.3. Persoane responsabile

Prestatorul desemnează persoane responsabile de relația cu Beneficiar (Managerul Suport Client). Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și datele de contact a acestora în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

1.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

Suportul operațional la utilizarea serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului de Suport Client “Hot-Line” (în continuare SSC).

Date de contact:

Chișinău, str. Calea Ieșilor 8

- +373 22 837 959
- servicedesk@snt.md

Beneficiarul va contacta SSC, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:

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

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

- expedierea unui e-mail la adresa SSC servicedesk@snt.md ;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: +373 22 837 959.

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

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

1.5. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

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

Pentru fiecare modificare va fi pregătit setul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Pachetul de instalare a modificărilor.
2. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
3. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenelor, consecutivității, acțiunilor și persoanelor responsabile.

Aceste modificări necesită testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica despre disponibilitatea modificărilor pentru efectuarea testelor în mediul de testare și va coordona Planul de testare cu Beneficiarul. Beneficiarul participă la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

2. Reguli privind prestare a serviciilor de suport

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

2.1. Clasificarea incidentelor

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

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

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

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

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

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
Înaltă	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
Medie	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> -pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; -există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; -reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
Înalt	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Cumparatorului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Cumparator;
Mediu	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

2.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 1 „Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor”.

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

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – 1 ora	pînă la 8 ore	12 ore	SSC
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 3 ore	12 ore	ora 12 a zilei următoare	SSC
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 8 ore	24 ore	5 zile	SSC
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort	-	SSC

*Notă:

- se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.
- se aplică doar în cazul respectării p. 6.2 al prezentului Contract de către Beneficiar

3. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare

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

3.1. Solicitarea Serviciilor de modificare

Solicitarea serviciilor de modificare se efectuează de grupul de lucru responsabil din partea Beneficiarului în baza unei Cereri cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.4 al Contractului).

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

3.2. Prestarea Serviciilor de modificare

Prestarea serviciilor de modificare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- Prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea serviciilor. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.
- Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.
- Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
- În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv.

- f. Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.
- g. Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.
- h. Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

4. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

4.1. Soluționarea divergențelor

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

- 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.

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.

4.2. Raportarea privind nivelul serviciilor

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Vanzatorul va prezenta la cererea Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor acordate.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

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

4.3. Securitatea informației

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

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

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

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

- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- Menținerea formalizată a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

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

„Prestator”:

Director /

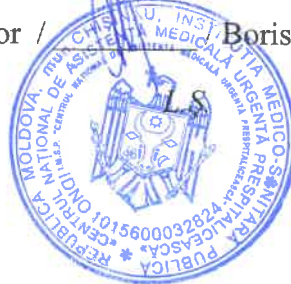
Evghenii Moșanu



„Beneficiar”:

Director /

Boris Golovin



MODEL

Cerere cu privire la notificarea defectului

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A DEFECTULUI			
SUBSISTEMUL			
			Autor:
			Data:
Categoria problemei	Software <input type="checkbox"/> Procese <input type="checkbox"/> Date <input type="checkbox"/>		
Prioritate	Înaltă <input type="checkbox"/> Medie <input type="checkbox"/> Joasă <input type="checkbox"/>		
Descrierea problemei:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			

„Prestator”:

Director

Evghenii Moșanu



„Beneficiar”:

Director

/ Boris Golovin



MODEL

Cerere cu privire la propunerea de modificare

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE			
SUBSISTEMUL			
		Autor:	
		Data:	
Categoria problemei	Software <input type="checkbox"/> Proceses <input type="checkbox"/> Date <input type="checkbox"/>		
Prioritate	Înaltă <input type="checkbox"/> Medie <input type="checkbox"/> Joasă <input type="checkbox"/>		
Descrierea:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			

„Prestator”:

Director /

/ Evghenii Moșanu



„Beneficiar”:

Director /

/ Boris Golovin



MODEL

ACTUL Nr. _____

de acceptanță a serviciilor prestate (mentenanță / suport)

conform Contractului nr. ____ din _____

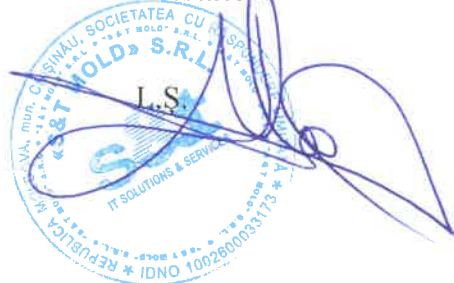
IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, reprezentată prin director Boris Golovin, care acționează în baza **Regulamentului**, înregistrată în Registrul de Stat cu nr. **1015600032824** din **01.10.2015**, denumit(a) în continuare **Beneficiar**, pe de o parte, și

SRL "S&T Mold" care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor, 8, denumit în continuare **"Prestator"**, reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **director Evghenii Moșanu**, pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de suport tehnic de remediere a incidentelor/ erorilor pentru perioada de la _____ până la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
2. Taxa lunară a serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: _____ lei MD, cu TVA.
3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator:



Beneficiar:



Model

ACTUL Nr. _____
cu privire la serviciile prestate (de modificare)
conform Contractului nr. _____

IMSP Centrul National de Asistentă Medicală Urgentă Prespitalicească, reprezentată prin director Boris Golovin, care acționează în baza **Regulamentului**, înregistrată în Registrul de Stat cu **nr. 1015600032824** din **01.10.2015**, denumit(a) în continuare **Beneficiar**, pe de o parte, și

SRL "S&T Mold" care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor, 8, denumit în continuare **"Prestator"**, reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **director Evghenii Moșanu**, pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de modificare a aplicației _____ în conformitate cu cerințele Beneficiarului pentru perioada de la _____ pînă la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.

2. Prețul serviciilor prestate, este de: _____ lei, cu TVA.

3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator:



Beneficiar:





ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT nr. 03.09/21
de prestare servicii

Cod CPV: 72261000-2

„05” 09 2021

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
SRL ”S&T MOLD” reprezentată prin Director General DI MOȘANU Evghenii, care acționează în bază Statutului IDNO 1002600033173 denumită în continuare Prestator , pe de o parte,	CASA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI SOCIALE reprezentată prin Director General Dna ȚÎBÎRNĂ Elena, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. 230 din 10.04.2020), IDNO 1004600030235 denumit(a) în continuare Beneficiar , pe de altă parte,

ambii (denumiți în continuare Părți), au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

a. Achiziționarea Serviciilor de suport și modificare a sistemului informațional „Protecția Socială denumite în continuare Servicii, conform Licităției Publice deschise ID ocds-b3wdp1-MD-1605792697613-EV-1605796337131 din data 21.12.2020, în baza deciziei Grupului de Lucru pentru Achiziții Publice al Casei Naționale de Asigurări Sociale Nr. 35/2 din 24.12.2020, procesul-verbal nr. 35/1 din 24.12.2020.

b. Următoarele documente sunt considerate părți componente și integrale ale Contractului:

1. Specificația serviciilor și prețul (*Anexa nr.1*);
2. Condițiile de prestare, inclusiv lista componentelor aplicative (*Anexa nr.2*);
3. Actul cu privire la serviciile prestate (de suport) (*Anexa nr.3*);
4. Cererea cu privire la notificarea defectului (*Anexa nr.4*);
5. Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (*Anexa nr.5*);
6. Cererea cu privire la propunerea de modificare (*Anexa nr.6*);
7. Raport privind implementarea modificărilor (*Anexa nr.7*);

8. Actul cu privire la serviciile prestate (de modificare) (*Anexa nr.8*);

9. Acord privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS (*Anexa nr.9*).

c. Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.

d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă să presteze Beneficiarului serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

e. Beneficiarul se obligă să plătească Prestatorului, pentru serviciile prestate, precum și a înlăturării defectelor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătită conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilită de Contract.

1. Obiectul contractului

- 1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta serviciile conform *Anexei nr.1* din prezentul Contract.
- 1.2. Beneficiarul se obligă, la rîndul său, să achite și să recepționeze serviciile prestate de Prestator.
- 1.3. Termenul de garanție a serviciilor prestate pentru noile dezvoltări conform cerințelor CNAS constituie 12 luni de-la semnarea "Actului cu privire la serviciile prestate (de modificare)" (*Anexa 8.*)

2. Termenele și condițiile de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează la distanță sau la oficiul Beneficiarului.

2.2. Documentația tehnică și cea de însoțire trebuie să fie perfectată și expediată către Beneficiar.

2.3. Documentația de prestare a serviciului conform pct.1 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract include:

- | | |
|--|-------------|
| 1) Originalele facturilor fiscale | 2 exemplare |
| 2) Act cu privire la serviciile prestate (de suport) (<i>Anexa nr.3</i>) | 2 exemplare |
| 3) Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate (<i>Anexa nr.5</i>) | 2 exemplare |

2.4. Documentația tehnică (SOW- cerințe funcționale semnate de către Partii) și cea de însoțire a serviciului prestat conform pct.2 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract include:

- | | |
|--|-------------|
| 1) Originalele facturilor fiscale | 2 exemplare |
| 2) Act cu privire la serviciile prestate (de modificare) (<i>Anexa nr.8</i>) | 2 exemplare |
| 3) UAT (Teste de acceptanță) | 2 exemplare |
| 4) Raport privind implementarea modificărilor (<i>Anexa nr.7</i>) | 2 exemplare |

2.5. Prestarea serviciilor se efectuează în mod următor:

– pentru poziția **1.1 din Anexa nr.1 a Contractului** – "Servicii de suport pentru software-ul aplicativ SPAS" începînd cu **01.01.2021 pînă la 30.06.2022**;

– pentru poziția **1.2 din Anexa nr.1 a Contractului – "Servicii de modificare în software-ul aplicativ SPAS"** începînd cu **01.03.2021 pînă la 30.06.2022;**.

3. Prețul și costul total al Contractului și condițiile de plată.

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în **Anexa nr. 1** al prezentului contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract constituie: **11 124 000,00** (unsprezece milioane una sută douăzeci și patru mii lei, 00 bani) lei cu TVA.

3.3. Achitarea se va efectua lunar prin transfer, conform serviciilor prestate de facto, timp de 25 de zile după prestarea serviciilor, după semnarea de către ambele Părți a documentației specificate în pct. 2.3 și pct.2.4. din prezentul contract conform efortului stabilit de ambele Părți și după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/ore, reieșind din volumul preconizat pentru Servicii de suport tehnic și modificare SII CNAS pentru **18656 om/oră pentru 1 an și 6 luni**, și Servicii de modificare în software-ul aplicativ pentru **25520 om/oră pentru 1 an și 4 luni** reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 5 zile lucrătoare pe săptămână, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate).

3.4. Beneficiarul va solicita Prestatorului să furnizeze serviciile conform **Anexei nr.1** al prezentului Contract în limita sumei prevăzute în **Anexa nr.1**. Părțile vor stabili de comun acord, bazînduse pe principiul «de la caz la caz» forța de muncă, orarul, etc.

3.6. Prețul serviciilor pe parcursul valabilității Contractului nu se modifică.

4. Condițiile de predare-primire a serviciilor

4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar, dacă:

1. cantitatea serviciilor corespunde informației indicate în **Anexa nr.1** și **Anexa nr.2** al prezentului Contract;
2. calitatea serviciilor corespunde prevederilor indicate în pct.1.3 din prezentul Contract.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului documentația tehnică și cea de însoțire specificată în pct.2.3 și pct.2.4 pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în pct. 3.3 corespunzător numărului de zile de întîrziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în pct.10.4.

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza Contractului vor respecta standardele și normativele de domeniu sau alte reglementări autorizate.

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) de a presta serviciile în concordanță cu obligațiile asumate prin Contract în baza legislației existente, know-how existent, recomandărilor și cerințelor software-lui de sistem;

- b) să asigure funcționarea neîntreruptă a sistemelor aplicative;
- c) în mod operativ să soluționeze la distanță problemele simple în scopul economisirii timpului Beneficiarului;
- d) să se deplaseze la oficiul Beneficiarului, la fel și la oficiile teritoriale, dacă incidentul nu poate fi soluționat la distanță;
- e) să asigure elaborarea/ajustarea instrucțiunilor de exploatare necesare în conformitate cu standardele;
- f) să respecte procedura de înregistrare a defectelor ce se referă la condițiile prezentului Contract și ordinea de soluționare a acestora;
- g) după rezultatele de soluționare a defectelor să prezinte recomandările pentru anihilarea acestora și instrucțiunile necesare pentru soluționarea defectelor similare pe viitor;
- h) să prezinte Beneficiarului lista persoanelor autorizate din partea Prestatorului în grupul de proiect calificat, conform criteriilor și cerințelor de calificare stabilite în documentația procedurii de achiziție publică;
- i) să asigure integritatea și calitatea serviciilor prestate.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a) să informeze Prestatorul referitor la orice observație/defecțiune a funcționării aplicațiilor software și să prezinte Prestatorului orice informație utilă pentru determinarea defecțiunii;
- b) să prezinte, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice Prestatorului, toată: informația, documentele și materialele necesare pentru prestarea serviciilor, să asigure acces securizat la serverele CNAS în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la semnarea prezentului Contract;
- c) în cazul defecțiunii aplicațiilor software Beneficiarul este obligat să plaseze cererea de apel a specialistului Prestatorului; să prezinte Prestatorului lista persoanelor autorizate din partea Beneficiarului, responsabile pentru perfectarea apelurilor și semnarea documentelor de lucru;
- d) să primească și să achite costul serviciilor în ordinea și termenele, prevăzute în prezentul Contract și anexele lui.

7. Justificarea Neexecutării Datorită Unui Impediment

7.1. Neexecutarea obligațiilor asumate în baza prezentului Contract, se justifică numai în cazul intervenirii unui impediment semnificativ în afara controlului Părților, care nu putea fi în mod rezonabil evitat sau depășit, sau consecințele căruia nu puteau fi în mod rezonabil evitate sau depășite (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. În cazul în care impedimentul justificator este temporar, neexecutarea este justificată doar pe durata existenței impedimentului. Momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie

confirmate printr-un certificat, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.

7.3. Partea care se confruntă cu un impediment care justifică neexecutarea, are obligația de a notifica cealaltă parte despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa în termen de cel mult 10 (zece) zile lucrătoare.

7.4. Impedimentul justificator nu exonerează Părțile de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului când Partea respectivă nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

8. Rezoluțiunea Contractului

8.1. Rezoluțiunea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.

8.2. Contractul poate fi rezoluționat în mod unilateral de către:

- a. Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- b. Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare;
- c. Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a solicitărilor de plată a serviciilor;
- d. Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

8.3. Partea inițitoare a rezilierii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 (cinci) zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare are dreptul să prezinte documentele corespunzătoare Agenției Achiziții Publice pentru înregistrarea declarației de reziliere.

9. Reclamații

9.1. Reclamațiile privind cantitatea serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor.

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate.

9.3. Prestatorul este obligat să examineze și să lichideze pretențiile înaintate în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii acestora.

9.4. Prestatorul este obligat, în termen de 5 (cinci) zile, să presteze suplimentar Beneficiarului serviciile neprestate, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le presteze în conformitate cu cerințele Contractului.

9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea serviciilor prestate în limitele stabilite, inclusiv pentru defectele ascunse.

9.6. În cazul devierii de la calitate cheltuielile pentru staționare sau întârziere sînt suportate de partea vinovată.



10. Sancțiuni

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Beneficiar este Garanția de bună execuție, în cuantum de 5% din valoarea Contractului.

10.2. Pentru refuzul de a presta serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a Contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1, în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a Contractului.

10.3. Pentru prestarea cu întârziere a serviciilor conform termenilor stabiliți în Planul de realizare privind prestarea serviciilor conform prezentului contract semnat de ambele Părți, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului Contract.

10.4. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului Contract.

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricărui:

1. reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamente, materiale, instalații sau utilaje folosite pentru sau în legătură cu serviciile prestate, și
2. daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către Beneficiar.

11.2. Toate rezultatele obținute în rezultatul prestării serviciilor aparțin Beneficiarului fără limitarea în timp.

12. Confidențialitate

12.1. Părțile confirmă că în timpul executării prezentului Contract vor avea acces la informații cu caracter confidențial, date cu caracter personal și informații cu condiții speciale de acces.

12.2. Asigurarea securității informațiilor se va face în conformitate cu prevederile Acordului privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS ([Anexa nr.9](#)).

13. Dispoziții finale

13.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

13.2. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

13.3. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe



care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

13.4. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul scris al celeilalte Părți.




13.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare care se remit către:

1. Prestator – un exemplar;
2. Beneficiar – un exemplar;

13.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare din data comunicării către prestator privind transmiterea către Agenția Achiziții Publice a Dării de seamă, fiind valabil pînă la **31 decembrie 2022**.

13.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor Părți și este semnat astăzi, "05" "01" 2021.

13.8. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova, la data și anul indicate mai sus.

14. Adresele juridice, poștale și bancare ale Părților:	
Prestatorul	Beneficiarul
SRL "S&T MOLD"	Casa Națională de Asigurări Sociale
Sediul: mun. Chișinău, Str. Serghei Lazo 40, adresa poștală și oficiul: mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor 8.	mun. Chișinău, str. Gh. Tudor, 3
Telefon: 022-83-79-60 Mail: office@snt.md ; andrei.cojocari@snt.md	Telefon: 022-257-551, 022-257-613
Banca: BC Energbank SA, sucursala Buiucani	Ministerul Finanțelor, Trezoreria de Stat
Cod bancar: ENEGMD22893	Cod bancar: TREZMD2X
IBAN: MD13EN000000222411025893	IBAN MD84TRPFAH518710A01691AA
Cod TVA: 0501007 Cod fiscal: 1002600033173	Cod fiscal: 1004600030235
Semnăturile părților	
Semnătura autorizată:   L.Ș.	Semnătura autorizată:  L.Ș.

Handwritten signature: Mariana D.

Handwritten signature: G. Ciub

Specificația serviciilor și prețul

Lotul	Servicii de suport și modificare Sistemului Informațional „Protecția Socială” CNAS	Preț unitate pentru 1 om/oră fără TVA lei MDL	Preț unitate pentru 1 om/oră cu TVA, lei MDL	Total fără TVA lei MDL	Total cu TVA, lei MDL
1.1	Servicii de suport pentru software-ul aplicativ SPAS (Anexa nr. 2): <ul style="list-style-type: none"> Analiza datelor și identificarea cauzelor rezultatelor greșite ale operării al software-ului. Eliminarea problemelor detectate în software aplicativ prin modificarea componentelor software sau elaborarea și aplicarea procedurilor automatizate de corectare a datelor. Consultanță cu privire la întrebările specifice ale software-ului aplicativ. 				
1.2	Servicii de modificare în software-ul aplicativ SPAS (Anexa nr. 1): <ul style="list-style-type: none"> Modificarea funcționalităților, inclusiv a formelor de rapoarte, ca urmare a modificărilor în legislație din domeniul asigurări sociale. Adăugarea funcțiilor noi, inclusiv rapoartelor, necesitatea cărora a apărut odată cu modificarea legislației din asigurări sociale. Modificarea funcționalităților legată de îmbunătățirea esențială a funcționării business-proceselor interne. Documentarea modificărilor efectuate (conform reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006). Consultanță privind modificările realizate Nivelul serviciilor la Lotul 1: <ol style="list-style-type: none"> Existența serviciului "Hot-Line". 5/7, 8/24. <ul style="list-style-type: none"> Timpul de răspuns la solicitarea din partea CNAS – nu mai mult timp de 1 oră. Înregistrarea cererilor, statutul în progres de rezolvare acestora, analiza rezultatelor. Furnizarea rapoartelor privind serviciile prestate. Existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor solicitate, inclusiv ingineri, analiști de sistem și dezvoltatori cu experiență în domeniu (Oracle Database Specialist; Business Analytic; Programator platforme ORACLE - Oracle Database Enterprise Edition 10g, Oracle Forms, Oracle Reports, PL/SQL, tehnologiile Web Services, .Net; Project management - PMP sau echivalent; Project administrator min 5 ani experiență în 	209,8424 lei om/oră	251,8109 lei om/oră	9270000,00	11124000,00



<p>proiectele similare) (cerințele în <i>Anexa nr.2</i>)</p> <p>Termenul de realizare și implementare a modificărilor, asociate cu modificări în legislație, trebuie să fie îndeplinite de către Prestator în termenele stabilite în actul normativ. Termenul de realizare și implementare a altor tipuri de modificări se determină prin acordul părților, dar nu mai mult de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Până la 10 zile pentru modificări minore. • Până la 30 zile pentru modificări de volume medii. • Până la 60 zile pentru modificări de volume mari. <p>Efortul total preconizat, reieșind din 8 ore lucrătoare pe zi, 22 zile lucrătoare pe lună (indiferent de numărul de persoane implicate), pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicii de suport pentru software-ul aplicativ constituie 18656 om/oră pentru 1 an și 6 luni. - Servicii de modificare în software-ul aplicativ constituie 25520 om/oră pentru 1 an și 4 luni. <p>Achitarea se va efectua conform lucrărilor executate de facto și doar după prezentarea rapoartelor detaliate, care vor include descifrarea efortului exprimat în om/lună, facturilor și actelor de prestare semnate de către părți.</p>				
Suma totală fără TVA lei MDL	9 270 000,00			
Suma totală cu TVA lei MDL	11 124 000,00			

Prestatorul




L.Ș.

Beneficiar:

L.



Lista componentelor aplicative Sistemului Informațional „Protecția Socială” CNAS

1.	Modul Pensii: acordarea și achitarea pensiilor (toate tipurile), componenta SPAS
2.	Modul Indemnizații: acordarea și achitarea indemnizațiilor (toate tipurile), componenta SPAS
3.	Statistici și raportare pentru pensii și indemnizații, componenta SPAS
4.	Interfețe externe și web-service (instituțiile bancare, Poșta Moldovei, Serviciul Fiscal de Stat, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Ministerul Finanțelor, Agenția Servicii Publice, etc.), schimb de date între componentele sistemului informațional
5.	Modul Contribuții, componenta SPAS
6.	Registrul persoanelor asigurate, componenta SPAS
7.	Registrul Angajatorilor, componenta SPAS
8.	E-Cerere - Sistema pentru prelucrarea cererilor online, componenta SPAS
9.	RSUD – sistema pentru extragerea datelor din RSUD și actualizare datelor în Registrul angajatorilor, componenta SPAS
10.	Modul Securitate, componenta SPAS



Condițiile de prestare

1. Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor

1.1 Noțiuni generale

Defect – incident, problemă, eroare de programă (sau un set de erori) ce duc la necorespunderea rezultatelor așteptate de la funcționarea produsului software și care determină stoparea/întreruperea/reducerea calității funcționalității softului aplicativ.

1.2 Interacțiunea între Părți

Interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul persoanelor responsabile, desemnate de ambele Părți.

În scopul clasificării și optimizării procesului de gestiune a solicitărilor, apelurile referitoare la defectele de utilizare a sistemului și doleanțele utilizatorilor vor fi preluate de persoanele responsabile din partea Beneficiarului care, după examinarea și prioritizarea acestora, vor decide care necesită a fi redirecționate către echipa Prestatorului prin întocmirea Cererii cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.4 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6 la Contract).

1.3. Persoane responsabile

Prestatorul desemnează persoane responsabile de relația cu Beneficiarul (Managerul Suport Client). Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Beneficiarul desemnează persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul. Beneficiarul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

1.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

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

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

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

- expedierea unui e-mail la adresa SSC servicedesk@snt.md ;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: **022 83 79 59**,

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

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

1.5. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

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

Pentru fiecare modificare va fi pregătit setul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Pachetul de instalare a modificărilor.
2. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
3. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenelor, consecutivității, acțiunilor și persoanelor responsabile.

Aceste modificări necesită testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica despre disponibilitatea modificărilor pentru efectuarea testelor în mediul de testare și va coordona Planul de testare cu Beneficiarul. Beneficiarul participă la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

2. Reguli privind prestare a serviciilor de suport

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

2.1 Clasificarea incidentelor

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

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

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

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

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

	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil
--	-----	-------	-----	------------

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

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

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
Înalt	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 1. activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; 2. incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; 3. există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;
Mediu	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 4. activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; 5. incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; 6. există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: 7. activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; 8. incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

2.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 1., „Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor”.

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

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

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

3. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare

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

3.1 Solicitarea Serviciilor de modificare

Solicitarea serviciilor de modificare se efectuează de grupul de lucru responsabil din partea Beneficiarului în baza unei Cereri cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.6 al Contractului).

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

3.2. Prestarea Serviciilor de modificare

Prestarea serviciilor de modificare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- Prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea serviciilor. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.
- Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.

- c) Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- d) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
- e) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv.
- f) Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreeate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.
- g) Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.
- h) Prestatorul va prezenta pentru funcționalitățile suplimentare realizate, următoarele livrabile care vor corespunde cerințelor Ordinului Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr. 78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 -002:2006, inclusiv:
 - 1. Proiectul tehnic al sistemului actualizat (în limba română);
 - 2. Ghidul administratorului actualizat (în limba română);
 - 3. Ghidul utilizatorului (în limba română);
 - 4. Codul sursă actualizat (pe purtător magnetic – CD) în două exemplare, cu toate bibliotecile și instrumentele necesare compilării componentelor sistemului;
 - 5. Actul de predare în exploatare industrială (în limba română).
- j) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

4 Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

4.1. Soluționarea divergențelor

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

- Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți.
- La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
- Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în



scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. 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.

- Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru.
- 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.

4.2 Raportarea privind nivelul serviciilor

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor acordate.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

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

4.3 Securitatea informației

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

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

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

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

1. Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
2. Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;

3. Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
4. Menținerea formalizată a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

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

5. Mediul de dezvoltare și a mediului de testare

Pentru prestarea serviciilor conform contractului Prestatorul utilizează mediul de dezvoltare a Beneficiarului.

- I. Pentru efectuarea testărilor funcționale a softului aplicativ și a integrării sistemelor Beneficiarului, Beneficiarul pune la dispoziția Prestatorului un mediu de test pentru softul aplicativ. Mediul de test este utilizat de ambele Părți în următoarele cazuri:
 1. La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție pentru simularea situațiilor problematice;
 2. La implementarea modificărilor importante pentru sistemul informațional și testarea lor prealabilă;
 3. La efectuarea recalculeșilor necesare pentru corectarea datelor.

Accesarea softului aplicativ în mediul de testare se face în bază de canale securizate.

Prestatorul este responsabil de procesul de testare a serviciului realizat, cu utilizarea tuturor tipurilor de testări și verificări, la corespunderea caracteristicilor și funcționalității produsului elaborat / modificat cu cerințele înaintate de Beneficiar. După fiecare modificare de Soft se inițiază procesul de aprobare și Prestatorul prezintă dovezi obiective despre faptul că serviciile prestate de produsul software elaborat / modificat sau de orice element software, corespund cerințelor și necesităților înaintate de Beneficiar. Procesul de aprobare se finalizează cu Proces verbal de aprobare prezentat de Prestator Beneficiarului și se inițiază de Beneficiar exploatarea experimentală a produsului. Exploatarea experimentală a produsului software acordă informație despre comportamentul sistemului în mediul real de exploatare, cu utilizarea datelor reale. În procesul exploatării experimentale, toate devierile în funcționare și observațiile, detectate, se înlătură de către Prestator pînă la finisarea exploatării experimentale.

Procedura de colaborare, accesul și utilizarea mediului de dezvoltare, mediului de testare și instalarea oricăror modificări este elaborată și aprobată de părți în termen de 10 zile de la semnarea Contractului.

6. Livrabile

Prestatorul menține în stare actuală documentația tehnică aferentă softului aplicativ. Documentația conține suficientă informație pentru ca orice echipa de dezvoltatori soft /administratori terți să poată prelua serviciile de mentenanță.

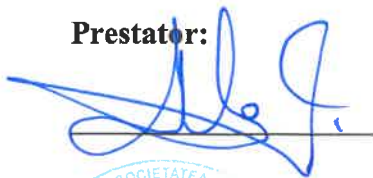
Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă softului aplicativ destinată Beneficiarului.

La finalizarea Contractului Prestatorul va asigura înnoirea următoarelor livrabile:



- Codul sursă.
- Documentația tehnică.
- Ghidul utilizatorilor.
- Ghidul administratorului.

Prestator:



Beneficiar:



Anexa nr.3

la Contractul № 03.09/24
din 05.09. 2021.

Model al Actului cu privire la serviciile prestate (de suport) conform Contractului

ACTUL Nr. _____
cu privire la serviciile prestate (de suport)
conform Contractului nr. _____

Casa Națională de Asigurări Sociale, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.230 din 10.04.2020), cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de **ȚÎBÎRNĂ Elena** în calitate de Director General,

pe de o parte și

S&T IT MOLD S.R.L., care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul mun. Chișinău, str. Serghei Lazo 40 , (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act de **MOȘANU Evghenii** în calitate de Director General,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

- În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de suport tehnic de remediere a incidentelor/ erorilor pentru perioada de la _____ până la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
- Plata serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: _____ lei MD, cu TVA ce constituie efortul de _____ Om/oră.
- Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator _____ **Beneficiar** _____

Prestator: 

L.Ș.

Beneficiar: 


Anexa nr.4

la Contractul № 03.07/21
din 05.07. 2021

Model al Cererii cu privire la notificarea defectului

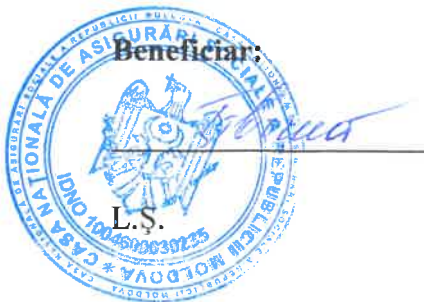
Cererea cu privire la notificarea defectului			
FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A DEFECTULUI			
SUBSISTEMUL			
	Autor:		
	Data:		
Categoria problemei	Software <input type="checkbox"/> Procese <input type="checkbox"/> Date <input type="checkbox"/>		
Prioritate	Înaltă <input type="checkbox"/> Medie <input type="checkbox"/> Joasă <input type="checkbox"/>		
Descrierea problemei:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			

Prestator:



L.S.

Beneficiar:



L.S.

Anexa nr.5

la Contractul № 03.01/21
din 05.01. 2021.

Model al Raportului cu lista incidentelor/defectelor remediate

Raport cu lista incidentelor/defectelor remediate					
Nr.d/o	Descrierea defectului	Data înaintării	Persoana, care a înaintat defectul	Statutul rezolvării	Data rezolvării

Au semnat persoane responsabile din partea:


Prestator _____ **Beneficiar** _____


Prestator:


L.Ş.



Beneficiar:


L.Ş.





Anexa nr.6

la Contractul № 03.01/21

din 05.01.2021

Model al Cererii cu privire la propunerea de modificare

Cererea cu privire la propunerea de modificare			
FORMULAR DE ÎNREGISTRARE			
SUBSISTEMUL			
		Autor:	
		Data:	
Categoria problemei	Software <input type="checkbox"/> Procese <input type="checkbox"/> Date <input type="checkbox"/>		
Prioritate	Înaltă <input type="checkbox"/> Medie <input type="checkbox"/> Joasă <input type="checkbox"/>		
Descrierea:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			
Prestator		Beneficiar	

Prestator:

L.Ș.

1002600033173

Beneficiar:

CASA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI SOCIALE A REPUBLICII MOLDOVA

1000030235

Anexa nr.7

la Contractul № 03.01/21
din 05.01. 2021.

Model al Raportului privind implementarea modificărilor

Raport privind implementarea modificărilor					
Nr.d/o	Descrierea modificării	Data înaintării	Persoana, care a înaintat	Statutul rezolvării	Data rezolvării

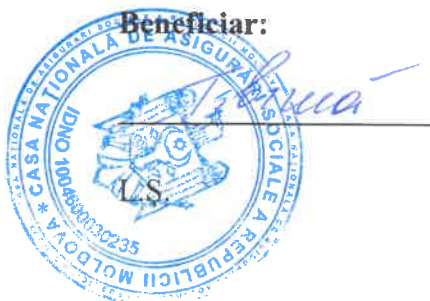
Au semnat persoane responsabile din partea:

Prestator	Beneficiar
_____	_____

Prestator:



Beneficiar:



la Contractul № 03.07/21
din 05.07. 2021

ACTUL Nr. _____
cu privire la serviciile prestate (de modificare)
conform Contractului nr. _____

Casa Națională de Asigurări Sociale, care acționează în baza regulamentului privind organizarea și funcționarea Casei Naționale de Asigurări Sociale (HG. Nr.230 din 10.04.2020), cu sediul în str. Gheorghe Tudor 3, mun. Chișinău, Republica Moldova (denumită în continuare "Beneficiar"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de **ȚÎBÎRNĂ Elena** în calitate de Director General,

pe de o parte și

S&T IT MOLD S.R.L., care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul mun. Chișinău, str. Serghei Lazo 40 , (denumit în continuare "Prestator"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **MOȘANU Evghenii** în calitate de Director General,

pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de modificare a aplicației _____ în conformitate cu cerințele CNAS pentru perioada de la _____ până la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
2. Efortul pentru serviciile prestate, este de: _____ Om/oră.
3. Prețul serviciilor prestate, este de: _____, cu TVA.

Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator	Beneficiar
_____	_____

Prestator:

L.S.

Beneficiar:



IDNR 004600036235

Model al Acordului privind asigurarea securității datelor și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS

**Acord
privind asigurarea securității datelor
și utilizarea accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS**

Prezentul acord este agreat între Părți în scopul asigurării securității datelor, operațiunilor și sistemelor informaționale la accesarea de la distanță la resursele informaționale ale Casei Naționale de Asigurări Sociale.

1. Noțiuni

1.1. Termenii utilizați în prezentul Acord vor avea semnificațiile specificate mai jos:

Informație – orice fel de date vizualizate, prelucrate, modificate, date digitale, date pe orice fel de suport, inclusiv datele cu caracter personal și datele despre persoane juridice.

Date cu caracter personal - date despre o persoană fizică, ce permit identificarea ei directă sau indirectă.

Deținător al datelor cu caracter personal - persoană fizică sau juridică care organizează și efectuează prelucrarea datelor cu caracter personal, precum și care determină scopurile, esența și mijloacele de prelucrare a acestora.

Prelucrarea datelor cu caracter personal - orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal la colectare, înregistrare, organizare, stocare, precizare, adaptare, modificare, excludere, consultare, acordare a accesului, utilizare, transmitere, difuzare, blocare sau distrugere.

Transmiterea datelor cu caracter personal - punerea la dispoziția Beneficiarului a datelor cu caracter personal de către Prestator.

2. Obiectul Acordului

2.1. Obiectul prezentului Acord îl constituie regulile și ordinea prestării de Beneficiar către Prestator a accesului de la distanță la resursele informaționale CNAS (în continuare Serviciu), precum și determinarea persoanelor responsabile de la ambele Părți, drepturile și obligațiile lor.

2.2. În scopul prestării și utilizării Serviciilor, Prestatorul și Beneficiarul vor comunica exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate.

2.3. Informația furnizată de către Beneficiar conține date cu caracter personal, ce fac parte din categoria informației confidențiale.

3. Obligațiile Beneficiarului

3.1. Va atribui utilizatorilor desemnați de Prestator un nume *login* și *parolă*, care poartă un caracter *secret* și nu pot fi divulgate.

3.2. Va bloca accesul la informație pentru utilizatorii nominalizați de Prestator, îndată ce a fost înștiințat de către Prestator despre schimbarea utilizatorilor, pentru a efectua modificările corespunzătoare.

3.3. Părțile vor efectua consultații curente pe întrebările legate de serviciile prestate la tel:

Din partea Beneficiarului: _____ tel: _____

Din partea Prestatorului: _____ tel: _____

4. Obligațiile Prestatorului

4.1. Va desemna o persoană responsabilă (*Administrator*) de îndeplinirea prevederilor prezentului Acord.

4.2. Administratorul, în termen de 2 zile de la data semnării prezentului Acord, prezintă Beneficiarului lista utilizatorilor, *care va fi* aprobată de Prestator.

4.3. Administratorul va informa Beneficiarul, în termen de 2 zile lucrătoare despre modificarea *listei* utilizatorilor (*concediere, transfer*). În cazul în care va fi necesar de inclus noi utilizatori cu dreptul de acces de la distanță la rețelele corporative CNAS, se va elabora din partea Prestatorului un demers care trebuie să conțină în mod obligatoriu:

- N.P.P. persoanei care are nevoie de acces de la distanță;
- IDNP;
- funcția persoanei care are nevoie de acces de la distanță;
- resursele la care va avea drept spre accesare la administrare;
- domeniul în care va activa persoana (baze de date, server, cerere, subsistem sau o altă parte a rețelei corporative), în cazul în care sunt necesare drepturile respective.

4.4. Va informa Beneficiarul despre desemnarea Administratorului, în cazul concedierii ori transferului acestuia în alte subdiviziuni ori organizații, prezentând extrasul/copia ordinului privind numirea noului Administrator, în termen de 2 zile de la data numirii acestuia.

4.5. Utilizatorii vor aplica nume de *login și parolă*, care poartă un caracter *secret* și nu poate fi divulgat. Parola va conține cel puțin opt simboluri pe diferite registre de tastatură, cu schimbarea lunară a acesteia.

4.6. Va asigura executarea politicii „ecranului curat”, adică finisarea obligatorie a lucrului sau deconectarea terminalului în cazul lipsei necesității utilizării lui.

4.7. Va lua măsuri de neadmitere a persoanelor terțe la LAM ale utilizatorilor.

4.8. Nu va admite copierea, difuzarea nesancționată și alte acțiuni ilicite a informației.

4.9. Nu va difuza informațiile legate de modul de utilizare a resurselor informaționale a Beneficiarului.

4.10. Va asigura informarea imediată despre incidentele de nerespectare a securității informaționale care au avut loc în procesul recepționării informației.

4.11. Va prezenta informația necesară în procesul cercetării incidentelor de securitate informațională.

4.12. Va purta răspundere conform legislației în vigoare, pentru transmiterea și/sau utilizarea nesancționată a informației și nu o va oferi părților terțe fără acordul scris al Beneficiarului.

5. Răspunderea părților

5.1. Ambele părți poartă răspundere pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a prevederilor prezentului Acord în conformitate cu legislația în vigoare.



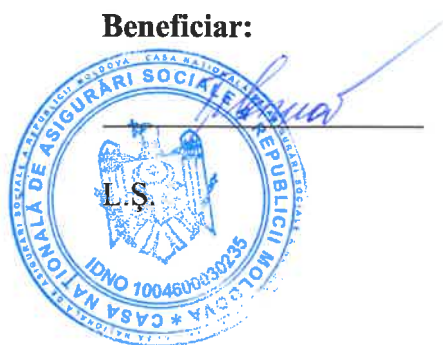
Prestator

Beneficiar

Prestator:



Beneficiar:



A handwritten signature in blue ink.



ACHIZIȚII PUBLICE

CONTRACT nr. 09

de achiziționare a serviciilor de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate

Cod CPV: 72600000-6

11 ianuarie 2021

mun. Chișinău

Furnizorul de Servicii	Autoritatea contractantă
"S&T Mold" SRL , (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin <u>director Evghenii MOȘANU</u> , (funcția, numele, prenumele) <u>care acționează în baza Statutului</u> , denumit(a) în continuare <i>Prestator</i> , înregistrată în Registrul de Stat cu <u>nr. 1002600033173 din 23.11.1995</u> , pe de o parte,	IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească , (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin <u>director Boris GOLOVIN</u> , (funcția, numele, prenumele) <u>care acționează în baza Regulamentului</u> , denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i> , înregistrată în Registrul de Stat cu <u>nr. 1015600032824 din 01.10.2015</u> , pe de altă parte,

ambii (denumiți(te) în continuare *Părți*), au încheiat prezentul Contract referitor la achiziționarea serviciilor de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate, conform CMV nr. ocds-b3wdp1-MD- 1609245527427 din 09.01.2021 denumite în continuare *Servicii*. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:

- Specificația tehnică și de preț –Anexa nr. 1;
- Reguli generale de organizare a procesului de prestarea serviciilor de mentenanță – Anexa 2
- Model Cerere cu privire la notificarea defectului – Anexa 3;
- Model Cerere cu privire la propunerea de modificare – Anexa 4;
- Model ACT de acceptanță a serviciilor prestate (mentenanță / suport) – Anexa 5;
- Model ACT cu privire la serviciile prestate (de modificare)- Anexa 6.

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta serviciile de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate, pe perioada de valabilitate a contractului, pentru modulul de management al activității serviciului farmaceutic, conform cerințelor / necesităților Beneficiarului, referitor la funcționalitățile existente, si anume:

- Evidența detaliată a produselor eliberate dintr-un anumit stoc cu detalierea fiecărui bon de consum pe care acestea au fost eliberate;
- Posibilitatea returului produselor din bonul de consum de prescripții medicale pe baza formularului de retur;
- Eliberarea produselor din gestiuni cantitativ – valoric, cu consultarea stocului existent si urmărirea trasabilității pe lot si a autorizației de punere pe piață;
- Generarea automata a numărului de bon de consum per departament si gestiune;

- Atribuirea intervalului dinamic de imprimare pentru bonurile de consum de prescripții medicale;
- Generarea balanței de verificare cantitativ-valorică a produselor pe sursa de finanțare și/sau articole bugetate;
- Configurarea limitelor de prescriere a produselor cu posibilitatea rezervării
- Configurarea unui stoc de rezerva pentru situații de urgență per gestiune;
- Alertate pentru situațiile în care stocul scade sub limita configurată;
- Gestionarea listelor de inventariere;
- Urmărirea consumului unui medicament sau a unei liste de medicamente;
- Urmărirea și gestionarea consumului de medicamente pentru fiecare secție sau unitate;
- Generarea și managementul transferurilor între gestiuni;
- Configurarea barem-urilor pe gestiunea de urgență a departamentelor și generarea automată a necesarului pentru completarea acestora;
- Estimarea necesarului de medicamente raportat la consumul pe perioada anterioară, predefinită;
- Trasabilitatea la transferul între gestiuni;
- Modalitatea de acces securizat.

1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze serviciile prestate de Prestator.

1.3. Calitatea serviciilor se atestă prin certificatele de calitate indicate în Specificație. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă, se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

2. Termenele și condițiile de livrare

2.1 **Serviciile de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate vor fi prestate de către Prestator, după semnarea contractului până la finele anului 2021.**

2.2. Documentația de prestare a serviciului (mentenanță și suport) conform pct.1.1 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract include:

- | | |
|---|-------------|
| 1) Originalele facturilor fiscale | 2 exemplare |
| 2) Act de acceptanță a serviciilor prestate (de mentenanță și suport) (<i>Anexa nr.5</i>) | 2 exemplare |

2.3. Documentația tehnică pentru solicitările de modificare (SOW- cerințe funcționale semnate de către Partii) și cea de însoțire a serviciului prestat conform pct.1.2 din *Anexa nr.1* al prezentului Contract include:

- | | |
|--|-------------|
| 1) Originalele facturilor fiscale | 2 exemplare |
| 2) Act cu privire la serviciile prestate (de modificare) (<i>Anexa nr.6</i>) | 2 exemplare |

2.4. Data prestării serviciilor se consideră data emiterii actului de acceptanță a serviciilor și a facturii fiscale.

3. Prețul Contractului și condițiile de plată

3.1. Prețul serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Specificația prezentului Contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: **149 976,00 lei** (o sută patruzeci și nouă mii nouă sute șaptezeci și șase lei, 00 bani) MD.

3.3. Achitarea plăților pentru serviciile prestate se va efectua în lei moldovenești.

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi: **lunar, conform facturilor fiscale, în decurs de 20 zile bancare din data emiterii facturii fiscale și a actului de acceptanță.**

3.5. La finele fiecărei luni se întocmește Act de acceptanță a serviciilor prestate (*Anexa nr.5*) pentru luna respectiva, fapt ce confirmă îndeplinirea obligațiilor de către Părțile contractante.

3.6. Beneficiarul poate solicita Prestatorului să furnizeze servicii suplimentare de modificare pentru funcționalități suplimentare ale sistemului, conform *pct.1.2 din Anexa nr.1* al prezentului Contract. În acest caz părțile vor stabili de comun acord, bazându-se pe principiul «de la caz la caz» forța de muncă, orarul, etc. Prețul calculat pentru serviciile prestate este achitat de către Beneficiar în termen de 20 zile bancare, din momentul emiterii de Prestator a documentației specificate în pct.2.3.

3.7. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul de decontare al Prestatorului indicat în prezentul Contract.

4. Condițiile de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă:

a) cantitatea acestora corespunde informației indicate în serviciilor și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;

b) calitatea serviciilor aferente corespunde informației indicate în Specificație;

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale și actul de acceptanță pentru serviciile prestate, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 9.9.

4.3 În cazul în care Beneficiarul nu înaintează cererea Pretenții scrise în termen de 5 zile lucratoare de la data primirii facturii fiscale și actului de acceptanță pentru serviciile prestate, atunci serviciile se consideră acceptate tacit și Beneficiarul este obligat să le achite în modul stabilit de contract.

5. Standarde

5.1 Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele prezentate de către furnizor în propunerea sa tehnică.

5.2 Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, **Prestatorul** se obligă:

a) să presteze serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;

b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea începerii prestării serviciilor;

c) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.

d) să ofere servicii de suport tehnic și mentenanță.

6.2. În baza prezentului Contract, **Beneficiarul** se obligă:

a) să asigure administrarea HW și SW, și să îndeplinească toate activitățile operationale, de mentinere și verificare regulate (zilnic, lunar etc), inclusiv crearea backup-urilor zilnice al SW (bazele de date și aplicații), în dublu exemplar stocate pe echipamente diferite;

b) să utilizeze Soluția într-un mediu fizic care este în deplină conformitate cu Documentația și oricare manuale hardware, instrucțiuni sau recomandări ale producătorului Soluției;

c) să asigure ca un reprezentant al Beneficiarului să fie disponibil și va însoți angajații Prestatorului sau a subcontractorilor Prestatorului mereu când angajații Prestatorului sau a subcontractorilor Prestatorului sunt on-site. Angajații Prestatorului sau a subcontractorului acestuia nu va rămâne on-site în absența reprezentantului Beneficiarului.

d) să respecte normativele Prestatorului, formele și protocoalele comunicaționale cu privire la notificarea erorilor;

e) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;

f) să asigure achitarea serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

g) să asigure administrarea HW și SW, și să îndeplinească toate activitățile operaționale, de mentenanță și verificare regulate (zilnic, lunar etc), inclusiv crearea backup-urilor zilnice al SW (bazele de date și aplicații), în dublu exemplar stocate pe echipamente diferite

h) să utilizeze Soluția într-un mediu fizic care este în deplină conformitate cu Documentația și oricare manuale hardware, instrucțiuni sau recomandări ale producătorului Soluției.

i) să asigure ca un reprezentant al Beneficiarului este disponibil și însoțește angajații Prestatorului sau a subcontractorilor Prestatorului mereu când angajații Prestatorului sau a subcontractorilor Prestatorului sunt on-site. Angajații Prestatorului sau a subcontractorului acestuia nu va rămâne on-site în absența reprezentantului Beneficiarului.

j) să urmeze normativele Prestatorului, formele și protocoalele comunicaționale cu privire la notificarea erorilor.

7. Justificarea neexecutării datorită unui impediment

7.1. Neexecutarea obligației de către o parte este justificată dacă ea se datorează unui impediment în afara controlului acesteia și dacă părții nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia;

7.2. Neexecutarea nu este justificată dacă partea care invocă neexecutarea ar fi putut în mod rezonabil să ia în considerare impedimentul la data încheierii;

7.3. În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului. Totuși, dacă întârzierea capătă trăsăturile neexecutării esențiale, cealaltă parte poate să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare;

7.4. În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge. În cazul obligațiilor contractuale, efectele restitutive ale acestei stingeri sunt reglementate prin dispozițiile art. 926 - 932 Cod Civil al Republicii Moldova, care se aplică în mod corespunzător;

7.5. Partea care invocă neexecutarea are obligația de a asigura ca cealaltă parte să primească o notificare despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa, într-un termen 5 zile după ce prima parte a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe. Partea informată despre neexecutare are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări;

7.6. Impedimentul justificator nu exonerează partea care invocă neexecutarea de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului când cealaltă parte nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

8. Rezoluțiunea contractului

8.1. Rezoluțiunea totală sau parțială a Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.

8.2. Rezoluțiunea totală sau parțială poate fi declarată unilateral de către:

- a) Beneficiar în caz de refuz al Prestatorului de a presta total sau parțial Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare;
- c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
- d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

8.3. Dreptul de a declara rezoluțiunea se exercită de către partea îndreptățită prin declarație scrisă care notificată rezoluțiunea celeilalte părți contractante într-un termen de 5 zile lucrătoare de la data la care a luat naștere dreptul sau de la data la care a avut cunoștință sau se poate aștepta să fi avut cunoștință despre neexecutare.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării.

8.5. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare va declara rezoluțiunea totală sau parțială.

9. Reclamații și sancțiuni

9.1. Reclamațiile privind cantitatea serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate și trebuie confirmate printr-un certificat eliberat de o organizație independentă neutră și autorizată în acest sens.

9.3. Vânzătorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Cumpărătorului despre decizia luată.

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Vânzătorul este obligat, în termen de 5 zile, să livreze suplimentar Cumpărătorului cantitatea nelivrată de bunuri și/sau servicii aferente, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.

9.6. Pentru prestarea cu întârziere a serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, însă suma penalităților nu poate depăși 5% din valoarea serviciilor neprestate.

9.7. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, însă suma penalităților nu poate depăși 5% din valoarea serviciilor neachitate.

10. Drepturi de proprietate intelectuală

10.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricărui:

a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, și

b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către Beneficiar.

11. Dispoziții finale

11.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

11.2. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

11.3. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

11.4. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte părți.

11.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

11.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării, fiind valabil până la **31 decembrie 2021**.



11.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, **11 ianuarie 2021**.

Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova, la data și anul indicate mai sus.

Datele juridice, poștale și bancare ale Părților:

Prestatorul	Beneficiarul
"S&T Mold" SRL	IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească
mun.Chișinău, str. Serghei Lazo, 40	Tel/fax:(022) 28-62-70; 28-65-01
Tel.: +37369101753	mun. Chișinău str. C. Vârnăv, 16
IBAN: MD13EN000000222411025893	Ministerul Finanțelor Trezoreria de Stat
Banca: BC Energbank SA, sucursala Buiucani	cod fiscal 1015600032824
ENEGMD22893	Cod IBAN MD21TRPCCC518430A00401AA
Cod fiscal: 1002600033173	
TVA: 0501007	

Semnăturile părților

"Prestator"	"Beneficiar"
L.Ș. 	L.Ș. 
Director / Evghenii Moșanu	Director / Boris Golovin

Anexa nr. 1 la contractul
nr. 09 din 11.01.2021

Specificația tehnică și de preț

Nr./ord	Serviciile solicitate Cod CPV: 48000000-0	Q/ buc	Preț fără TVA	Preț cu TVA	Suma fără TVA	Suma cu TVA
1	Servicii de mentenanță a sistemului informatic Hipocrate	1	124980.00	149976.00	124980.00	149976.00
SUMA TOTALĂ:					124 980.00	149 976.00


Servicii opționale:

ord	Serviciile solicitate de modificare Cod CPV: 48000000-0	Q/ Om/zi	Preț fără TVA	Preț cu TVA
1	Rezerva tehnica de dezvoltare - Prețul pentru 1 zi/om dedicata dezvoltării pentru a fi consumata la cerere, in baza comenzilor – Cerințe de modificare, la prețul oferat in prezenta procedura.	1	4500.00	5400.00

„Prestator”:

Director  / Evghenii Moșanu


„Beneficiar”:

Director /  / Boris Golovin




Condițiile de prestare

1. Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor

1.1. Noțiuni generale

Defect – incident, problemă, eroare de programă (sau un set de erori) ce duc la necorespunderea rezultatelor așteptate de la funcționarea produsului software și care determină stoparea/întreruperea/reducerea calității funcționalității softului aplicativ.

1.2. Interacțiunea între Părți

Interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul persoanelor responsabile, desemnate de ambele Părți.

În scopul clasificării și optimizării procesului de gestiune a solicitărilor, apelurile referitoare la defectele de utilizare a sistemului și doleanțele utilizatorilor vor fi preluate de persoanele responsabile din partea Beneficiarului care, după examinarea și prioritizarea acestora, vor decide care necesită a fi redirecționate către echipa Prestatorului prin întocmirea Cererii cu privire la notificarea defectului (Anexa nr.3 la Contract) sau Cererii cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.4 la Contract).

1.3. Persoane responsabile

Prestatorul desemnează persoane responsabile de relația cu Beneficiar (Managerul Suport Client). Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

1.4. Serviciul de Suport Client “Hot-Line”

Suportul operațional la utilizarea serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului de Suport Client “Hot-Line” (în continuare SSC).

Date de contact:

Chișinău, str. Serghei Lazo, 40

- +373 22 837 959
- servicedesk@bass.md

Beneficiarul va contacta SSC, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:

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

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

- expedierea unui e-mail la adresa SSC servicedesk@bass.md ;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: +373 22 837 959.

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

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

1.5. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

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

Pentru fiecare modificare va fi pregătit setul de aplicare a modificărilor care va include:

1. Pachetul de instalare a modificărilor.
2. Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
3. Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicarea: termenelor, consecutivității, acțiunilor și persoanelor responsabile.

Aceste modificări necesită testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica despre disponibilitatea modificărilor pentru efectuarea testelor în mediul de testare și va coordona Planul de testare cu Beneficiarul. Beneficiarul participă la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

2. Reguli privind prestare a serviciilor de suport

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

2.1. Clasificarea incidentelor

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

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

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

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

PRIORITATE		Impact		
		<i>Înalt</i>	<i>Mediu</i>	<i>Jos</i>
Urgență	<i>Înalt</i>	Critic	Înalt	Mediu
	<i>Mediu</i>	Înalt	Mediu	Jos
	<i>Jos</i>	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
Înaltă	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
Medie	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> -pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; -există activități și operațiuni importante pentru business procesele Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; -reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
Înalt	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Cumparatorului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Cumparator;
Mediu	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;
Jos	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

2.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 1 „Reguli generale de organizare a procesului de prestare a serviciilor”.

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

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Timp maxim pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Vanzatorului – 1 ora	până la 8 ore	12 ore	SSC
Înaltă	Timpul de reacție al Vanzatorului – 3 ore	12 ore	ora 12 a zilei următoare	SSC
Medie	Timpul de reacție al Vanzatorului – 8 ore	24 ore	5 zile	SSC
Joasă	Timpul de reacție al Vanzatorului – 24 ore;	3 zile	10 zile	SSC
Neglijabilă	Timpul de reacție al Vanzatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort	-	SSC

*Notă:

- se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.
- se aplică doar în cazul respectării p. 6.2 al prezentului Contract de către Beneficiar

3. Reguli privind prestare a serviciilor de modificare

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

3.1. Solicitarea Serviciilor de modificare

Solicitarea serviciilor de modificare se efectuează de grupul de lucru responsabil din partea Beneficiarului în baza unei Cereri cu privire la propunerea de modificare (Anexa nr.4 al Contractului).

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

3.2. Prestarea Serviciilor de modificare

Prestarea serviciilor de modificare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

- Prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea serviciilor. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.
- Serviciul se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Beneficiar.
- Termenul de prestare a serviciului include timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei, prestării nemijlocite a serviciului și acceptării rezultatului de către Beneficiar.
- Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarificare suplimentară sau modificarea planului de soluționare dacă n-au fost modificate condițiile inițiale ale solicitării (formularea problemei și rezultatul solicitat) sau dacă în procesul de analiză nu s-a identificat necesitatea efectuării unor lucrări suplimentare.
- În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se majorează cu timpul respectiv.

- f. Prestatorul va asigura executarea lucrărilor de elaborare a funcționalităților suplimentare, în baza unor proceduri general recunoscute și acceptate, și a standardelor agreate de Beneficiar, ținând cont și de ultimele cerințe în materie de elaborare, și calculate în baza tarifelor convenite de părți.
- g. Prestatorul, prealabil predării către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare (pe serverul de testare), conform cerințelor și condițiilor înaintate de Beneficiar, care se vor consemna prin proces-verbal. Pentru a testa funcționalitatea suplimentară solicitată de Beneficiar, acesta din urmă va asigura mediul software, care va corespunde exact cu sistemul real și va asigura acces liber Prestatorului, precum și va oferi instrumente de testare necesare.
- h. Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile statuate în contract.

4. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

4.1. Soluționarea divergențelor

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

- 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.

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.

4.2. Raportarea privind nivelul serviciilor

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Vanzatorul va prezenta la cererea Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor acordate.

Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

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

4.3. Securitatea informației

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

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

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

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

- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- Efectuarea copiilor de rezervă depline pentru softul aplicativ, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- Întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- Menținerea formalizată a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

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

„Prestator”:

Director /  / Evghenii Moșanu


„Beneficiar”:

Director /  / Boris Golovin




MODEL

Cerere cu privire la notificarea defectului

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A DEFECTULUI					
SUBSISTEMUL					
				Autor:	
				Data:	
Categoria problemei			Software <input type="checkbox"/>	Procese <input type="checkbox"/>	Date <input type="checkbox"/>
Prioritate			Înaltă <input type="checkbox"/>	Medie <input type="checkbox"/>	Joasă <input type="checkbox"/>
Descrierea problemei: 					
Elemente anexate:					
Semnătura autorului:					
Soluționat de către:			Data:		
Descrierea soluției: 					

„Prestator“:

Director / Evghenii Moşanu



„Beneficiar”:

Director / Boris Golovin



MODEL

Cerere cu privire la propunerea de modificare

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE			
SUBSISTEMUL			
		Autor:	
		Data:	
Categoria problemei	Software <input type="checkbox"/> Procese <input type="checkbox"/> Date <input type="checkbox"/>		
Prioritate	Înaltă <input type="checkbox"/> Medie <input type="checkbox"/> Joasă <input type="checkbox"/>		
Descrierea:			
Elemente anexate:			
Semnătura autorului:			
Soluționat de către:		Data:	
Descrierea soluției:			

„Prestator”:

Director  Evghenii Moșanu



„Beneficiar”:

Director  / Boris Golovin





MODEL

ACTUL Nr. _____

de acceptanță a serviciilor prestate (mentenanță / suport)
conform Contractului nr. _____ din _____

IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, reprezentată prin director Boris Golovin, care acționează în baza Regulamentului, înregistrată în Registrul de Stat cu nr. **1015600032824** din **01.10.2015**, denumit(a) în continuare Beneficiar, pe de o parte, și

SRL "S&T Mold" care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul mun. Chișinău, str. Serghei Lazo, 40, denumit în continuare "Prestator", reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de director Evghenii Moșanu, pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de suport tehnic de remediere a incidentelor/ erorilor pentru perioada de la _____ până la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.
2. Taxa lunara a serviciilor prestate, conform Contractului prenotat este de: _____ lei MD, cu TVA.
3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator:



Beneficiar:



A small, handwritten mark or signature in blue ink, located at the bottom right of the page.

Model

ACTUL Nr. _____
cu privire la serviciile prestate (de modificare)
conform Contractului nr. _____

IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, reprezentată prin director **Boris Golovin**, care acționează în baza **Regulamentului**, înregistrată în Registrul de Stat cu nr. **1015600032824** din **01.10.2015**, denumit(a) în continuare **Beneficiar**, pe de o parte, și

SRL "S&T Mold" care activează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, cu sediul mun. Chișinău, str. Serghei Lazo, 40, denumit în continuare **"Prestator"**, reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de **director Evghenii Moșanu**, pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____, Prestatorul a prestat servicii de modificare a aplicației _____ în conformitate cu cerințele Beneficiarului pentru perioada de la _____ până la _____, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar pentru perioada menționată.

2. Prețul serviciilor prestate, este de: _____ lei, cu TVA.

3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator:



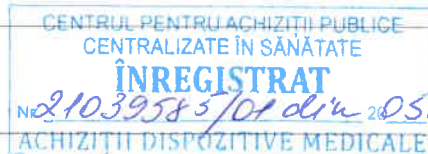
Beneficiar:



A handwritten signature in blue ink, located at the bottom right of the page.



ACHIZIȚII PUBLICE



CONTRACT nr. 21039585/2021 de achiziționare servicii

Cod CPV _72200000-7_

„_04” august 2021

mun. Chisinau
(localitatea)

<u>Furnizorul de Servicii</u>	<u>Beneficiar</u>	<u>Centrul pentru achiziții publice centralizate în sănătate</u>
<p><u>SRL “S&T MOLD”</u> (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin director general, <u>dnul MOSANU Evghenii,</u> (funcția, numele, prenumele) care acționează în calitate de Lider al Asocierii dintre S&T Mold SRL și S&T IT Services SRL, în continuare <i>Prestator</i> , <u>IDNO 1002600033173,</u> (se indică cod fiscal) pe de o parte,</p>	<p><u>Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale,</u> (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin secretar de stat, <u>dna ZATÎC Tatiana,</u> (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza Regulamentului, denumit(a) (statut, regulament, hotărâre etc.) în continuare <i>Beneficiar</i>, <u>IDNO 1007601000791,</u> (se indică cod fiscal) pe de altă parte,</p>	<p>reprezentat prin director, <u>dnul Ivan ANTOCI,</u> (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza Statutului, (statut, regulament, hotărâre etc.) denumit în continuare <i>Centru</i>, <u>IDNO 1016601000212,</u> (se indică cod fiscal) de cealaltă parte.</p>

denumite în continuare *Părți*, au încheiat prezentul Contract cu privire la următoarele:

a. Achiziționarea **Serviciilor de mentenanță corectivă a Portalului certificatelor de concediu medical (repetat)**, denumite în continuare **Servicii**, conform procedurii de achiziții publice de tip COP nr. ocds-b3wdp1-MD-1620908989239, în baza deciziei Grupului de Lucru pentru achiziționarea dispozitivelor medicale din cadrul Centrului pentru achiziții publice centralizate în sănătate (CAPCS) din 19.07.2021.

b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrante ale Contractului:

1. Specificația de preț (Anexa nr.1);
2. Specificații tehnice – oferta tehnică (Anexa nr.2).
3. Model Act cu privire la serviciile prestate (Anexa nr.3).

4. Specificarea tehnică deplină (Anexa nr. 4)

c. Prezentul Contract va prevala asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.

d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezenta să presteze Beneficiarului serviciile și să înlăture defectele lor, sub toate aspectele, în conformitate cu prevederile Contractului.

e. Beneficiarul se obligă să plătească Prestatorului prețul Contractului, în termenele și modalitatea stabilite de prezentul Contract.

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Servicii de mentenanță corectivă a Portalului certificatelor de concediu medical (denumite în continuare Servicii) în favoarea Beneficiarului, conform conform Specificației tehnice și de preț (Anexei nr.2 și Anexei nr.1) din prezentul Contract.

1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să recepționeze serviciile prestate de Prestator și să transfere Prestatorului mijloacele financiare pentru serviciile recepționate.

1.3. Serviciile prestate conform Contractului vor respecta standardele indicate în Specificația tehnică. Când nu este menționat niciun standard sau reglementare aplicabilă, se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

1.4. Termenul de garanție constituie 12 luni din momentul semnării actului cu privire la serviciile prestate.

2. Termenele și condițiile de prestare.

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator pe parcursul a 90 zile lucrătoare începând cu data semnării contractului de Părți.

2.2. Serviciile vor fi prestate la distanță sau la oficiul Beneficiarului.

2.3. Documentația de însoțire a Serviciilor, include:

- | | |
|--|-------------|
| 1) Originalele facturilor fiscale; | 2 exemplare |
| 2) Act cu privire la serviciile prestate (Anexa nr.3); | 2 exemplare |

2.4. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.3. se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul prestării serviciilor. Prestarea se consideră încheiată în momentul în care sunt prezentate documentele de mai sus.

3. Prețul și condițiile de plată.

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Specificația prezentului Contract, conform Anexei 1, și constituie **403,200.00 lei MD (patru sute trei mii, două sute Lei. 00 bani) inclusiv TVA.**

3.2. Plata (achitarea) Serviciilor se efectuează în lei moldovenești, în termen de 30 zile calendaristice de la semnarea documentelor stipulate în pct.2.3 al contractului, sumă stabilită în conformitate cu specificația prețului din Anexa nr.1 al prezentului Contract.

3.3. Prețul serviciilor pe parcursul valabilității Contractului nu se modifică.

4. Condițiile de predare-primire a serviciilor

4.1. Serviciile se consideră predate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă:

a) cantitatea serviciilor corespunde informației indicate în Anexa nr.1 și Anexa nr.2 al prezentului Contract;

b) calitatea serviciilor corespunde prevederilor indicate în pct.1.3 din prezentul Contract.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului documentația de însoțire a Serviciilor specificată în pct.2.3 pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în pct. 3.2 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în pct.10.5.

4.3. Beneficiarul poate formula obiecții la Documentația de însoțire a serviciilor în termen de maxim 10 zile calendaristice de la recepționarea acestora. La expirarea acestui termen, serviciile se consideră acceptate de către Beneficiar și urmează să fie achitate în cuantumul și modul stabilit de pct. 3.1 și pct.3.2 din contract.

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza Contrăctului vor respecta standardele prezentate în pct.1.3 din prezentul Contract.

6. Obligațiile Părților

6.1 În baza prezentului Contract, **Prestatorul** se obligă:

- a) Să presteze serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract și Anexa nr.4;
- b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 3 zile lucrătoare, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
- c) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar [destinatar, după caz], în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- d) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de pînă la recepționarea lor de către Beneficiar [destinatar, după caz].
- e) să notifice în decurs de 3 zile lucrătoare deficiențele apărute în procesul modificării corective a portalului, cauzate de către Beneficiar.

6.2. În baza prezentului Contract, **Beneficiarul** se obligă:

- a) să înlăture deficiențele notificate de către Prestator, cauzate de către Beneficiar, în decurs de 2 zile lucrătoare.
- b) sa ofere răspuns Prestatorului în termen optim;
- c) sa asigure organizarea ședințelor de lucru cu persoanele împuternicite ale Beneficiarului, inclusiv , la necesitate, cu terțe instituții / autorități publice pentru realizarea modificărilor corective a portalului;
- d) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- e) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectînd modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Justificarea neexecutării datorită unui impediment

7.1. Neexecutarea obligației de către o parte este justificată dacă ea se datorează unui impediment în afara controlului acesteia și dacă părții nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia;

7.2. Neexecutarea nu este justificată dacă partea care invocă neexecutarea ar fi putut în mod rezonabil să ia în considerare impedimentul la data încheierii;

7.3. În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului. Totuși, dacă întârzierea capătă trăsăturile neexecutării esențiale, cealaltă parte poate să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare;

7.4. În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge. În cazul obligațiilor contractuale, efectele restitutive ale acestei stingeri sânt reglementate prin dispozițiile art. 926 - 932 Cod Civil al Republicii Moldova, care se aplică în mod corespunzător;

7.5. Partea care invocă neexecutarea are obligația de a asigura ca cealaltă parte să primească o notificare despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa, într-un termen 10 zile după ce prima parte a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe. Partea informată despre neexecutare are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări;

7.6. Impedimentul justificator nu exonerează partea care invocă neexecutarea de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului când cealaltă parte nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

8. Rezoluțiunea Contractului

8.1. Rezoluțiunea Contractului se poate efectua cu acordul comun al Părților.

8.2. Contractul poate fi rezolvit în mod unilateral în caz de:

- a. refuz al Prestatorului de a presta serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- b. nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare a serviciilor stabilite;
- c. nerespectare de către Beneficiar sau Centru/CAPCS a termenelor de transfer și plată ale Serviciilor;
- d. nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

8.3. Partea inițitoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice, în termen de 10 (zece) zile lucrătoare, celorlalte Părți intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă la scrisoare în decurs de 10 (zece) zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare are dreptul să prezinte documentele corespunzătoare și să soluționeze litigiul în instanța de judecată competentă a RM..

9. Reclamații

9.1. Reclamațiile privind cantitatea serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor.

9.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sânt înaintate Prestatorului în termen de 10 (zece) zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate.

9.3. Prestatorul este obligat să examineze și să lichideze pretențiile înaintate în termen

de 10 (zece) zile lucrătoare de la data primirii acestora.

9.4. Prestatorul este obligat, în termen de 10 (zece) zile lucrătoare, să presteze suplimentar Beneficiarului serviciile neprestate, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le presteze în conformitate cu cerințele Contractului.

9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea serviciilor prestate în limitele stabilite, inclusiv pentru defectele ascunse.

9.6. În cazul devierii de la calitate cheltuielile pentru staționare sau întârziere sunt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Părți este transferul bancar în cuantum de 5% din valoarea Contractului în contul CAPCS, și anume:

MF-TT Chisinau-bugetul de stat

Centrul pentru Achiziții Publice Centralizate în Sănătate

Cod fiscal: 1016601000212

Cont IBAN: MD23TRPCCC518430B01859AA

Banca benefic.: Ministerul Finantelor-Trezoreria de stat

Codul bancii: TREZMD2X

10.2. Garanția de bună execuție va fi restituită la contul Prestatorului în termeni legali, de maxim 10 zile lucrătoare de la data încetării termenului de valabilitate a contactului sau odată cu efectuarea plății pentru Serviciile prestate.

10.3. Pentru refuzul de a presta serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a Contractului, constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1 din prezentul Contract.

10.4. Pentru prestarea cu întârziere a serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului Contract.

10.5. Pentru achitarea cu întârziere a serviciilor către Prestator, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului Contract.

10.6. Prestatorul va fi exonerat de răspundere și de aplicarea oricărei penalități în cazul în care întârzierile sunt datorate exclusiv din vina sau faptele Beneficiarului.

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricăror:

a. reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamente, materiale, instalații sau utilaje folosite pentru sau în legătură cu serviciile prestate, și

b. daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către Beneficiar.

12. Dispoziții finale

12.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată

competență conform legislației Republicii Moldova.

12.2. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin acord adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele legale ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sânt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de toate Părțile contractante.

12.3. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul scris al celeilalte Părți.

12.4. Prezentul Contract este întocmit în trei exemplare care se remit către:

12.4.1. Prestator – un exemplar;

12.4.2. Beneficiar – un exemplar;

12.4.3. Centrul pentru Achiziții Publice Centralizate în Sănătate – un exemplar.

12.5. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare după înregistrarea contractului de către Centru pentru achiziții publice centralizate în sănătate, fiind valabil până la 31 decembrie 2021 .

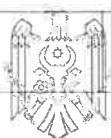
12.6. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință a Părților și este semnat astăzi,

05 august 2021.

Datele juridice, poștale și bancare ale Părților:		
Prestator:	Beneficiar:	Centrul pentru achiziții publice centralizate în sănătate
SRL "S&T MOLD"	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale	
Adresa juridică: mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor 8.	Adresa poștală: mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri 2	Oficiul central: mun. Chișinău, str. Grigore Vieru 22/2; Adresa juridică: mun. Chișinău, str. Alexandru Cosmescu nr.3
Telefon: 022 837-960, E-mail: office@snt.md andreea.jocariu@snt.md	Telefon: 022 268822 secretariat@msmps.gov.md	Telefon: 022 222445 Email: office@capcs.md dispozitie@capcs.md
IBAN: MD 13EN000000222411025893	IBAN: MD87TRPBAA222210P15309AB	IBAN: MD75TRPCCC518430C01859AA
Banca: B.C. „Energbank” S.A. Sucursala Buiucani, mun. Chișinău	Banca: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat-Chisinau- bugetul de stat	Banca: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat-Chisinau-bugetul de stat
Cod Bancar: ENEGMD22893	TREZMD2X	TREZMD2X
Cod fiscal: 1002600033173	Cod fiscal: 1007601000791	Cod fiscal: 1016601000212
Cod TVA: 0501007		

Semnăturile Părților

Semnătura autorizată:
Digitally signed by Moșanu Evghenii
Date: 2021.08.05 08:59:43 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



Semnătura autorizată:
Digitally signed by Zafra Teodora
Date: 2021.08.05 12:31:57 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova

Semnătura autorizată:
Digitally signed by Antoci Val
Date: 2021.08.05 14:39:57 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



L.Ş.	L.Ş.	L.Ş.
------	------	------

Anexa nr. 1
la contractul nr. _____ din _____.08.2021

Specificația serviciilor și prețurilor acestora

Nr	Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA), MDL	Preț unitar (cu TVA), MDL	Suma, fără TVA, MDL	Suma cu TVA, MDL	Termenul livrare/prestare
1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	Servicii de mentenanță corectivă a Portalului certificatelor de concediu medical	serv	1	336,000.00	403,200.00	336,000.00	403,200.00	90 de zile lucrătoare de la data semnării contractului
	TOTAL, MDL					336,000.00	403,200.00	

PRESTATOR	BENEFICIAR	Centrul pentru achiziții publice centralizate în sănătate
<p>Semnătura autorizată:</p> <p>_____ Evghenii</p> <p>MOȘANU</p> <p>L.Ș.</p>	<p>Semnătura autorizată:</p> <p>_____ Tatiana</p> <p>ZATÎC</p> <p>L.Ș.</p>	<p>Semnătura autorizată:</p> <p>_____ Ivan</p> <p>ANTOCI</p> <p>L.Ș.</p>

SPECIFICAȚII TEHNICE

Nr. d/o	Denumirea serviciilor	Specificarea tehnică deplină
1.	Servicii de mentenanță corectivă a Portalului certificatelor de concediu medical	Conform Anexei nr.4

PRESTATOR	BENEFICIAR	Centrul pentru achiziții publice centralizate în sănătate
Semnătura autorizată: _____ Evghenii MOȘANU L.Ș.	Semnătura autorizată: _____ Tatiana ZATÎC L.Ș.	Semnătura autorizată: _____ Ivan ANTOCI L.Ș.

Modelul Actului cu privire la serviciile prestate

ACTUL Nr.
cu privire la serviciile prestate
conform Contractului nr. _____

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al RM, care activează în baza Regulamentului, cu sediul în str. V.Alecsandri 2, mun. Chișinău, Republica Moldova, (denumită în continuare "**Beneficiar**"), reprezentată legal pentru semnarea prezentului Act de către _____, în calitate de _____, pe de o parte, și

SRL "S&TMOLD", care activează în baza Statutului, cu sediul în mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor 8, (denumită în continuare "**Prestator**"), reprezentată legal, pentru semnarea prezentului Act, de către _____, în calitate de _____, pe de altă parte,

au încheiat prezentul Act, după cum urmează:

1. În conformitate cu prevederile Contractului nr. _____ din _____ 2021, Prestatorul a prestat servicii de mentenanță corectivă a Portalului certificatelor de concediu medical pentru perioada de la _____ 2021 până la _____ 2021, iar rezultatul a fost acceptat de către Beneficiar.
2. Prețul serviciilor prestate, conform Contractului prenotat, este de: _____ lei MD, cu TVA.
3. Prezentul ACT este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator:

L.Ș.

Beneficiar:

L.Ș.

PRESTATOR	BENEFICIAR	Centrul pentru achiziții publice centralizate în sănătate
Semnătura autorizată: _____ Evghenii MOȘANU L.Ș.	Semnătura autorizată: _____ Tatiana ZATÎC L.Ș.	Semnătura autorizată: _____ Ivan ANTOCI L.Ș.

Specificarea tehnică deplină

Anexa 4

Digitally signed by Moșanu Evghenii
Date: 2021.08.05 09:01:06 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



Digitally signed by Zatic Tatiana
Date: 2021.08.05 14:22:49 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



Digitally signed by Antoci Ivan
Date: 2021.08.05 14:39:23 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



"Cerina" – "Raspuns"

Cerinta	Răspuns
<p>Baza juridico-normativă sub care se desfășoară proiectul include legislația națională în vigoare, convențiile și tratatele internaționale, la care Republica Moldova este parte. Crearea și funcționarea sistemelor informaționale este reglementată de următoarele acte legislative și normative:</p>	<p>Confirmam ca am luat la cunostinta si asumam desfășurarea proiectului in acord cu Baza juridico-normativă sub care se desfășoară proiectul include legislația națională în vigoare, convențiile și tratatele internaționale, la care Republica Moldova este parte.</p> <p>La crearea și funcționarea sistemelor informaționale se va tine cont de reglementările următoarelor acte legislative și normative:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Legea nr.411-XII din 28.03.1995 „Ocrotirii sănătății”;</i> ● <i>Legea nr.982 din 11 mai 2000 privind accesul la informație;</i> ● <i>Legea nr.1069 din 22 iunie 2000 „Cu privire la informatică”;</i> ● <i>Legea nr.467 din 21 noiembrie 2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;</i> ● <i>Legea nr.412-XV din 09.12.2004 „Cu privire la Statistica oficială”</i> ● <i>Legea 100-XV din 26 aprilie 2001 „Privind actele din starea civilă”</i> ● <i>Legea nr. 71 din 22 martie 2007 cu privire la registre;</i> ● <i>Legea nr.133 din 08 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;</i> ● <i>Hotărârea Guvernului Republicii Moldova №.586 din 24.07.2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical;</i> ● <i>Hotărârea Guvernului nr.632 din 8 iunie 2004 despre aprobarea Politicii de edificare a societății informaționale în Republica Moldova;</i> ● <i>Hotărârea Guvernului nr.1123 din 14 decembrie 2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;</i> ● <i>Hotărârea Guvernului Republicii Moldova №. 101 din 5 februarie 2008 privind instituirea „Registrului de stat al formularelor medicale de strictă evidență”;</i> ● <i>Hotărârea Guvernului Republicii Moldova №.272 din 6 martie 2002 privind măsurile de creare a</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Legea nr.411-XII din 28.03.1995 „Ocrotirii sănătății”;</i> ● <i>Legea nr.982 din 11 mai 2000 privind accesul la informație;</i> ● <i>Legea nr.1069 din 22 iunie 2000 „Cu privire la informatică”;</i> ● <i>Legea nr.467 din 21 noiembrie 2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;</i> ● <i>Legea nr.412-XV din 09.12.2004 „Cu privire la Statistica oficială”</i> ● <i>Legea 100-XV din 26 aprilie 2001 „Privind actele din starea civilă”</i> ● <i>Legea nr. 71 din 22 martie 2007 cu privire la registre;</i> ● <i>Legea nr.133 din 08 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;</i> ● <i>Hotărârea Guvernului Republicii Moldova №.586 din 24.07.2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical;</i> ● <i>Hotărârea Guvernului nr.632 din 8 iunie 2004 despre aprobarea Politicii de edificare a societății informaționale în Republica Moldova;</i> ● <i>Hotărârea Guvernului nr.1123 din 14 decembrie 2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;</i> ● <i>Hotărârea Guvernului Republicii Moldova №. 101 din 5 februarie 2008 privind instituirea „Registrului de stat al formularelor medicale de strictă evidență”;</i> ● <i>Hotărârea Guvernului Republicii Moldova №.272 din 6 martie 2002 privind măsurile de creare a sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept”;</i>

sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept”;

- Hotărârea Guvernului RM №.1128 din 14.10.2004 privind aprobarea Concepției Sistemului Informațional Medical Integrat;
- Ordinul nr. 87 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006
- Ordinul MS RM nr. 695 din 13.10.2010 „Cu privire la Asistența Medicală primară din Republica Moldova”;
- Ordinului MS nr.190 din 23 iunie 2003 „Cu privire la instituirea structurii sistemului sănătății raionale/municipale”, ce prevede structura și responsabilitățile secțiilor de informatică și statistică medicală din cadrul instituțiilor medicale publice;
- Ordinul MS RM nr. 828 din 31.10.2011 „Cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară;
- Ordinul MS „Cu privire la întocmirea și prezentarea dărilor de seamă statistice medicale anuale de către instituțiile medico-sanitare”, actualizat anual;
- Ordinul MS nr. 404 din 30 octombrie 2007 “Cu privire la delimitarea juridică a asistenței medicale primare la nivel raional”;
- Ordinul nr. 1086 din 30.12.2016 cu privire la aprobarea Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale prestatorilor de servicii de sănătate
- Ordinul nr. 1080 din 28 decembrie 2017 „Cu privire la aprobarea Nomenclatorului Instituțiilor medico-sanitare Publice de asistență medicală primară la nivel de raion”;
- Ordin nr. 47 din 10.02.2016 Cu privire la aprobarea Nomenclatorului prestatorilor privați de servicii de sănătate
- Ordin nr. 466 din 11.06.2015 cu privire la aprobarea Nomenclatorului instituțiilor medico-sanitare spitalicești
- Ordinul MS Nr. 1023 din 29.12.2011 privind aprobarea formularelor statistice de evidență medicală primară ;
- Ordinul nr. 1087/721 din 30.12.2016 despre aprobarea Regulamentului privind înregistrarea persoanei la medicul de familie din instituția medico-sanitară ce prestează asistență medicală

- Hotărârea Guvernului RM №.1128 din 14.10.2004 privind aprobarea Concepției Sistemului Informațional Medical Integrat;
- Ordinul nr. 87 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:2006
- Ordinul MS RM nr. 695 din 13.10.2010 „Cu privire la Asistența Medicală primară din Republica Moldova”;
- Ordinului MS nr.190 din 23 iunie 2003 „Cu privire la instituirea structurii sistemului sănătății raionale/municipale”, ce prevede structura și responsabilitățile secțiilor de informatică și statistică medicală din cadrul instituțiilor medicale publice;
- Ordinul MS RM nr. 828 din 31.10.2011 „Cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară;
- Ordinul MS „Cu privire la întocmirea și prezentarea dărilor de seamă statistice medicale anuale de către instituțiile medico-sanitare”, actualizat anual;
- Ordinul MS nr. 404 din 30 octombrie 2007 “Cu privire la delimitarea juridică a asistenței medicale primare la nivel raional”;
- Ordinul nr. 1086 din 30.12.2016 cu privire la aprobarea Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale prestatorilor de servicii de sănătate
- Ordinul nr. 1080 din 28 decembrie 2017 „Cu privire la aprobarea Nomenclatorului Instituțiilor medico-sanitare Publice de asistență medicală primară la nivel de raion”;
- Ordin nr. 47 din 10.02.2016 Cu privire la aprobarea Nomenclatorului prestatorilor privați de servicii de sănătate
- Ordin nr. 466 din 11.06.2015 cu privire la aprobarea Nomenclatorului instituțiilor medico-sanitare spitalicești
- Ordinul MS Nr. 1023 din 29.12.2011 privind aprobarea formularelor statistice de evidență medicală primară ;
- Ordinul nr. 1087/721 din 30.12.2016 despre aprobarea Regulamentului privind înregistrarea persoanei la medicul de familie din instituția medico-sanitară ce prestează asistență medicală primară în cadrul asigurării obligatorii de asistență medicală
- Ordinul comun al MS și CNAM nr. 596/404A din 21.07.2016 privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală
- Ordinul comun al MS și CNAM nr. 1131/658A din 29.12.2017 Criteriile de contractare a instituțiilor

<p><i>primară în cadrul asigurării obligatorii de asistență medicală</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ordinul comun al MS și CNAM nr. 596/404A din 21.07.2016 privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală</i> • <i>Ordinul comun al MS și CNAM nr. 1131/658A din 29.12.2017 Criteriile de contractare a instituțiilor medico-sanitare în cadrul sistemului asigurării obligatorii de asistență medicală pentru anul 2018</i> • <i>Hotărâre de Guvern Nr.128 din 20.02.2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)</i> 	<p><i>medico-sanitare în cadrul sistemului asigurării obligatorii de asistență medicală pentru anul 2018</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hotărâre de Guvern Nr.128 din 20.02.2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)</i>
--	---

<p>12.2.2</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>principiul legitimității</i>, potrivit căruia funcțiile și operațiile efectuate de utilizatori sunt legale și conforme cu drepturile omului și legislația națională în vigoare; • <i>principiul autenticității datelor</i>, care presupune că informațiile păstrate pe dispozitive de stocare a datelor sau pe suport de hârtie corespund stării reale a obiectelor; • <i>principiul identificării</i>, conform căruia pachetelor informaționale li se atribuie un cod de clasificare la nivel de sistem, prin care este posibilă identificarea univocă și raportarea la acestea; • <i>principiul temeiniciei datelor</i>, care prevede că introducerea datelor se efectuează doar în baza înscrisurilor din documentele acceptate ca surse de informații; • <i>principiul auditului sistemului</i>, care presupune înregistrarea informației despre schimbările care au loc, pentru a face posibilă reconstituirea istoriei unui document sau starea lui la o etapă anterioară; • <i>principiul independenței de platforma software</i>, conform căruia poate fi construit pe baza modulelor elaborate la comandă sau a produselor software existente. Conceptul nu limitează în nici un fel abordarea dezvoltării sistemului atât timp cât sunt satisfăcute nevoile identificate și se oferă cea mai mare valoare pentru prețul oferit. • <i>principiul accesibilității și integrabilității</i>, care presupune că, chiar dacă oferă funcționalități multiple, este construit ca un element integral și folosit de utilizatori prin intermediul unei interfețe unice. Mai mult decât atât, acest principiu prevede că expansiunea și dezvoltarea sistemului se vor face prin protocoale și puncte de conexiune proiectate din start; • <i>principiul confidențialității informației</i>, care prevede răspunderea personală, în conformitate cu legislația în vigoare, a colaboratorilor responsabili de prelucrarea informației în sistem pentru utilizarea și difuzarea neautorizată a informației; 	<p>Principiile de baza vor fi respectate in totala conformitate cu cerintele autoritatii contractante.</p>
--	---

- *principiul compatibilității*, conform căruia trebuie să fie compatibil cu sistemele existente atât în țară, cât și peste hotarele ei;
- *principiul orientării spre utilizator*, potrivit căruia structura, conținutul, mijloacele de acces și navigarea sunt focalizate spre utilizatori;
- *principiul extensibilității*, conform căruia componentele oferă facilități de ajustare și extindere a funcționalităților existente pentru conformare cu necesitățile în continuă schimbare;
- *principiul dezvoltării progresive*, potrivit căruia elaborarea sistemului și modificarea permanentă a componentelor sale se efectuează în conformitate cu tehnologiile informaționale avansate;
- *principiul consecutivității*, care presupune elaborarea și implementarea proiectului pe etape;
- *principiul eficienței funcționării*, care presupune optimizarea raportului dintre calitate și cost;
- *principiul utilizării standardelor deschise*, care se aplică pentru a asigura atât interoperabilitatea cu sistemele externe, cât și păstrarea informației, în conformitate cu normele în vigoare;
- *principiul securității informaționale*, care presupune asigurarea nivelului dorit de integritate, exclusivitate, accesibilitate și eficiență a protecției datelor împotriva pierderii, denaturării, distrugerii și utilizării neautorizate. Securitatea sistemului presupune rezistența la atacuri și protecția caracterului secret, a integrității și pregătirii pentru lucru, cit și a datelor acestuia.

<p>Lucrărilor</p> <p>Portalul certificatelor de concediu medical a fost lansat în producție în septembrie 2019 și a permis personalului medical înregistrarea datelor certificatelor de concediu medical necesare pentru calcularea indemnizațiilor pentru incapacitatea temporară de muncă. Totodată pe parcursul utilizării Portalului s-a constatat faptul că în situațiile în care utilizatorii admit erori la introducerea datelor în Portal, sau întârzie înregistrarea lor, este greu de efectuat corecțiile necesare asupra datelor. Astfel în unele cazuri este necesar de anulat unul sau câteva certificate de concediu medical pentru a restabili ordinea corectă a certificatelor și de modificare a datelor certificatelor de concediu medical. Scopurile dezvoltării modificărilor în cadrul Portalului sunt următoarele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posibilități mai extinse de a face corecții în datele certificatelor de concediu medical; • Posibilitatea de a înregistra necondiționat datele certificatelor de concediu medical; • Actualizarea automată a statutului certificatelor de concediu medical după emiterea deciziei de către CNAS; • Transmiterea automată a tuturor certificatelor de concediu medical fără intervenția ulterioară a utilizatorilor. • Micșorarea timpului de procesare a datelor certificatelor de concediu medical; • Creșterea calității datelor înregistrate. <p>În prezenta documentație sunt reflectate informații privind tehnologia folosită și modul în care sunt prelucrate datele. Prestatorul va avea acces la codul sursă al sistemului și își va asuma riscurile ce decurg din modificările acestuia. Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra Portalului pentru o perioadă de minim 12 luni după semnarea actului de predare primire pentru modificările software (cod sursă) realizate pe perioada contractului. De asemenea prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va</p>	<p>Serviciile vor fi prestate intru respectarea intocmai a scopului lucrarilor solicitate</p>
---	--

<p>prezenta Beneficiarului împreună cu codul sursă care a suportat modificări.</p>																															
<p>Obiectivele proiectului</p> <p>Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță în scopul asigurării bune funcționări.</p> <p>Portalul certificatelor de concediu medical necesită optimizarea modului de înregistrare și corectare a datelor certificatelor de concediu medical. De asemenea este nevoie de optimizat modul de transmitere a datelor și recepționare a răspunsului din partea CNAS.</p>	<p>Oferta tehnica prezentata raspunde intocmai obiectivelor proiectului</p>																														
<p>Astfel în cadrul serviciilor de mentenanță corectivă a Portalului vor fi efectuate următoarele lucrări:</p> <table border="1" data-bbox="183 884 774 1870"> <thead> <tr> <th>Nr.</th><th>Descriere</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td><td>Eliminarea restricției de modificare a certificatului de concediu medical din "Primar" în "Continuare" și invers.</td></tr> <tr> <td>2.</td><td>Eliminarea restricției de înregistrare a certificatelor de concediu medical "Continuare" dacă pe certificatul anterior a fost aprobată decizie de refuz.</td></tr> <tr> <td>3.</td><td>Eliminarea restricției de înregistrare a certificatelor "Continuare" dacă a fost specificată ieșirea la serviciu.</td></tr> <tr> <td>4.</td><td>Posibilitatea de afișare a certificatelor de concediu medical pe o persoană eliberate de către orice prestator.</td></tr> <tr> <td>5.</td><td>Posibilitatea de a înregistra certificate de concediu medical în continuare fără restricția de necesitate a introducerii certificatului precedent.</td></tr> <tr> <td>6.</td><td>Posibilitate de a transmite automat certificate de concediu medical în cazul în care se formează lanțul logic (perioade consecutive fără lacune) al perioadelor pentru care au fost acordate certificatele.</td></tr> </tbody> </table>	Nr.	Descriere	1.	Eliminarea restricției de modificare a certificatului de concediu medical din "Primar" în "Continuare" și invers.	2.	Eliminarea restricției de înregistrare a certificatelor de concediu medical "Continuare" dacă pe certificatul anterior a fost aprobată decizie de refuz.	3.	Eliminarea restricției de înregistrare a certificatelor "Continuare" dacă a fost specificată ieșirea la serviciu.	4.	Posibilitatea de afișare a certificatelor de concediu medical pe o persoană eliberate de către orice prestator.	5.	Posibilitatea de a înregistra certificate de concediu medical în continuare fără restricția de necesitate a introducerii certificatului precedent.	6.	Posibilitate de a transmite automat certificate de concediu medical în cazul în care se formează lanțul logic (perioade consecutive fără lacune) al perioadelor pentru care au fost acordate certificatele.	<p>- vom analiza și dezvolta următoare funcționalități al sistemului și vom actualiza documentația în conformitate cu lista lucrărilor în cadrul serviciilor de mentenanță corectivă a Portalului:</p> <table border="1" data-bbox="813 974 1436 1870"> <thead> <tr> <th>Nr.</th><th>Descriere</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td><td>Eliminarea restricției de modificare a certificatului de concediu medical din "Primar" în "Continuare" și invers.</td></tr> <tr> <td>2.</td><td>Eliminarea restricției de înregistrare a certificatelor de concediu medical "Continuare" dacă pe certificatul anterior a fost aprobată decizie de refuz.</td></tr> <tr> <td>3.</td><td>Eliminarea restricției de înregistrare a certificatelor "Continuare" dacă a fost specificată ieșirea la serviciu.</td></tr> <tr> <td>4.</td><td>Posibilitatea de afișare a certificatelor de concediu medical pe o persoană eliberate de către orice prestator.</td></tr> <tr> <td>5.</td><td>Posibilitatea de a înregistra certificate de concediu medical în continuare fără restricția de necesitate a introducerii certificatului precedent.</td></tr> <tr> <td>6.</td><td>Posibilitate de a transmite automat certificate de concediu medical în cazul în care se formează lanțul logic (perioade consecutive fără lacune) al perioadelor pentru care au fost acordate certificatele.</td></tr> <tr> <td>7.</td><td>Posibilitatea de recepționare de la CNAS a statutului actualizat al certificatului de</td></tr> </tbody> </table>	Nr.	Descriere	1.	Eliminarea restricției de modificare a certificatului de concediu medical din "Primar" în "Continuare" și invers.	2.	Eliminarea restricției de înregistrare a certificatelor de concediu medical "Continuare" dacă pe certificatul anterior a fost aprobată decizie de refuz.	3.	Eliminarea restricției de înregistrare a certificatelor "Continuare" dacă a fost specificată ieșirea la serviciu.	4.	Posibilitatea de afișare a certificatelor de concediu medical pe o persoană eliberate de către orice prestator.	5.	Posibilitatea de a înregistra certificate de concediu medical în continuare fără restricția de necesitate a introducerii certificatului precedent.	6.	Posibilitate de a transmite automat certificate de concediu medical în cazul în care se formează lanțul logic (perioade consecutive fără lacune) al perioadelor pentru care au fost acordate certificatele.	7.	Posibilitatea de recepționare de la CNAS a statutului actualizat al certificatului de
Nr.	Descriere																														
1.	Eliminarea restricției de modificare a certificatului de concediu medical din "Primar" în "Continuare" și invers.																														
2.	Eliminarea restricției de înregistrare a certificatelor de concediu medical "Continuare" dacă pe certificatul anterior a fost aprobată decizie de refuz.																														
3.	Eliminarea restricției de înregistrare a certificatelor "Continuare" dacă a fost specificată ieșirea la serviciu.																														
4.	Posibilitatea de afișare a certificatelor de concediu medical pe o persoană eliberate de către orice prestator.																														
5.	Posibilitatea de a înregistra certificate de concediu medical în continuare fără restricția de necesitate a introducerii certificatului precedent.																														
6.	Posibilitate de a transmite automat certificate de concediu medical în cazul în care se formează lanțul logic (perioade consecutive fără lacune) al perioadelor pentru care au fost acordate certificatele.																														
Nr.	Descriere																														
1.	Eliminarea restricției de modificare a certificatului de concediu medical din "Primar" în "Continuare" și invers.																														
2.	Eliminarea restricției de înregistrare a certificatelor de concediu medical "Continuare" dacă pe certificatul anterior a fost aprobată decizie de refuz.																														
3.	Eliminarea restricției de înregistrare a certificatelor "Continuare" dacă a fost specificată ieșirea la serviciu.																														
4.	Posibilitatea de afișare a certificatelor de concediu medical pe o persoană eliberate de către orice prestator.																														
5.	Posibilitatea de a înregistra certificate de concediu medical în continuare fără restricția de necesitate a introducerii certificatului precedent.																														
6.	Posibilitate de a transmite automat certificate de concediu medical în cazul în care se formează lanțul logic (perioade consecutive fără lacune) al perioadelor pentru care au fost acordate certificatele.																														
7.	Posibilitatea de recepționare de la CNAS a statutului actualizat al certificatului de																														

7.	Posibilitatea de recepționare de la CNAS a statutului actualizat al certificatului de concediu medical înregistrat și de al actualiza în Portal.		concediu medical înregistrat și de al actualiza în Portal.
8.	Posibilitatea de a vizualiza certificatele de concediu medical "Continuare" pentru care nu există un certificat care să se termine cu ziua anterioară zilei de start a certificatului "Continuare".	8.	Posibilitatea de a vizualiza certificatele de concediu medical "Continuare" pentru care nu există un certificat care să se termine cu ziua anterioară zilei de start a certificatului "Continuare".
9.	Activarea opțiunii indemnizație pentru maternitate cu posibilitatea de a elibera certificatul la o data anterioară (inclusiv cu 30 săptămâni înapoi de la ziua curentă). Pentru gravidele care se află la întreținerea soțului se vor completa data căsătoriei, datele soțului prin specificarea IDNP/CPAS, și preluarea datelor din Registrul dle stat al populației prin platforma de MConnect.	9.	Activarea opțiunii indemnizație pentru maternitate cu posibilitatea de a elibera certificatul la o data anterioară (inclusiv cu 30 săptămâni înapoi de la ziua curentă). Pentru gravidele care se află la întreținerea soțului se vor completa data căsătoriei, datele soțului prin specificarea IDNP/CPAS, și preluarea datelor din Registrul dle stat al populației prin platforma de MConnect.
10.	Actualizarea documentației, manualelor și ghidurilor de utilizare.	10.	Actualizarea documentației, manualelor și ghidurilor de utilizare.
<p>În procesul de lucru Dezvoltatorul de comun cu reprezentanții AGE și CNAS vor stabili specificația tehnică pentru schimbul de date cu platforma MConnect. Dezvoltatorul va asigura corespunderea funcțiilor de interdependență a Portalului certificatelor de concediu medical și sistemului informațional CNAS pentru implementarea cerințelor de schimb de date. Dezvoltatorul va asigura implementarea și testarea deplină a fluxurilor între Portal și CNAS. Totodată, urmare a funcționalităților noi implementate Dezvoltatorul va asigura în continuare funcționarea corectă a tuturor serviciilor AGE implementate în proiect (MPass, MSign, MConnect) și configurarea soluției în mediului MCloud pentru a corespunde dezvoltărilor noi pe mediul de testare și producție.</p>		<p>Am avut cunoștință și nu așumăm să participăm ca consultanți pentru realizarea soluției de schimb de date între Beneficiar și CNAS. Totodată ne asumăm că funcționalitățile noi dezvoltate nu vor deregla funcționarea serviciilor AGE deja implementate și nu vor fi efectuate careva modificări care pot duce la necoresponderea configurației soluției în mediul MCloud, cu condiție că la momentul începerii procesului de dezvoltare totul funcționează corect și corespunde cerințelor de dezvoltări noi.</p>	

Toate cerințele sunt obligatorii.	Cerintele obligatorii vor fi respectate
<p>Pe lângă cerințele funcționale Dezvoltatorul va prezenta documentația aferentă proiectului si anume:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentul de analiză și proiectare pentru funcționalitățile solicitate; • Rezultatele testării pe mediul de test; • Manualele și instrucțiunile de utilizare actualizate. 	<p>Asumăm livrarea următoarelor documente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentul de analiză și proiectare pentru funcționalitățile solicitate; - Rezultatele testării pe mediul de test; - Manualele și instrucțiunile de utilizare actualizate.
Durata estimată pentru serviciile de modificare a funcționalităților în cadrul Portalul certificatelor de concediu medical este până la 90 zile lucrătoare de la semnarea contractului.	Având în vedere totalitatea cerințelor expuse în caietul de sarcină ne asumăm executarea lucrărilor în termen de 90 zile
<p>Asumarea serviciilor implică acordarea garanției asupra Portalului certificatelor de concediu medical pentru o perioadă de 12 luni după semnarea actului de predare primire pentru modificările software (cod sursa) realizate pe perioada contractului. De asemenea prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului împreună cu codul sursa care a suportat modificări.</p>	<p>Asumăm următoarele, conform cerintelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acordarea garanției asupra Portalului certificatelor de concediu medical pentru o perioadă de 12 luni după semnarea actului de predare primire pentru modificările software (cod sursa) realizate pe perioada contractului; • Documentul de analiză și proiectare pentru funcționalitățile solicitate; • Rezultatele testării pe mediul de test; • Manualele și instrucțiunile de utilizare actualizate. <p>Imprimarea manualelor de utilizare este responsabilitatea Beneficiarului.</p>
<p>Specificații tehnice</p> <p>Arhitectura Portalului permite funcționarea pe infrastructura M-Cloud și funcționează centralizat pe infrastructura hardware concepută pentru disponibilitate 99.9% cu următoarele caracteristici generale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 arhitectura orientata pe servicii pentru a acomoda cu ușurință noi modificări cu intervenții exclusiv asupra componentei de actualizat, 	Dezvoltarile si serviciile de mentenanta vor respecta specificatiile tehnice

<p>minimizând costurile și timpul necesar realizării modificărilor;</p> <ul style="list-style-type: none"> • întreține în limba romana interfața utilizator, conținutul registrelor, bazelor de date și documentelor generate; • permite ca utilizatorul să se autentifice o singură dată pentru a accesa toate funcționalitățile modului; • utilizează serviciul guvernamental M-Pass pentru autentificare; • asigură schimbul de date cu CNAS prin intermediul platformei MConnect; • corespunde cerințelor standardelor securității și confidențialității informației și prelucrării datelor cu caracter personal; • asigură o siguranță sporită în exploatare. 	
<p>Beneficiar al sistemului este Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale. Documentul de Analiză elaborat de Furnizor va constitui primul livrabil și va fi supus aprobării și acceptării de către MSMPS în comun cu CNAM și CNAS. Documentul de analiză aprobat de către MSMPS în comun cu CNAM și CNAS va fi reperul pentru Acceptanța Finală, primând în fața oricărui alt document tehnic. Documentul de Analiză va fi întocmit de către Furnizor, cu implicarea specialiștilor Beneficiarului.</p>	<p>Am luat cunoștință și asumăm că primul livrabil va constitui Documentul de analiză, și va fi supus aprobării și acceptării de către MSMPS în comun cu CNAM și CNAS. Documentul de analiză aprobat de către MSMPS în comun cu CNAM și CNAS va fi reperul pentru Acceptanța Finală, primând în fața oricărui alt document tehnic. Documentul de Analiză va fi întocmit de către Furnizor, cu implicarea specialiștilor Beneficiarului.</p> <p>Ținând cont de solicitare de dezvoltare în termeni cât mai restrânși, contăm pe o cooperare din partea tuturor părților implicate în oferirea și prezentarea informațiilor descrise exhaustiv necesare pentru elaborarea documentului de analiză în termeni cât mai restrânși.</p>

<p>dezvoltării</p> <p>Contextul în care Furnizorul va desfășura serviciile contractate este următorul:</p> <ul style="list-style-type: none"> Beneficiarul deține 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 dezvoltări 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 modificărilor de cod aparține dezvoltatorului. Orice modificare asupra aplicației implică din partea dezvoltatorului obligația acordării garanției pentru întreg sistemul și nu doar pe modificările efectuate. În același context este important de reținut faptul că eventualele incidente, disfuncționalități sau alterări de configurație care privesc buna funcționare a sistemelor se vor trata exclusiv cu furnizorul serviciilor și nu cu terțe persoane. Asumarea serviciilor din acest proiect implică acordarea garanției asupra sistemelor implicate. Beneficiarul își păstrează dreptul de proprietate asupra aplicației indiferent de îmbunătățirile aduse acesteia pe parcursul desfășurării contractului. În baza legislației sau a necesităților operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului modificări, sau funcționalități noi, iar Furnizorul trebuie să fie pregătit în permanență să le implementeze rapid, fără a afecta funcționarea normală a sistemului. În baza necesităților operaționale, Beneficiarul poate solicita Furnizorului consultanță în formă de răspunsuri scrise la întrebările cu privire la sistemul dezvoltat, sau consultanță în formă de prezentări la oficiul Beneficiarului cu privire la întrebări specifice legate de sistemul dezvoltat. Furnizorul este responsabil pentru eventualele incidente asupra sistemelor implicate generate pe 	<p>Asumăm cele expuse în compartimentul dat. Deasemenea noi suntem gata să executăm orice modificare sau solicitare de la beneficiar, în baza condițiilor contractuale.</p>
---	---

<p>parcursul operațiunilor desfășurate de el, sau la recomandarea lui pe durata realizării de noi funcționalități.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Versiunile actualizate și funcționale ale sistemului intră automat în proprietatea Beneficiarului, iar furnizorul execută operațiunile tehnice asupra acestora până la finalizarea contractului și acordă garanție asupra lor, în forma în care au fost predate. Cheltuielile generate de defecțiunile aplicației în perioada de garanție vor fi suportate de către Furnizor. 	
--	--

<p>Capitol</p> <p>Mod de lucru. Modalități de intervenție</p> <p>Toate componentele Portalului sunt găzduite în Cloud-ul guvernamental (M-Cloud). Accesul la serverele sistemului se face în mod securizat atât din interiorul centrului de date cât și din exterior. 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 că 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.</p> <p>Buna comunicare între echipele de suport este esențială în procesul de întreținere a sistemului și al asigurării unei bune experiențe a utilizatorilor sistemului. Toate operațiunile de acest fel se desfășoară în condiții de securitate cibernetică maximă, 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 afara centrului de date. Situațiile mai simple, în special recomandări, pot fi tratate telefonic, sau prin email. Pot apărea însă și situații cu nivel sporit 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervenție de la distanță [remote acces], securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor Centrului de Date al Cloud-ului guvernamental; • Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin email, sau prin alte mijloace de comunicație electronică, inclusiv videoconferință; 	<p>Am făcut cunoștință cu acest capitol de cerințe și având în vedere ca aplicația este rulată pe MCloud ne vom conforma cu regulile impuse de MCloud.</p> <p>Toate adresările vor fi raportate într-un sistem de ticketing.</p>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> Intervenții on-site, în situațiile în care specialiștii centrului de date guvernamental apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației. 	
<p>Cerințe pentru Call Center</p> <p>Prin ofertă, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar asumă următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație, la nivelul Call Center-ului:</p> <ul style="list-style-type: none"> Disponibilitate Call Center prin email, telefon acordat la programul de lucru al beneficiarului; Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces. <p>Obligații solicitate pentru Call Center în cazul unui incident la nivelul centrului de date:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personalul Call Center -ului va trebui să dispună permanent actualizată lista specialiștilor disponibili pentru intervenție; Personalul Call Center-ului trebuie să mențină legătura cu specialiștii (telefonică, email, sms) pe parcursul intervențiilor astfel încât utilizatorii să poată primi informații corecte privind starea de funcționare a sistemului; Call Center-ul nu va dirija utilizatorii către echipele de intervenție, ci va acționa ca punct unic de contact pe toată durata incidentului până la reintrarea sistemului în regim normal de operare. 	<p>Ne asumăm următoarele cerințe legate de Call Center:</p> <p>Cerințe pentru Call Center</p> <p>Prin ofertă, furnizorul serviciilor achiziționate de către Beneficiar asumă următoarele condiții minime de suport tehnic pe aplicație, la nivelul Call Center-ului:</p> <ul style="list-style-type: none"> Disponibilitate Call Center prin email, telefon acordat la programul de lucru al beneficiarului; Modalități de asigurare a suportului; email, telefon, remote acces. <p>Obligații solicitate pentru Call Center în cazul unui incident la nivelul centrului de date:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personalul Call Center -ului va contacta personalul MCloud pentru a informa despre incidente legate de MCloud.
<p>Timpi de intervenție [SLA]</p> <p>Sistemul este conceput în scopul funcționării corecte și continue. Intervențiile programate și durata acestora se agreează cu împreună cu beneficiarul în urma consultării și agreeării de către toate departamentele de suport. Serviciile interne pentru acest proiect sunt dimensionate pentru asigurarea unui nivel de disponibilitate la care trebuie să se alinieze și serviciile achiziționate prin prezenta procedură. În situații de incident Dezvoltatorul va analiza problema și va informa Beneficiarul. Pentru situațiile ce țin de funcționarea Portalului (incidentele ce țin de MCloud nu sunt considerate), timpii solicitați pentru operațiunile tehnice sunt următorii:</p>	<p>Asumăm timpii de intervenție pentru obiectele ce cad sub incidența garanției inclusiv pentru componentele modificate pentru executarea lucrărilor în conformitate cu subiectul contractului.</p>
<p>Timp de răspuns</p>	<p>2 ore</p>

Timpi de intervenție pentru defecțiuni (software) de configurare la nivelul serverelor sau alterarea configurației sistemului în Cloud-ul guvernamental (M-Cloud) cât și a componentelor majore ale sistemului.	2 ore	
Timpi de intervenție pentru acțiuni corective	8 ore	

<p>Cerințe experiența furnizorului</p>	<p>Informația despre experiența furnizorului este anexată.</p>
<p>Beneficiarul a identificat următoarele cerințe minime privind expertiza pe care trebuie să o aibă furnizorul:</p>	
<p>1. Să demonstreze prin documente justificative utilizarea în proiectele dezvoltate a serviciului guvernamental de autentificare și control MPass</p>	
<p>2. Să demonstreze prin documente justificative utilizarea în proiectele dezvoltate a serviciului guvernamental de semnătură electronică MSign</p>	
<p>3. Să demonstreze prin documente justificative utilizarea în proiectele dezvoltate a platformei guvernamentale de interoperabilitate MConnect</p>	
<p>4. Să demonstreze documente justificative utilizarea în proiectele dezvoltate a platformei guvernamentale de interoperabilitate MCloud</p>	
<p>5. Echipa alocată trebuie să dispună de experiența solicitată. Necoresponderea va duce la descalificarea Furnizorului.</p>	

<p>Cerințe minime privind experiența personalului</p>	<p>Informația despre echipă este prezentată ca parte a ofertei cu respectarea cerintelor.</p>
<p>Beneficiarul solicită o echipă de minim 6 persoane care vor participa la dezvoltarea și implementarea funcționalităților.</p> <p>Beneficiarul a identificat următoarele cerințe minime privind expertiza pe care trebuie să o aibă echipa tehnică a furnizorului:</p>	
<p>Expert - Manager de proiect</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minim 5 ani experiență în managementul proiectelor în domeniul Tehnologii Informaționale si Comunicații; • Experiență în cel puțin 3 proiecte de implementare a unor soluții similare ca efort și complexitate, în rolul de manager de proiect pentru toată durata proiectului; • Experiență de lucru de cel puțin 1 an în cadrul companiei Ofertantului sau a grupului din care aceasta face parte; • Studii Superioare, deținerea unui Certificat de calificare manager de proiect emis de o instituție recunoscută la nivel internațional în domeniul managementului proiectelor (PMP, PMI-ACP sau PRINCE2); • Cunoașterea limbii române este obligatorie. • Notă: În cazul în care oferta este depusă de o asocierie, managerul de proiect trebuie să dispună de experiență în cadrul companiei lider al asocierii minim 1 an. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Participarea la implementarea a cel puțin un proiect în domeniul medical/social în R. Moldova 	
<p>Specialist infrastructura sistem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare TIC finalizate cu diploma de licență; • Competențe dovedite prin certificare în managementul serviciilor IT; • Experiența profesională generală în domeniul informatic de minim 5 ani; • Experiența dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte la activități IT complexe privind infrastructura software și hardware din cadrul sistemelor informatice 	
<p>Specialist asigurare a calității în domeniul securității</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare finalizate cu diploma de licență în domeniul informatic; • Experiența profesională generală în domeniul informatic de minim 5 ani; • Competențe privind auditul securității sistemelor informatice, dovedite prin prezentarea unei certificări în domeniu emisă de autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat. • Competențe privind auditarea sistemelor de management al calității, dovedite prin prezentarea unei certificări în domeniu emisă de autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Experiența dobândită prin participarea, în funcția de expert calitate, în cel puțin 3 proiecte informatice 	
<p>Analist dezvoltare sistem informatic</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare finalizate cu diplomă de licență; • Experiența profesională generală în domeniul informatic de minim 5 ani; • Experiența dobândită prin participarea în calitate de specialist IT în cel puțin 3 proiecte de implementare a unui sistem informatic (se justifică prin documente semnate de beneficiari ex: recomandări, cel puțin o recomandare) • Experiență în participarea a cel puțin unul din proiecte din domeniul medical/social în R. Moldova. 	
<p>Dezvoltator</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare finalizate cu diploma de licență în domeniul informatic; • Experiență conform CV de minim 5 ani în programarea aplicațiilor web și a bazelor de date cu următoarele tehnologii (Java, Spring React framework, Docker, Nginx, MySQL) • Experiența conform CV prin participarea în cel puțin 3 proiecte la activități tehnice asupra sistemelor informatice. • 	
<p>Specialist baze de date</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Studii superioare finalizate cu diploma de licență în domeniul informatic; • Experiență conform CV de minim 5 ani în programarea aplicațiilor web și a bazelor de date cu următoarele tehnologii (Java, Spring React framework, Docker, Nginx, MySQL) • Experiența conform CV prin participarea în cel puțin 3 proiecte la activități tehnice asupra sistemelor informatice. • 	
<p>Notă: Ofertantul va prezenta cel puțin o recomandare de la Beneficiari pe care Autoritatea contractantă o va putea verifica la necesitate.</p>	
<p>Suplimentar obligatoriu:</p> <p>Pe perioada desfășurării contractului, codul sursă al aplicației va fi supus modificărilor efectuate de către specialiștii furnizorului. Orice modificare în codul sursă are ca efect o nouă versiune a aplicației care este supusă garanției contractuale a ofertantului în baza cerințelor minime și obligatorii ale Caietului de Sarcini.</p> <p>Furnizorul va plasa periodic, la solicitarea Beneficiarului și la final codul sursă cu toate modificările efectuate în repoziitoriul de date pus la dispoziție de Beneficiar.</p> <p>În cadrul ofertei tehnice se va include un capitol în care ofertantul va descrie procedura de operare și modul în care se va asigura buna funcționare a sistemului în Cloud-ul guvernamental (M-Cloud), cu demonstrarea înțelegerii principiilor de distribuire a rolurilor personalului de întreținere și suport, a principiilor care vor</p>	<p>Am luat cunoștință</p>

<p>asigura fiabilitatea sistemului, și va descrie practicile care au fost aplicate în cadrul proiectelor precedente pe teritoriul Republicii Moldova. Dimensiunea capitolului nu trebuie să depășească 3000 cuvinte. Pentru o înțelegere clară, din acest capitol trebuie să reiasă că ofertantul demonstrează înțelegerea rolurilor Personalului de întreținere și suport al sistemului în condițiile rulării acestuia în Cloud-ul guvernamental.</p> <p>În cadrul ofertei tehnice se va include un capitol în care ofertantul va descrie modul de aplicare a politicilor de securitate necesare sistemului, și va demonstra înțelegerea necesității acestora, cu indicarea referințelor utilizate, precum și a proiectelor precedente realizate la nivel național / internațional. Dimensiunea capitolului nu trebuie să depășească 3000 cuvinte. Pentru o înțelegere clară, din acest capitol trebuie să reiasă că ofertantul demonstrează înțelegerea necesității aplicării politicii de securitate necesară sistemului.</p> <p>Beneficiarul punctează perioada de garanție suplimentară a aplicației acordată de către ofertanți pentru o perioadă de 12 luni.</p>	
---	--

<p>Toate cerințele din caietul de sarcini sunt minime și obligatorii, iar nerespectarea sau respectarea parțială a uneia dintre cerințe va duce automat la declararea ofertei ca fiind neconformă și, implicit, la descalificarea ei. Asumarea condițiilor în care se desfășoară proiectul și îndeplinirea cerințelor tehnice, de personal sau asupra modului de lucru pentru toate punctele precizate în capitolele documentației sunt condiții obligatorii și eliminatorii pentru conformitatea ofertelor și sunt totodată termeni considerați contractuali. Ofertantul va prezenta Oferta tehnică în care pentru toate cerințele ofertanții vor răspunde punct cu punct într-un tabel cu minim 2 coloane „Cerința” „Răspuns”. Coloana răspuns va conține inclusiv durata de timp în zile necesare pentru dezvoltarea cerinței. În cazul în care ofertantul nu prezintă Oferta tehnică oferta va fi declarată ca fiind neconformă și, implicit, la descalificarea ei.</p>	<p>Oferta este întocmită în conformitate cu cerințele</p>
<p>Criterii de evaluare</p> <p>Condiții obligatorii ale ofertelor pentru calcularea punctajului</p> <p>Pentru calcularea punctajului doar ofertele care îndeplinesc simultan condițiile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • îndeplinesc integral condițiile solicitate privind experiența ofertantului și pregătirea personalului; • răspund corect cerințelor Caietului de Sarcini. <p>Ofertele care nu îndeplinesc criteriile de mai sus sunt declarate neconforme și sunt descalificate. Tabelul de punctaj aplicat ofertelor selectate astfel are un punctaj maxim total de 100 de puncte</p>	<p>Criteriile de evaluare au fost examinate si sunt respectate in oferta tehnica</p>

În scopul înțelegerii cât mai corecte a cerințelor Caietului de Sarcini, Beneficiarul aduce la cunoștința participanților la procedura de achiziție detaliile tehnice funcționale ale sistemelor informatice operaționale asupra cărora vor fi desfășurate operațiunile solicitate.

Furnizorul va avea acces la codurile sursă ale componentelor deținute de către Beneficiarul și își va asuma toate riscurile ce decurg din modificarea acestora. Furnizorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului, acordând garanție pe întreg sistemul de la intrarea în regim de producție a sistemului.

Furnizorul va avea acces la codurile sursă ale componentelor deținute de către Beneficiarul și își va asuma toate riscurile ce decurg din modificarea acestora. Furnizorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului, acordând garanție pe întreg sistemul de la intrarea în regim de producție a sistemului.

de buna practica. Experții noștri au participat la proiecte importante în Republica Moldova, între cele mai importante **proiecte precedente realizate pe teritoriul Republicii Moldova**, enumeram:

- ❑ **„Servicii de creare a sub-sistemului Informațional E-Dosar din cadrul Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor (PIGD) și extinderea acestuia cu funcționalități noi”**
- ❑ **„Migrarea Sistemului Informațional Automatizat Asistentă Socială din Republica Moldova în M-Cloud”**
- ❑ **„Sistem Informațional Automatizat pentru Asistența Medicală Spitalicească (SIA AMS) - Sistem informațional automatizat de sănătate pentru instituțiile medico-sanitare spitalicești publice din Republica Moldova, găzduit în infrastructura de Cloud guvernamental”**

Politica de securitate aferenta tipului de date prelucrate va fi (re)adusă la cunoștința tuturor persoanelor responsabile de operarea datelor cu caracter personal, înainte acordării accesului la operarea datelor cu caracter personal. Atât personalul medical cât și cel tehnic cunosc și se supun normelor de prelucrare a acestor date; totuși în cadrul proiectului vor exista iterații pe aceasta tema și se va ține cont de tipul informațiilor în ORICE activitate care presupune accesul la date.

Bunele practici și standardele de securitate impun ca datele cu caracter personal care fac obiectul prelucrării să fie realizată cu respectarea următoarelor principii:

- ❑ Conformarea tuturor regulilor, impuse de MCloud, platformei guvernamentale care va asigura securitatea aplicației.
- ❑ Aplicarea bunelor practici pentru a evita "OWASP Top Ten Most Critical Web Application Vulnerabilities".
- ❑ Prelucrarea în mod corect și în conformitate cu prevederile legale.
- ❑ Asigurarea colectării unor date adecvate, pertinente și neexcesive în ceea ce privește scopul pentru care sunt colectate și/sau prelucrate ulterior.
- ❑ Asigurarea colectării unor date exacte și, dacă este necesar, actualizate. Datele inexacte sau incomplete din punct de vedere al scopului pentru care sunt colectate și ulterior prelucrate se șterg sau se rectifică.
- ❑ Colectarea în scopuri determinate, explicite și legitime, iar ulterior nu este admisă prelucrarea într-un mod incompatibil cu aceste scopuri.
- ❑ Excluderea accesului neautorizat la datele cu caracter personal existente.
- ❑ Preîntâmpinarea scurgerii de informații care conține date cu caracter personal, transmise prin canalele de legătură prin folosirea metodelor de cifrare a acestei informații.

- ☐ Preîntâmpinarea scurgerii de informații care conțin date cu caracter personal sau defecțiunilor în funcționarea soft-ului destinat operării cu date cu caracter personal este asigurată prin folosirea programelor licențiate, programelor antivirus, organizării sistemului de control al securității soft-ului.
- ☐ Preîntâmpinarea scurgerii de informații care conțin date cu caracter personal, este asigurată prin auditul intern al sistemelor informaționale, care se efectuează permanent.
- ☐ Stabilirea exactă a ordinii de acces la informația care conține date cu caracter personal în cadrul sistemelor informaționale și de evidență instituite atât pentru utilizatorii interni cât și pentru cei externi.
- ☐ Limitarea accesului personalului la datele cu caracter personal la nivelul minim de care aceștia au nevoie pentru desfășurarea activității. Acest lucru se realizează prin mecanismele de securitate ale sistemului.

Necesitatea înțelegerii politicilor de securitate necesare sistemului este o condiție obligatorie pentru:

- ☐ Respectarea legislației;
- ☐ Succesul proiectului și sustenabilitatea acestuia pe termen lung;
- ☐ Încrederea cetățenilor și personalului care prelucrează datele personale;
- ☐ Siguranța datelor de importanță națională.

Referințe utilizate:

- ☐ La 14.12.2010, prin Hotărârea Guvernului nr. 1123, au fost aprobate Cerințele față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, act normativ secundar care stabilește măsurile tehnice și organizatorice necesar a fi implementate de către deținătorii de date cu caracter personal în vederea asigurării securității, confidențialității și integrității datelor cu caracter personal, prelucrate în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal și/sau registrelor ținute manual, în conformitate cu prevederile art. 14 al Legii cu privire la protecția datelor cu caracter personal.
- ☐ **Legea** Nr.133 din 08.07.2011, ce are drept scop asigurarea protecției drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, în special a dreptului la inviolabilitatea vieții intime, familiale și private. O serie de paragrafe ale acestei legi sunt esențiale pentru înțelegerea politicilor de securitate necesare:

Articolul	4.	Caracteristica	datelor	cu	caracter	personal
(1)	Datele	cu	caracter	personal	care	fac
					obiectul	prelucrării
					trebuie	să
					fie:	

a) prelucrate în mod corect și conform prevederilor legii;
b) colectate în scopuri determinate, explicite și legitime, iar ulterior să nu fie prelucrate într-un mod incompatibil cu aceste scopuri. Prelucrarea ulterioară a datelor cu caracter personal în scopuri statistice, de cercetare istorică sau științifică nu este considerată incompatibilă cu scopul colectării dacă se efectuează cu respectarea prevederilor prezentei legi, inclusiv privind notificarea către Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, și cu respectarea garanțiilor privind prelucrarea datelor cu caracter personal, prevăzute de normele ce reglementează activitatea statistică, cercetarea istorică și cea științifică;

c) adecvate, pertinente și neexcesive în ceea ce privește scopul pentru care sînt colectate și/sau prelucrate ulterior;

d) exacte și, dacă este necesar, actualizate. Datele inexacte sau incomplete din punctul de vedere al scopului pentru care sînt colectate și ulterior prelucrate se șterg sau se rectifică;

e) stocate într-o formă care să permită identificarea subiecților datelor cu caracter personal pe o perioadă care nu va depăși durata necesară atingerii scopurilor pentru care sînt colectate și ulterior prelucrate. Stocarea datelor cu caracter personal pe o perioadă mai mare, în scopuri statistice, de cercetare istorică sau științifică, se va face cu respectarea garanțiilor privind prelucrarea datelor cu caracter personal, prevăzute de normele ce reglementează aceste domenii, și numai pentru perioada necesară realizării acestor scopuri.

(2) Operatorii au obligația să respecte și să asigure implementarea prevederilor alin. (1).

Articolul 5. Prelucrarea datelor cu caracter personal

(1) Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează cu consimțămîntul subiectului datelor cu caracter personal.

(2) Consimțămîntul privind prelucrarea datelor cu caracter personal poate fi retras în orice moment de către subiectul datelor cu caracter personal. Retragerea consimțămîntului nu poate avea efect retroactiv.

(3) În cazul incapacității de exercițiu sau al capacității de exercițiu limitate a subiectului datelor cu caracter personal, consimțămîntul privind prelucrarea datelor cu caracter personal se acordă, în formă scrisă, de către reprezentantul lui legal.

(4) În cazul decesului subiectului datelor cu caracter personal, consimțămîntul privind prelucrarea datelor sale se acordă, în formă scrisă, de către succesorii acestuia, dacă un astfel de consimțămînt nu a fost dat de subiectul datelor cu caracter personal în timpul vieții.

(5) Consimțămîntul subiectului datelor cu caracter personal nu este cerut în cazurile în care prelucrarea este necesară pentru:

a) executarea unui contract la care subiectul datelor cu caracter personal este parte sau pentru luarea unor măsuri înaintea încheierii contractului, la cererea acestuia;

b) îndeplinirea unei obligații care îi revine operatorului conform legii;

c) protejarea vieții, integrității fizice sau a sănătății subiectului datelor cu caracter personal;

d) executarea sarcinilor de interes public sau care rezultă din exercitarea prerogativelor de autoritate publică cu care este investit operatorul sau terțul căruia îi sînt dezvăluite datele cu caracter personal;

e) realizarea unui interes legitim al operatorului sau al terțului căruia îi sînt dezvăluite datele cu caracter personal, cu condiția ca acest interes să nu prejudicieze interesele sau drepturile și libertățile fundamentale ale subiectului datelor cu caracter personal;

f) scopuri statistice, de cercetare istorică sau științifică, cu condiția ca datele cu caracter personal să rămînă anonime pe toată durata prelucrării.

Articolul 6. Prelucrarea categoriilor speciale de date cu caracter personal

(1) Prelucrarea categoriilor speciale de date cu caracter personal este interzisă, cu excepția cazurilor în care:

a) subiectul datelor cu caracter personal și-a dat consimțămîntul. În cazul incapacității de exercițiu sau al capacității de exercițiu limitate a subiectului datelor cu caracter personal, prelucrarea categoriilor speciale de date cu caracter personal se efectuează numai cu obținerea consimțămîntului în formă scrisă al reprezentantului lui legal;

b) prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea obligațiilor sau drepturilor specifice ale operatorului în domeniul dreptului muncii, cu respectarea garanțiilor prevăzute de lege și ținîndu-se cont de faptul că o eventuală dezvăluire către un terț a datelor cu caracter personal prelucrate în acest scop poate fi efectuată numai dacă există o obligație legală a operatorului în acest sens;

c) prelucrarea este necesară pentru protecția vieții, integrității fizice sau a sănătății subiectului datelor cu

caracter personal ori a altei persoane, în cazul în care subiectul datelor cu caracter personal se află în incapacitate fizică sau juridică de a-și da consimțământul; (....)

Articolul 7. Prelucrarea datelor cu caracter personal privind starea de sănătate

(1) Prelucrarea datelor cu caracter personal privind starea de sănătate se permite, prin derogare de la prevederile art. 6, în cazul în care:

a) prelucrarea este necesară în scopuri de medicină preventivă, de stabilire a diagnosticelor medicale, de administrare a unor îngrijiri sau tratamente pentru subiectul datelor cu caracter personal sau de gestionare a serviciilor de sănătate care acționează în interesul subiectului datelor cu caracter personal;

b) prelucrarea este necesară pentru protecția sănătății publice.

(2) Cadrele medicale, instituțiile medico-sanitare și personalul medical al acestora pot prelucra date cu caracter personal privind starea de sănătate fără autorizația Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal numai dacă prelucrarea este necesară pentru protejarea vieții, integrității fizice sau a sănătății subiecților datelor cu caracter personal. Dacă scopurile menționate se referă la alte persoane sau la societate în general, iar subiecții datelor cu caracter personal nu și-au dat consimțământul în scris și în mod neechivoc, urmează să fie obținută autorizația Centrului în modul stabilit de lege.

(3) Datele cu caracter personal privind starea de sănătate pot fi prelucrate în scopurile indicate la alin. (1) de către sau sub supravegherea unui cadru medical supus secretului profesional ori de către sau sub supravegherea unei alte persoane supuse unei obligații echivalente în ceea ce privește secretul profesional.

(4) Datele cu caracter personal privind starea de sănătate se colectează de la subiectul datelor cu caracter personal sau atunci când o astfel de prelucrare este necesară în conformitate cu alin. (1).

(....)

Articolul 9. Prelucrarea datelor cu caracter personal având funcție de identificare

Prelucrarea numărului de identificare de stat (IDNP) al persoanei fizice, a amprentelor digitale sau a altor date cu caracter personal având o funcție de identificare de aplicabilitate generală poate fi efectuată în următoarele condiții:

a) subiectul datelor cu caracter personal și-a dat consimțământul;

b) prelucrarea este prevăzută în mod expres de legislație.

(....)

Articolul 11. Stocarea și utilizarea datelor cu caracter personal la încheierea operațiunilor de prelucrare

(1) Condițiile și termenele de stocare a datelor cu caracter personal se stabilesc de legislație ținându-se cont de prevederile art. 4 alin. (1) lit. e). La expirarea termenului de stocare, datele cu caracter personal urmează a fi distruse în modul stabilit de lege.

(2) Datele cu caracter personal din registrele de stat, de la data încetării utilizării acestora, pot rămâne la păstrare primind statutul de document de arhivă.

(3) La încheierea operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, dacă subiectul acestor date nu și-a dat consimțământul pentru o altă destinație sau pentru o prelucrare ulterioară, acestea vor fi:

a) distruse;

b) transferate unui alt operator, cu condiția ca operatorul inițial să garanteze faptul că prelucrările ulterioare au scopuri similare celor în care s-a făcut prelucrarea inițială;

c) transformate în date anonime și stocate exclusiv în scopuri statistice, de cercetare istorică sau științifică.

(4) După decesul subiectului datelor cu caracter personal, datele acestuia se pot utiliza, cu consimțământul succesorilor, în scop de arhivă sau în alte scopuri prevăzute de lege.

(....)

Articolul 19. Organul de control al prelucrărilor de date cu caracter personal

(1) Controlul asupra conformității prelucrării datelor cu caracter personal cu cerințele prezentei legi se efectuează de către Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (în continuare – Centru), care acționează în condiții de imparțialitate și independență.

(2) Centrul este persoană juridică, dispune de ștampilă și de antet cu imaginea Stemei de Stat a Republicii Moldova. Sediul permanent al Centrului se află în municipiul Chișinău.

- (3) Regulamentul Centrului, structura și personalul-limită ale acestuia se aprobă de Parlament.
- (4) Bugetul Centrului se aprobă printr-o hotărâre a Parlamentului, după examinarea și avizarea lui pozitivă în comisia parlamentară de profil.
- (5) Parlamentul remite Guvernului bugetul aprobat al Centrului pentru a fi inclus în proiectul legii bugetului de stat pentru anul următor.

(...)

Articolul 29. Confidențialitatea datelor cu caracter personal

(1) Operatorii și terții care au acces la datele cu caracter personal sînt obligați să asigure confidențialitatea acestor date, cu excepția cazurilor:

- a) prelucrarea se referă la date făcute publice în mod voluntar și manifest de către subiectul datelor cu caracter personal;
- b) datele cu caracter personal au fost depersonalizate.

(2) Orice persoană care acționează în numele, pe seama sau în alt mod sub autoritatea operatorului poate prelucra date cu caracter personal doar pe baza instrucțiunilor operatorului, cu excepția cazului în care acționează în temeiul unei obligații prevăzute de lege.

(3) Conducerea Centrului și personalul acestuia sînt obligați să garanteze nedivulgarea secretului profesional în ceea ce privește informațiile confidențiale la care au acces, inclusiv după încetarea activității lor.

Articolul 30. Securitatea prelucrării datelor cu caracter personal

(1) La prelucrarea datelor cu caracter personal, operatorul este obligat să ia măsurile organizatorice și tehnice necesare pentru protecția datelor cu caracter personal împotriva distrugerii, modificării, blocării, copierii, răspîndirii, precum și împotriva altor acțiuni ilicite, măsuri menite să asigure un nivel de securitate adecvat în ceea ce privește riscurile prezentate de prelucrare și caracterul datelor prelucrate.

(2) În cazul în care prelucrarea datelor cu caracter personal este efectuată pe seama și în numele operatorului, acesta va împuternici o persoană care va asigura respectarea garanțiilor referitoare la măsurile adecvate de securitate tehnică și de organizare privind prelucrarea ce urmează să fie efectuată.

(3) Prelucrarea datelor cu caracter personal prin persoana împuternicită de către operator trebuie reglementată printr-un contract sau un alt act juridic care să asigure în special faptul că:

- a) persoana împuternicită acționează numai pe baza instrucțiunilor operatorului;
- b) obligațiile prevăzute la alin. (1) îi revin și persoanei împuternicite.

(4) Cerințele față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal se stabilesc de Guvern.

Articolul 31. Depersonalizarea datelor cu caracter personal

(1) În scopuri statistice, de cercetare istorică, științifică, sociologică, medicală, de documentare juridică, operatorul depersonalizează datele cu caracter personal prin retragerea din ele a părții care permite identificarea persoanei fizice, transformîndu-le în date anonime, care nu pot fi asociate cu o persoană identificată sau identificabilă.

(2) În cazul depersonalizării, regimul de confidențialitate stabilit pentru datele respective se anulează.

Concluzia necesității aplicării politicii de securitate necesară sistemului

Însăși **existența** sistemului ar fi imposibilă în lipsa aplicării politicii de securitate. Aplicarea acestei politici este obligatorie în orice fază a proiectului dar și nu numai, fiind extinsă chiar și **după încetarea oricărei prelucrări de date**. Întreg personalul care va avea acces la informațiile din sistem dar și cel managerial sau logistic înțeleg necesitatea aplicării politicii de securitate. Ca și concluzie generală, sistemul deține informații care nu pot fi accesate sau prelucrate decât în condițiile aplicării politicii de securitate cu referințele legislative în vigoare și însoțite de standardele de securitate dar și de bunele practici din domeniul informatic.



ACHIZIȚII P U B L I C E

ACORD ADIȚIONAL Nr. 1

la contractul Nr. 32/2021 din "14,, aprilie 2021

Prezentul acord **este semnat astăzi 06 mai 2021**, între I.P. „Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112”, în persoana Directorului Dl Liviu OBOROC și „S&T MOLD” SRL, în persoana Directorului General Dl Evghenii Moșanu, în scopul modificării Contractului Nr. 32/2021 din "14" aprilie 2021 (numit în continuare Contract), semnat în urma desfășurării procedurii de achiziție publică nr. ocds-b3wdp1-MD-1613457561661-EV-1613459144741 din "16" februarie 2021.

Prezentul acord se încheie ca urmare a deciziei grupului de lucru pentru achiziții nr. 1 din 06 mai 2021.

Orice modificare aplicată prin prezentul acord este obligatorie pentru fiecare parte din Contract, celelalte prevederi nemodificate rămânând obligatorii în continuare.

Prin prezentul acord, în Contract se aplică următoarele modificări și completări:

- modificarea Planului de facturare pentru luna aprilie – mai, anul 2021, poziția 9, intitulată Microsoft cu suma de 941 100,00 lei din Anexa nr. 1.2 la contractul nr. 32/2021 din 14 aprilie 2021 privind achiziționarea Serviciilor de asistență pentru software, mentenanța Sistemului Informațional Automatizat al Serviciului 112 după cum urmează:
 - a) se micșorează suma totală facturată 10 898 451, 60 lei pentru luna aprilie 2021, cu 941 100,00 lei, ceea ce constituie suma de 9 957 351,60 lei;
 - b) se majorează suma totală facturată 1 116 834,00 pentru luna mai 2021 cu 941 100,00 lei, ceea ce constituie suma de 2 057 934,00 lei.

Menționăm faptul că, suma totală a contractului nu se modifică.

Planul de facturare modificat (Anexa nr. 1), pentru luna aprilie-mai 2021 se anexează la prezentul Acord.

Mențiune. Suma totală a contractului supra nu se modifică.

Prezentul acord se consideră încheiat la data semnării lui.

PRESTATORUL

Semnătura autorizată

Digitally signed by Moșanu Evghenii
Date: 2021.05.06 12:06:53 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



L.Ș.

BENEFICIARUL

Semnătura autorizată

Digitally signed by Oboroc Liviu
Date: 2021.05.06 14:49:55 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



L.Ș.

Anexa nr. 1 la acordul adițional nr. 1 din 06 mai 2021

Planul de facturare modificat (Anexa nr. 1.2 la contractul nr. 32/2021 din 14 aprilie 2021)

	Factura	Valoare in MDL fara TVA	TVA MDL	Total MDL
	Factura 1 (Aprilie 2021)			
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Suport de la producator conform Anexa 1 F4.2:</i>			
	<i>HPE</i>	656 250,00	131 250,00	787 500,00
	<i>CISCO</i>	2 022 850,00	404 570,00	2 427 420,00
	<i>HCL</i>	159 150,00	31 830,00	190 980,00
	<i>VMWare</i>	465 460,00	93 092,00	558 552,00
	<i>STULZ</i>	304 850,00	60 970,00	365 820,00
	<i>EATON</i>	157 860,00	31 572,00	189 432,00
	<i>GENSET</i>	103 380,00	20 676,00	124 056,00
	<i>MicroFocus</i>	41 950,00	8 390,00	50 340,00
	<i>COORDCOM PRODUCTION SYSTEM</i>	1 174 280,00	234 856,00	1 409 136,00
	<i>COORDCOM TRAINING SYSTEM</i>	699 828,00	139 965,60	839 793,60
	<i>ResQMap Production</i>	1 043 998,00	208 799,60	1 252 797,60
	<i>RESQMAP TRAINING SYSTEM</i>	537 242,00	107 448,40	644 690,40
	<i>Total Suport de la Producator</i>	7 367 098,00	1 473 419,60	8 840 517,60
	<i>Servicii Profesionale</i>	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	<i>Total, Facturat Aprilie 2021</i>	8 297 793,00	1 659 558,60	9 957 351,60
	Factura 2 (Mai 2021)			
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Suport de la producator conform Anexa 1 F4.2:</i>			
	<i>Microsoft</i>	784 250,00	156 850,00	941 100,00

	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Total, Facturat Mai 2021	1 714 945,00	342 989,00	2 057 934,00
	Factura 3 (Iunie 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Factura 4 (Iulie 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Factura 5 (August 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Factura 6 (Septembrie 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Factura 7 (Octombrie 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Factura 8 (Noiembrie 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Factura 9 (Decembrie 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	TOTAL FACTURABIL 2021	16 527 603,00		19 833 123,60

Prestator

Digitally signed by Moşanu Evghenii
Date: 2021.05.06 12:07:35 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



Digitally signed by Oboroc Liviu
Date: 2021.05.06 14:50:35 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova

Beneficiar

L.S

ACHIZITII PUBLICE

CONTRACT Nr. 32/2021

de achiziționare a serviciilor

Cod CPV: 72261000-2

„14” aprilie 2021

mun. Chișinău
(localitatea)

Prestatorul de bunuri / Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
„S&T MOLD ” SRL reprezentată prin Director General, Evghenii Moșanu, care acționează în baza Statutului, denumit(a) în continuare <i>Prestator</i> pe de o parte,	I.P. Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 reprezentată prin Director, Dl Liviu OBOROC, care acționează în baza Regulamentului, denumit(a) în continuare <i>Beneficiar</i> , pe de altă parte,

ambii denumiți(te) în continuare *Părți*, au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

- a. Achiziționarea Serviciilor de asistență pentru software, mentenanța SIA, în baza deciziei grupului de lucru nr. 1 din data de 31.03.2021 și a Planului de achiziții pentru anul 2021.
- b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:
 - a) specificația tehnică, specificația de Preț, (Anexa nr. 1.1);
 - b) planul de facturare (Anexa nr.1.2);
 - c) oferta tehnică (Anexa nr. 1.3);
 - d) caietul de sarcini (Anexa nr.1.4).
- c. Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.



g. Chișinău

- d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezenta să livreze Beneficiarului Serviciile, să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.
- e. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a livrării serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătită conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a livra Serviciile conform Specificației tehnice, oferta tehnică/specificația de preț, caietului de sarcini care sunt partea integrantă a prezentului Contract.

1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze Serviciile.

1.3. Calitatea Serviciilor se atestă prin certificatele de calitate indicate în Specificație. Serviciile livrate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă, se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

2. Termeni și condiții de livrare și prestare

2.1. Livrarea Serviciilor se efectuează de către Prestator începând cu data semnării contractului.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor livrate include:

- a) factura fiscală;
- b) act predare-primire.

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul livrării serviciilor la destinația finală. Livrarea produselor se consideră încheiată în momentul în care sânt prezentate documentele de mai sus.

3. Prețul și condiții de plată

3.1. Prețul Serviciilor conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat Specificația prezentului Contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: **19 833 123,60 lei MDL (nouăsprezece milioane, opt sute treizeci și trei de mii lei, 60 bani)**.

3.3. Achitarea plăților pentru Serviciile livrate se va efectua în lei moldovenești.

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Beneficiar vor fi efectuate prin prezentarea facturii fiscale și actului de predare-primire, în decurs de 30 zile lucrătoare de la data primirii acestora conform planului de facturare.

3.5. În cazul apariției unor împrejurări, independente de voința părților, care vor determina necesitatea modificării termenelor de livrare/prestare a Bunurilor și/sau Serviciilor, acestea vor putea fi modificate prin încheierea unui acord adițional la prezentul Contract. În scop de clarificare, lipsa alocărilor bugetare sau insuficiența acestora care ar face imposibilă plata de către Cumpărător/Beneficiar a Bunurilor și/sau Serviciilor care urmează a fi livrate / prestate conform planului de facturare, în condițiile prezentului Contract, constituie împrejurări care pot determina

U. C. C.

modificarea termenelor de achitare a Serviciilor de către Beneficiar. Cumparatorul/Beneficiar are obligatia de a informa în scris pe Prestatorul despre insuficienta /lipsa alocățiilor bugetare, în termen de 14 zile lucrătoare.

3.6. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul Prestatorului indicat în prezentul Contract.

4. Condiții de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră predate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă:

a) cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Lista serviciilor și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;

b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificație tehnică, oferta tehnică/specificația de preț, caietul de sarcini.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale odată cu livrarea Serviciilor, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 9.5.

5. Standarde

5.1. Produsele furnizate în baza contractului vor respecta standardele prezentate de către Prestator în propunerea sa tehnică.

5.2. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) să livreze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea livrării Serviciilor;
- c) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- d) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toata perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.
- e) să asigure servicii de tip call center 24 din 24 prin care să asigure suportul tehnic necesar;
- f) să asigure depanarea problemelor ce duc la nefuncționarea sistemului sau a unei componente al lui;
- g) să asigure suportul metodologic personalului ingineresc al autorității contractante în realizarea sarcinilor în conformitate cu posibilitățile funcționale ale sistemului;
- h) să actualizeze documentația sistem (dacă este cazul);
- i) să furnizeze soluții temporare(workaround) pe problemele depistate;
- j) să furnizeze corecții pentru problemele depistate;
- k) în comun cu personalul ingineresc al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 să aplice corecțiile pe Sistemul Informațional Automatizat al serviciului 112;



- m) să furnizeze componente hardware la schimbul celor defecte pentru echipamentele incluse în contractul de suport;
- n) să efectueze deservirea periodică a echipamentelor și utilajelor ce prevăd aceste proceduri în documentația de exploatare;
- o) să verifice backup-urile bazei de date;
- p) să efectueze verificări periodice ale sistemului.
- q) să execute obligațiile conform caietului de sarcini și ofertei tehnice care sunt partea integrantă a contractului.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor livrate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- b) să asigure achitarea Serviciilor livrate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Rezoluțiunea

- 7.1. Rezoluțiunea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.
- 7.2. Contractul poate fi rezoluționat în mod unilateral de către:
 - a) Beneficiarul în caz de refuz al Prestatorului de a livra Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
 - b) Beneficiarul în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de livrare;
 - c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;
 - d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.
- 7.3. Partea inițitoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.
- 7.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare va iniția rezoluțiunea.

8. Reclamații

- 8.1. Reclamațiile privind cantitatea Serviciilor livrate sânt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.
- 8.2. Pretențiile privind calitatea serviciilor sânt înaintate Prestatorului în termen de 10 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate.
- 8.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.
- 8.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 14 zile, să livreze suplimentar Beneficiarului cantitatea nelivrată de servicii, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.
- 8.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.
- 8.6. În cazul devierii de la calitatea confirmată prin certificatul de calitate întocmit de organizația independentă neutră sau autorizată în acest sens, cheltuielile pentru staționare sau întârziere sânt suportate de partea vinovată.

9. Sancțiuni



9.1. Prestatorul va acorda Beneficiarului garanție de bună execuție o sumă în cuantum de 5% din prețul contractului, care va fi prezentată în formă de garanție bancară la semnarea contractului, ce constituie suma de **991 656,18 MDL** (nouă sute nouăzeci și unu mii șase sute cizeci și șase lei 18 bani).

9.2 Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 9.1., în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5 % din suma totală a contractului.

9.3 Pentru livrarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor nelivrate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului Contract.

9.4 Pentru realizarea indicatorilor SLA se stabilește reducerea de tarif din suma serviciilor pentru perioada de calcul conform cap. V, tabelului nr. 3 din caietul de sarcini (Anexa nr. 1.4), care este partea integrantă a contractului.

9.5 Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului contract.

9.6 Beneficiarul se obligă să restituie Prestatorului garanție de bună execuție în termen de 30 de zile lucrătoare după expirarea termenului de valabilitate a contractului.

10. Drepturi de proprietate intelectuală

10.1 Prestatorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricărui:

- a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, și
- b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente.

11. Dispoziții finale

11.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

11.2. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

11.3. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sânt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

11.4. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte părți. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

11.5. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării, **fiind valabil până la 31 decembrie 2021**, iar în partea obligațiilor de plată ale Beneficiarului – până la executarea deplină a acestora.



11.6. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și este semnat astăzi, „14” aprilie 2021.

11.7. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova, la data și anul indicate mai sus.

12. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

Prestatorul

Adresa: Mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor 8

IBAN: MD80ML000000022519094028

BC Moldindconbank S.A.
suc. Centru, Chisinau

cod TVA: 0501007

Codul băncii: MOLDMD2X309

Cod fiscal: 1002600033173

Autoritatea contractantă/Beneficiar

Adresa: Mun. Chișinău, str. s. Băcioi, str. dacia 58/C. Tel 079470290

IBAN: MD20TRPCCC518430A01858AA

Ministerul Finanțelor- Trezoreria de Stat

Codul băncii: TREZMD2X

Cod fiscal: 1016600011534

13. Semnăturile părților

Prestatorul

Semnătura autorizată:


L.Ș.


Autoritatea contractantă/Beneficiar

Semnătura autorizată:


L.Ș.


4. cuf

Specificația tehnică

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Modelul articolului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7	8
Lotul 1							
72261000-2	Achiziționarea Serviciilor de asistență pentru software, mentenanță SIA	N/A	MD	Asocierea dintre "S&T Mold SRL" și „S&T IT Services” SRL și subcontractorul declarat ERICSSON	Conform Anexei din Anunțul de participare	Conform Caietului de Sarcini. Descrierea completa o gasiti in Anexa nr. 1 la F 4.1 Oferta Tehnica	N/A

Specificația de preț

Cod CPV	Denumirea bunurilor și/sau a serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA), MDL	Preț unitar (cu TVA), MDL	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare/prestare
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Lotul 1								
72261000-2	Achiziționarea Serviciilor de asistență pentru software, mentenanță SIA	Buc.	1	16,527,603.00	19,833,123.60	16,527,603.00	19,833,123.60	Din data semnării contractului până la 31.12.2021
	TOTAL, MDL					16,527,603.00	19,833,123.60	

Prestator

Beneficiar

L.S

L.S



vy. Chisinau

Anexa nr. 1.2 la contractul nr. 32/2021 din 14 aprilie 2021

Planul de facturare

	Factura	Valoare in MDL fara TVA	TVA MDL	Total MDL
	Factura 1 (Aprilie 2021)			
	<i>Inclusiv:</i>			
	<i>Suport de la producator conform Anexa 1 F4.2:</i>			
	<i>HPE</i>	656 250,00	131 250,00	787 500,00
	<i>CISCO</i>	2 022 850,00	404 570,00	2 427 420,00
	<i>HCL</i>	159 150,00	31 830,00	190 980,00
	<i>VMWare</i>	465 460,00	93 092,00	558 552,00
	<i>STULZ</i>	304 850,00	60 970,00	365 820,00
	<i>EATON</i>	157 860,00	31 572,00	189 432,00
	<i>GENSET</i>	103 380,00	20 676,00	124 056,00
	<i>MicroFocus</i>	41 950,00	8 390,00	50 340,00
	<i>Microsoft</i>	784 250,00	156 850,00	941 100,00
	<i>COORDCOM PRODUCTION SYSTEM</i>	1 174 280,00	234 856,00	1 409 136,00
	<i>COORDCOM TRAINING SYSTEM</i>	699 828,00	139 965,60	839 793,60
	<i>ResQMap Production</i>	1 043 998,00	208 799,60	1 252 797,60
	<i>RESQMAP TRAINING SYSTEM</i>	537 242,00	107 448,40	644 690,40
	Total Suport de la Producator	8 151 348,00	1 630 269,60	9 781 617,60
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Total, Facturat Aprilie 2021	9 082 043,00	1 816 408,60	10 898 451,60
	Factura 2 (Mai 2021)			
	<i>Inclusiv:</i>			

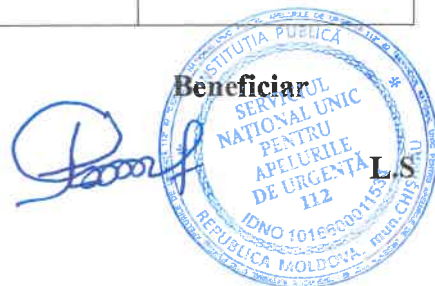
14.06.21

	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Factura 3 (Iunie 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Factura 4 (Iulie 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Factura 5 (August 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Factura 6 (Septembrie 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Factura 7 (Octombrie 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Factura 8 (Noiembrie 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	Factura 9 (Decembrie 2021)			
	Inclusiv:			
	Servicii Profesionale	930 695,00	186 139,00	1 116 834,00
	TOTAL FACTURABIL 2021	16 527 603,00		19 833 123,60

Prestator



Beneficiar



Oferta Tehnica

Servicii de de asistență pentru software, mentenanța SIA112



**Serviciul Național Unic
Pentru Apelurile de Urgență 112**

General

Project	SVCMAINT-112-2021
Contract	N/A
Deliverable name	Oferta Tehnica
Code deliverable	N/A
Client	Serviciul Național Unic Pentru Apelurile de Urgență 112
Provider	S&T Mold, S&T IT Services, Ericsson
Pages	74



Cuprins

1.	Introducere	14
1.1	Descrierea companiilor	14
2.	Abordare.....	18
3.	Servicii de suport tehnic – cerințele beneficiarului	20
4.	Serviciul de tratare a incidentelor	24
4.1	Clasificarea incidentelor	25
4.2	Soluționarea la distanță.....	26
4.3	Termenii de remediere	26
5.	Soluțiile Temporare (workaround)	27
6.	Baza pieselor de schimb pentru componentele infrastructurii fizice.....	27
7.	Lucrări de întreținere periodică.....	27
8.	Excepții	29
9.	Indicatorii de performanță	31
10.	Organizarea și asigurarea suportului „hot-line”	33
11.	Rapoarte de activitate	33

Diagrame și Tabele

Tabel 1. Respectarea cerințelor beneficiarului	20
Tabel 2. Termeni de remediere.....	26
Tabel 3. Indicatorii de performanță.....	29
Tabel 4. Penalități.....	31
Tabel 5. Echipamente	34
Tabel 6. Seturi de date.....	46
Diagrama 1. SLA Management.....	Error! Bookmark not defined.
Diagrama 2. Tickets Type Management	47
Diagrama 3. Tickets State Management	47
Diagrama 4. Service Management.....	48
Diagrama 5. Priority Management	Error! Bookmark not defined.
Diagrama 6. Knowledgebase	Error! Bookmark not defined.



1. Introducere

Serviciul 112 al Republicii Moldova are o misiune critică de a asigura în mod unitar, profesionist, apărarea vieții și sănătății populației pe întreg teritoriul Republicii Moldova.

Asigurarea executării obiectivelor propuse nu este realizabilă fără susținerea unei infrastructuri informatice tehnico-aplicative moderne. Buna funcționare a acestei infrastructuri necesită servicii de mentenanță, suport și asistență tehnică adecvate, și care pot fi prestate doar de experți inițiați în tehnologiile utilizate.

Echipa noastră își propune ca scop îndeplinirea cerințelor înaintate și pune la dispoziția Serviciului 112 servicii bazate pe ultimele tehnologii avansate, cu experiența bogată în implementarea și mentinerea centrelor de date de mare performanță și a sistemelor applicative complexe. Compania dispune de specialiști calificați cu experiență mare în proiectare, implementare și gestionare a sistemelor informaționale sofisticate.

Echipa noastră a dat dovada de mai multe ori de capacitatea de a livra cu succes soluții complexe aliniate cerințelor beneficiarului și dispune de resursele necesare, inclusiv umane, suficiente pentru executarea serviciilor solicitate.

1.1 Descrierea companiilor

PROFIL S&T MOLD

Despre companie

S&T în Moldova a fost înființată în anul 1995 ca reprezentanța companiei austriece S&T System Integration & Technology Distribution AG. Grupul întrunește circa 3,900 de angajați în birouri și departamente operaționale din peste 25 de țări. S&T este inclus în indicele TecDAX al companiilor de tehnologie la Bursa de Valori din Frankfurt. S&T este unul dintre furnizorii principali de sisteme, soluții și servicii IT în Europa Centrală și Europa de Est. În anul 2016 S&T a devenit furnizorul principal al tehnologiilor Industry 4.0 și Internet-of-Things.

Astăzi, S&T Mold este un furnizor-lider de soluții și servicii IT pe piața tehnologiilor informaționale din Republica Moldova, care face parte din grupul internațional de companii S&T.

Experiența de mulți ani și portofoliul echilibrat de produse permite companiei să ofere cele mai bune soluții în domeniul IT întreprinderilor financiare, de telecomunicații și din sectorul public, precum și companiilor industriale și rețelelor de retail.

CERTIFICARI

- HEWLETT-PACKARD ENTERPRISE, parteneriat din 1995, actual HPE Platinum Partner 2020
 - HPE Partner Ready Services Delivery Certificate
 - Aruba Silver Partner
- HEWLETT-PACKARD INCORPORATED, actual Gold Partner 2020
 - HP Inc. Partner First Gold Status
 - HP Inc. Partner First Service Delivery Certificate
- ORACLE, parteneriat din 1997, actual Platinum Partner
- MICROSOFT, parteneriat din 2008, actual Silver Partner
- CISCO, parteneriat din 1999, actual Gold Partner
- Micro Focus, Gold Partner
- VMware Solution Provider Professional
-

Compania S&T Mold, începînd cu anul 1995, deține un Centru Autorizat de Deservire Tehnică Hewlett-Packard cu specialiști certificați ce oferă un nivel înalt de deservire a echipamentului.

Avantajul competițional al S&T Moldova se datorează:

- ▶ Personalului calificat și bun cunoscător al produselor mai multor furnizori și combinației eficiente de competențe;
- ▶ Portofoliului vast de produse de marcă, unele dintre ele distribuite în exclusivitate de S&T;
- ▶ Capabilităților sale financiare bune;
- ▶ Experienței în gestionarea proiectelor complexe;
- ▶ Capacității dovedite de a minimaliza riscurile tehnice, operaționale și financiare în proiecte complexe;
- ▶ Prezenței locale puternice.

Clienții S&T Mold beneficiază de suport extins în domeniile strategiilor IT, proceselor și sistemelor IT. Suportul include servicii de consultanță, dezvoltare și implementare, precum și implementarea și operarea de soluții IT particularizate și procese adaptate cerințelor clienților.

Soluțiile și serviciile S&T adaugă valoare și asigură clienților recuperarea rapidă a investiției.

PROFIL S&T IT Services

Activitatea de baza a companiei “S&T IT SERVICES” SRL este prestarea unei game largi de servicii în domeniul IT, în mare parte prin asistența acordată clienților pentru dezvoltarea, modernizarea și suportul aplicațiilor / platformelor și infrastructurilor sale IT.

Întreprinderea “S&T IT SERVICES” SRL utilizează în activitatea sa cele mai noi tehnologii în domeniile de soluții aplicative de nivelul întreprinderii, centre de date, automatizare, telecomunicații și transport de date. Experiența angajaților companiei permite prestarea serviciilor de cea mai înaltă calitate și aliniate la bunele practici internaționale.

“S&T IT SERVICES” SRL este partenerul preferat pentru așa companii renumite ca: Hewlett Packard Enterprise, Hewlett-Packard, IBM, Microsoft, Oracle, Cisco, Huawei, APC, Eaton, Symantec, VmWare, Strategy Object SOClass ș.a.

Echipa “S&T IT SERVICES” SRL include doar specialiști de cea mai înaltă calificare cu experiența vastă de integrare și suport a sistemelor informatice complexe.

Echipa “S&T IT SERVICES” SRL oferă servicii de suport pe tot teritoriul Republicii Moldova. “S&T IT SERVICES” SRL oferă următoarele tipuri de servicii:

1. **Elaborarea și implementarea soluțiilor IT complexe:** livrarea echipamentelor de la furnizori globali, instalarea și punerea în funcțiune, instalarea și configurarea sistemelor operaționale, ajustarea sistemelor la necesitățile clientului, integrarea sistemelor complexe inclusiv documentarea integrării în structura IT existentă.
2. **Elaborarea și implementarea proiectelor de infrastructură și rețele:** implementarea proiectelor de design pentru rețele corporative bazate pe tehnologii ca fibra optică, cu certificarea lor ulterioară bazată pe standarde internaționale.
3. **Livrarea de hardware și software** de la cei mai mari producători globali
4. **Servicii de consultanță și externalizare** furnizate de specialiști profesioniști ai companiei noastre



5. **ERP soluții la cheie:** analiză, customizarea și implementarea sistemelor ERP de la Microsoft (AX, NAV) și Dynamics CRM
6. **Sisteme de Securitate Informaționale:** livrarea soluțiilor complexe de hardware și software de la multipli furnizori
7. **Automatizarea proceselor de business și workflows**
8. **Soluții de telefonie:** telefonie digitală, voce analog, și soluții de telefonie IP

PARTENERIATE STRATEGICE

Furnizori, hardware:

- Huawei Authorized Reseller
- HPE Platinum Partner,
- IBM Premier Partner,
- Oracle Gold Partner,
- Cisco Partner,
- APC,
- Eaton

Furnizor, software:

- Microsoft Business Solutions (ERP & CRM)
- Microsoft Gold Volume Licensing,
- IBM Premier Partner,
- Oracle Gold Partner,
- SO Class

EXPERIENȚĂ PROFESIONALĂ

“S&T IT SERVICES” SRL are o experiență solidă în livrarea și mentenanța proiectelor complexe la cheie:

- Echipamente și Servicii pentru Modernizarea Sistemului Informatic al Serviciului Vamal al Republicii Moldova – 5300 utilizatori
- Echipamente hardware și servicii asociate pentru implementarea Infrastructurii IT pentru Sistemul Informațional Automatizat al Asistenței Socialei (SAAIS) în Republica Moldova – 2000 utilizatori
- Rețeaua de Comunicații Fixe și Mobile pentru Poliția de Frontieră: Faza 2 Horești – Otaci
- Dezvoltarea și Implementarea soluției de Billing Convergent pentru Moldtelecom SA

- Infrastructura IT și de Comunicații pentru Sistemul Informațional de Management al Situațiilor Excepționale și de Urgență al Serviciului Protecției Civile și Situații Excepționale al Ministerului din cadrul Ministerului de Interne al Republicii Moldova
- Implementarea sistemului ERP Microsoft Dynamics AX.
- Livrarea și implementarea echipamentelor pentru rețeaua LTE/LTE-A pentru Moldtelecom SA

MANAGEMENT OPERAȚIONAL

- Serviciile de suport acoperă peste 1800 locații din toată Republica Moldova
- Număr cu apel gratuit 0-800 disponibil 24/24 pentru clienții noștri
- Restaurare garantată și acoperire cu servicii extinse SLA atât în Chișinău cât și în teritoriu

PRINCIPALA PIAȚĂ DE DESFACERE

Principala piață de afaceri a companiei este Republica Moldova

Profil ERICSSON AB

Ericsson este unul dintre cei mai importanți furnizori de tehnologie a informației și comunicații (TIC) pentru furnizorii de servicii. Activăm întreaga valoare a conectivității prin crearea de tehnologii și servicii „de schimbare a jocului”, care sunt ușor de utilizat, adoptat și amplificat, ceea ce permite clienților noștri să aibă succes într-o lume complet conectată.

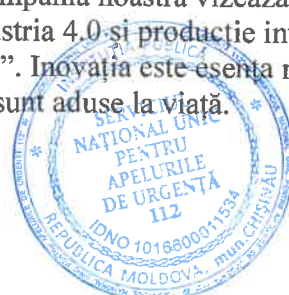
Portofoliul nostru complet cuprinde rețele, servicii digitale, servicii administrate și afaceri emergente; alimentat de platforme 5G și IoT.

Rețele - dezvoltăm, livrăm și gestionăm rețele de telecomunicații prin furnizarea de hardware, software și servicii pentru a permite valorificarea totală a conectivității. De la 5G și IoT la virtualizare, susținem transformarea digitală pentru următoarea generație de servicii mobile.

Servicii digitale – Digitalizarea este un puternic factor de schimbare, transformând toate aspectele afacerii. Ajutăm furnizorii de servicii să accepte această schimbare cu gestionarea și operațiunile rețelei (OSS), venitul și gestionarea clienților (BSS), serviciile de comunicații, rețele de bază și virtualizarea funcțiilor de rețea (NFV), infrastructura, dezvoltarea și întreținerea aplicațiilor (ADM).

Servicii gestionate – Cu serviciile gestionate, creăm valoare reală și diferențiere de afaceri, adoptând o abordare integrată care acoperă toate aspectele afacerilor clienților noștri. Prin gestionarea și optimizarea rețelelor de telecomunicații și a operațiunilor IT cu procese extrem de industrializate și un model de livrare cu adevărat global, îmbunătățim capacitatea operatorilor de a îndeplini - și a depăși - așteptările consumatorilor.

Afaceri emergente – Accelerăm afaceri noi și durabile dincolo de Ericsson core business tradițional. Tehnologii precum 5G, inteligență artificială, automatizare, VR / AR și edge computing deschid noi oportunități vaste pentru clienții, partenerii și compania noastră. Compania noastră vizează piețe cu creștere ridicată, unde tehnologia noastră este relevantă, de ex. Industria 4.0 și producție inteligentă, conectivitate IoT, vehicule conectate, securitate și „edge computing”. Inovația este esența noastră, iar Ericsson ONE este locul în care ideile noi, schimbătoare de jocuri, sunt aduse la viață.



Suntem un lider mondial în mediul în schimbare rapidă a tehnologiei comunicațiilor - prin furnizarea de hardware, software și servicii care să permită punerea în valoare, completa, a conectivității.

Fondată: 1876

Companie-mamă: Telefonaktiebolaget LM Ericsson (publ)

Numărul de înregistrare al companiei: 556016-0680

Sediul global: Stockholm, Suedia

Președinte și CEO: Börje Ekholm

Președinte al consiliului de administrație: Ronnie Leten

Fapte financiare

Listat: Nasdaq Stockholm și pe NASDAQ în New York

Numărul de angajați din întreaga lume

Asia de Sud-Est, Oceania și India: 24.559

Asia de Nord-Est: 13.783

America de Nord: 9.643

Europa și America Latină: 47135 *

Orientul Mijlociu și Africa: 4.297

În total 99.417

2. Abordare

“S&T MOLD” SRL va pune la dispoziția Serviciului 112 un web portal cu interfață pentru înregistrarea deficiențelor, consultărilor și solicitărilor care fac scopul acestei achiziții:

- Depanarea incidentelor ce duc la disfuncționalitatea sistemului sau degradarea performanțelor.
- Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor.
- Aplicarea actualizărilor de corecții a componentelor SIA112.
- Asigurarea bazei pieselor de schimb pentru componentele infrastructurii fizice al centrului de date: server, router/switch, firewall, storage, sistem de climatizare, alimentare cu energie electrică (UPS) și generator disel.
- Executarea lucrărilor de întreținere periodică a echipamentelor de climatizare, alimentare cu energie electrică (UPS) și generator disel.

În același timp, toate solicitările de asistență de urgență vor fi dublate prin apel telefonic de către Beneficiar la numerele de contact puse la dispoziție pentru astfel de cazuri.

Serviciul 112 va avea împuternicirea de înregistrare și raportare a problemei/solicitării pe web portal. Serviciul 112 va înregistra problema/solicitarea prin completarea Cererii de către persoanele responsabile. Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate doar prin sistemul de ticketing.

Beneficiarul va înregistra ticket, prin întocmirea Cererilor, în următoarele scopuri:

- pentru soluționarea defectelor;
- pentru solicitarea modificărilor funcționalităților sau configurațiilor existente;

- pentru solicitarea informației și consultanței în vederea soluționării defectelor legate de utilizarea sistemului sau privind modificările realizate;
- pentru solicitarea analizei unei solicitări de modificare;
- pentru solicitarea realizării anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea “S&T MOLD” SRL sau alte acțiuni/activități în conformitate cu contractul.

Serviciul 112 va avea împuternicirea de raportare a oricărui comentariu și observări în timpul tratării problemei. Această raportare va rămâne în istoricul problemei.

Serviciul 112 va raporta un caz per problema înregistrată. Multiple cazuri raportate în aceeași problemă înregistrată complică monitorizarea și posibil să complice soluționarea reușită a problemelor raportate.

Serviciul 112 va avea împuternicirea să vadă istoria problemei și să vadă toate acțiunile și activitățile ce se efectuează pentru aceasta problemă.

Serviciul 112 va avea împuternicirea să vadă toate problemele înregistrate pe web portal împreună cu statutul lor.



3. Servicii de suport tehnic – cerințele beneficiarului

Tabel 1. Respectarea cerințelor beneficiarului

Nr.	Descrierea cerinței	Raspuns
1	Ofertantul trebuie sa asigure servicii de tip call center 24 din 24 prin care să asigure suportul tehnic necesar.	Da, pentru toti clientii nostri, inclusiv pentru Serviciul 112 este disponibil serviciul "Hot-line" 24 din 24 fara zile de odihna sau sarbatori nationale, vezi descrierea serviciilor de support
2	Importul de date în SIA112 din registrele menționate în tabelul 6. Executarea acestor sarcini se vor face la comanda autorității contractante;	Da, la solicitarea Beneficiarului se va efectua importul de date din registrele mentionate
3	Să asigure depanarea problemelor ce duc la nefuncționarea sistemului sau a unei componente al lui;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
4	Să asigure suportul metodologic personalului ingineresc al autorității contractante în realizarea sarcinilor în conformitate cu posibilitățile funcționale ale sistemului;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
5	Să actualizeze documentația sistem (dacă este cazul).	Da, vezi descrierea serviciilor de support
6	Să furnizeze soluții temporare(workaround) pe problemele depistate;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
7	Să furnizeze corecții pentru problemele depistate;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
8	În comun cu personalul ingineresc al SNUAU112 să aplice corecțiile pe SIA112;	Da, vezi descrierea serviciilor de support, pentru aceste activitati se va solicita accesul logic si fizic la SIA112
9	Să furnizeze componente hardware la schimbul celor defecte pentru echipamentele incluse în contractul de suport;	Da, vezi descrierea serviciilor de support
10	Să efectueze deservirea periodică a echipamentelor și utilajelor ce prevăd aceste proceduri în documentația de exploatare;	Da, de comun acord se va stabili un grafic de deservire periodica in conformitate cu recomandarile producatorului echipamentului sau utilajelor
11	Să verifice backup-urile bazei de date;	Da, verificarea subsistemului de backup

		va fi inclus in lista de activitati periodice
12	Să efectueze verificări periodice ale sistemului;	Da, da de comun acord se va alcatui o lista de verificari periodice a sistemului conform bunelor practici si recomandarilor producatorilor
13	Să pună la dispoziția autorității contractante a unui sistem de gestionare a Ticketelor pe disfuncționalitățile depistate cu următoarele cerințe:	Da, vezi descrierea serviciilor de support
13.1	platformă web cu responsive design;	Da, platforma utilizata de noi si oferita beneficiarilor este o aplicatie moderna web
13.2	să dispună de modulele Service Management(SM), Problem Management(PM) și Knowledge Base(KB), conform practicilor ITIL;	Da, Platforma este aliniata la practicile ITIL/ITSM, modulele respective sunt incluse.
13.3	înregistrarea solicitărilor de suport și alocarea unui identificator unic fiecărei solicitări cu posibilitatea de a deschide solicitări prin intermediul e-mail și să se trimită automat notificare cu identificatorul creat;	Da, aceste facilitati sunt deja disponibile in platforma
13.4	autoritatea contractantă să poată gestiona singură conturile utilizatorilor proprii;	Da, aceasta facilitate poate fi acordata la solicitarea beneficiarului
13.5	să fie grupuri de utilizatori cu distribuirea notificărilor prin e-mail de actualizare a Ticketelor către aceste grupuri;	Da, aceste facilitati sunt deja disponibile in platforma
13.6	posibilitatea de definire și de încadrare a solicitărilor în categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare și altele la necesitate;	Da, platforma permite definirea unui numar practic nelimitat de categorii si stari a unei solicitari
13.7	posibilitatea de înregistrare a datelor de identificare e solicitantului de asistență - include atribuirea incidentului unei persoane care raportează în aplicația software (inginerul de suport), persoana care soluționează incidentul (de la orice nivel), persoana care a raportat un incident. Toate datele prezente aici includ atât date personale, cât și date de contact, activitate curentă etc., aceasta aplicație putând fi personalizata să primească detalii diferite pentru aceste puncte de reper în mod diferit și definit în totalitate de către un administrator de aplicație;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.8	posibilitatea de înregistrare a descrierii problemei și de atașare a unor documente suplimentare. Aplicația software să permită atașarea oricăror tipuri de fișiere (doc, xls, jpg, avi, xml etc.) precum și postarea a unor capturi de ecran din aplicații;	Da, platforma permite atasarea oricarui tip de document sau postarea directa a unor imagini,



		afisarea este asigurata de browser-ul utilizatorului sau aplicatie dedicata
13.9	posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgență. Aplicația software să permită clasificarea incidentelor în funcție de tipul stabilit, putând să emită notificări pe mail privind alocarea incidentelor către persoanele implicate în incident;	Da, aplicatia permite alocarea criteriului de urgenta prin mai multe metode, inclusiv prin utilizind cuvinte cheie in solicitarea, indicare manuala, escaladare etc., la fel pot fi configurate si notificările pentru persoanele implicate in incident sau superiori
13.10	aplicația software să permită de asemenea și gruparea pe module a incidentelor;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.11	posibilitatea de gestionare a informațiilor despre personalul de suport căruia i se pot aloca spre rezolvare incidentele. Aplicația software conține implicit toate datele de contact și deci persoanele, care pot fi considerate alocabile sau care pot aloca un incident. Aceste date pot fi folosite în mod facil în cazul unui audit;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.12	înregistrarea automată a datei și a orei primirii unei solicitări de asistență;	Da, data, timpul si modalitatea de raportare se inregistreaz automat in platforma
13.13	posibilitatea de definire a criteriilor de calitate și performanta(SLA) pentru rezolvarea diferitelor categorii de solicitări de asistență;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.14	posibilitatea de atenționare automată în momentul depășirii unor praguri temporale de rezolvare a diferitelor categorii de solicitări de asistență;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.15	posibilitatea de definire a unor fluxuri de evoluție a solicitărilor de suport, în cazul în care ele trec prin mai multe nivele de competență până în momentul finalizării;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.16	posibilitatea de escaladare a cererilor de suport;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.17	posibilitatea de înregistrare a datelor de contact pentru responsabilii pentru activitățile de suport de nivel 1, 2 și 3 pentru diferitele componente ale sistemului informatic;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.18	sa permită în orice moment accesul la baza de date a personalului autorizat al sistemului pentru verificarea modului de tratare a incidentelor și pentru rularea de rapoarte de performanță a serviciului de suport. Accesul se va face numai pentru citire și nu va fi condiționat în niciun fel de către operatorii sau administratorii serviciului.	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma, rapoartele pot fi generate atat automat cat si la cerere

13.19	sistemul trebuie sa ducă evidența tuturor comunicărilor pe Ticket(solicitare)/problemă, schimbare de status și să le prezinte în raportul corespunzător.	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.20	Ticketul trebuie să aibă următoarele status-uri: a) Open – Ticketul este deschis; b) Solved – este prezentată/implementată o soluție. În momentul dat timpul pentru soluționarea Ticketului este oprit; c) Closed – este pus de către autoritatea contractantă la acceptarea/confirmarea soluției. În caz că soluția nu este acceptată Ticketul se întoarce în starea open și timpul de soluționare se contorizează, iar termenul de aflare anterioară în statusul Solved se include în timpul de soluționare;	Da, platform permite definirea si redefinirea status-urile la solicitarea beneficiarului, respectiv cu actualizarea modulelor de raportare
13.21	în baza unui Ticket se va crea o problemă nouă sau poate fi asociat la una cunoscută.	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.22	problema trebuie să dispună de o soluție temporară care la rândul său este în modulul Knowledge Base.	Da, toate solutiile oferite pot actualiza modulul de Knowledge Base
13.23	indicatorii de performanță a problemelor sunt: a) Numărul de probleme înregistrate; b) Procentul de probleme cu root cause identificată; c) Procentul de probleme cu root cause identificat și cu workaround; d) Numărul total de incidente asociate la problemă;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.24	Knowledge Base să conțină manuale, tutoriale și alte documente utile în mentenanța sistemului;	Da, modulul Knowledge Base va fi actualizat cu toata informatia disponbila
13.25	posibilitatea de a înregistra TQ (Technical Query - întrebări de consultare) în modul de consultare, cu referință la Knowledge Base;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.26	modul de căutare a tichetelor/problemelor după: data, tema, conținut;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.27	posibilitatea de definire a unor rapoarte personalizate folosind criterii cum ar fi: tipul de incident, nivelul de urgență, timpul de rezolvare, persoana și locația de unde a fost semnalat un incident, modulul sau problema care a cauzat incidentul, numărul de incidente, numărul de probleme, numărul de tichete asociate la problemă, etc. și exportul rezultatelor într-un format Excel.	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma
13.28	Dashboard, ce să afișeze grafice și rapoarte de stare curentă al Ticketelor/Problemelor deschise, de genul: a) Numărul de Tickete deschise, soluționate și închise pentru perioada de raportare; b) Numărul de Probleme identificate, fără root cause identificat, cu root cause identificat; c) Grafice cu SLA-ul obținut pentru o perioadă de raportare;	Da, aceasta facilitate este prevazuta in platforma



4. Serviciul de tratare a incidentelor

Obiectivul serviciului de tratare a incidentelor constă în restabilirea la Operarea normală a serviciului/funcționalităților cât mai curând posibil și minimizarea impactului asupra operațiilor de business ale Serviciului 112.

Când este înregistrată și raportat Incidentul, “S&T MOLD” SRL va asigna un inginer.

Inginerul asignat validează, analizează și diagnostichează incidentul.

Scopul inginerului asignat este restabilirea la Operarea normală a serviciului. Aceasta poate fi atins posibil printr-o metodă de ocolire.

Odată ce a fost obținută restabilirea, aceasta se notează în istoria incidentului.

Investigația și progresul lucrului pentru Soluția Finală a incidentului se raportează pe web portal <http://servicedesk.bass.md/>. “S&T MOLD” SRL și Serviciul 112 au abilitatea de actualizare a istoriei incidentului cu comentarii și observații. Acțiunile întreprinse în timpul soluționării incidentului de asemenea se raportează, astfel încât istoria sa ofere o înțelegere amplă a incidentului și a modului de soluționare a acestuia.

Odată ce a fost oferită soluția finală, ea se notează și raportează în istoria incidentului.

La soluția finală trebuie să fie evidentă în ticket următoarea informație:

- Descrierea
- Cauza apariției;
- Schimbările și/sau ce a fost făcut pentru obținerea soluției finale.
- Componentul(-ele) software care a fost actualizat;
- Recomandările/instrucțiunile/procedurile producătorului
- Procedura de monitorizare.

În cazul în care inginerul numit, după o analiză rezonabilă nu poate oferi Restabilirea sau Metoda de ocolire necesară, atunci ticketul se escaladează la următorul nivel al organizației “S&T MOLD” SRL.

Escaladarea va urma:

- Manager de suport
- Serviciul de Support al Producătorului

Escaladarea incidentului la Nivelul Managerului de suport va fi raportat pe web portal. La escaladarea incidentului la Nivelul Managerului de suport trebuie să fie evidentă în ticket următoarea informație.

- Descrierea incidentului, cum a fost investigată de inginerul de suport;
- Cauza probabilă a apariției, dacă există;
- Rezultatul așteptat, sau scopul intervenției Managerului de suport;

Odată ce a fost obținută restabilirea, aceasta se notează în istoria incidentului și ticketul este închis cu succes

În cazul în care răspunsul/soluția nu este acceptat, o nouă analiză a tichetului va fi efectuată și un răspuns actualizat va fi furnizat. Tichetul va fi apoi închis.

În cazul în care nici răspunsul/soluția actualizată nu va fi acceptat, problema va fi tratată în afara procesului descris, în timpul sedințelor de evaluare a serviciului de support.

În cazul în care soluția definitivă este acceptată, tichetul va fi închis.

Dacă răspunsul tichetului nu este nici acceptat și nici rejectat timp de 5 zile lucrătoare, tichetul se va considera închis automat.

4.1 Clasificarea incidentelor

Incidentele sunt clasificate în patru nivele diferite de Gravitate în dependență de impactul pe care îl au asupra SIA112.

Gravitate 1 - Critică

Incidentul va fi definit ca nivel de gravitate 1 când produce o situație de avarie în care când sistemul nu execută sarcinile de bază după cum urmează:

- Funcția de primire a apelurilor
- Funcția de înregistrare a convorbirilor
- Funcția de formare a fișei de caz, înregistrare a cazului și transmiterea cazului către SSU

Această categorie include orice defect considerabil (sau altă nefuncționare considerabilă a SIA112 conform Specificațiilor sale) care poate fi demonstrat și cauzează inoperabilitate, operarea necorespunzătoare sau produce rezultate considerabil diferite de cele descrise în documentația care previn sau serios diferă de funcționarea aplicațiilor sau funcțiilor majore ale aplicațiilor.

Gravitate 2 - Major

Incidentul va fi definit ca nivel de gravitate 2 când sistemul nu execută funcțiile secundare a sistemului ce permit de a optimiza activitatea operatorilor și a dispecerilor după cum urmează:

- Sistemul geospațial.
- Funcția de completare cu date ANI
- Funcția de localizare la apelurilor după CellID sau AML

Gravitate 3 - Minor

Incidentul va fi definit ca gravitate 3 când ea produce situație inconvenabilă în care incidentul nu se încadrează în nici unul din cele enumerate anterior, dar există unele erori sau a fost o comutare de pe un server/sistem pe altul fără a afecta funcțiile de bază sau auxiliare.

Incidentul cu gravitatea 3 este cauzat când au loc întreruperi în operările normale, care influențează minim abilitatea 112 de desfășurare a activităților, și poate funcționa prin ocolire.

Gravitate 4 - Neimportantă

Incidentul va fi definit ca gravitate 4 când înseamnă o cerere de îmbunătățire generală. Impactul asupra inconvenienței operațiunilor Serviciului 112 cu impacte neglijabile. La fel în această categorie se vor include problemele legate de medii de training, testare, altele „non-core”.



4.2 Soluționarea la distanță

Inginerul "S&T MOLD" SRL, conform aprobării preliminare a Serviciului 112 referitor la asigurarea din partea Serviciului 112 a accesului la distanță, va efectua diagnosticare la distanță, când asistența la telefon și descrierea și registrele oferite în ticket sunt insuficiente sau total nereușite pentru identificarea și izolarea incidentului în privința unei părți concrete SIA112.

Lipsa de acces la distanță, din motive atribuibile Serviciului 112, submină abilitatea "S&T MOLD" SRL de garantare a soluționării conform valorilor de timp stabilite. Timpul scurs între cererea pentru acces la distanță și oferirea efectivă a accesului la distanță va fi scăzut din timpul de tratare a incidentului.

4.3 Termenii de remediere

Pentru serviciul de suport și anume: suport tehnic funcțional, managementul accesului și restaurarea serviciului, "S&T MOLD" SRL va trata incidentele conform termenilor de timp de mai jos:

Tabel 2. Termeni de remediere

	Acoperire	Timpul de reacție	Timpul furnizare soluție temporară sau definitivă, dacă este tehnic posibil	Timpul soluționării definitive
Gravitate 1 (Critic)	24X7	10 minute	1h sau un alt interval de timp în funcție de rolul componentei /serviciilor afectate în funcționarea sistemului, dar cât mai repede posibil	2 zile
Gravitate 2 (Major)	24X7	30 minute	4h sau un alt interval de timp în funcție de rolul componentei /serviciilor afectate în funcționarea sistemului, dar cât mai repede posibil	4 săptămâni
Gravitate 3 (Minor)	8X5	4 ore în zile lucrătoare	48h sau un alt interval de timp în funcție de rolul componentei /serviciilor afectate în funcționarea sistemului, dar cât mai repede posibil	4 luni
Gravitate 4 (neimportant)	8X5	4 ore în zile lucrătoare	48h dacă este aplicabil	Cel mai bun efort

Incidentele Critice și Majore vor fi dublate printr-un apel telefonic la echipa de suport S&T MOLD.

Toate valorile de timp vor fi în conformitate cu cele înregistrate pe web portal scăzând toate valorile de timp când progresul se află în controlul Serviciului 112.

Timpii de reacție / remediere / soluționare nu sunt aplicabili pentru incidentele care au fost provocate de funcționarea necorespunzătoare a sistemelor externe cu care interacționează sau schimbă date produsele CoordCom Production System și ResqMap Production System.

Pentru toate incidentele, timpii de reacție / remediere / soluționare încep să fie contorizati, dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

- funcționalitățile sistemelor externe au fost restabilite

- conectivitatea cu sistemele externe a fost restabilita
- sistemele externe furnizeaza date de intrare in sistemul 112, conform parametrilor stabiliti astfel incat acestea sa poata fi procesate de produsele CoordCom Production System si ResqMap Production System

5. Soluțiile Temporare (workaround)

Dacă incidentul raportat din careva motive nu poate fi soluționat în termenii indicați, S&T IT Services va pune la dispoziție o soluție temporară (workaround)

6. Baza pieselor de schimb pentru componentele infrastructurii fizice

Echipa S&T MOLD va menține un stoc/rezervă a pieselor critice de schimb pentru componentele importante a infrastructurii fizice. Lista acestor piese va fi agreată în comun de ambele părți. Echipa de mentenanță va efectua mentenanța și deservirea echipamentului conform recomandărilor producătorului.

În cazul ieșii din funcționii a unui echipament, după identificarea problemei, unitatea defectă va fi înlocuită cu o unitate de schimb din stocul de rezervă sau din stocul producătorului conform procedurii lui de schimb.

Echipa S&T MOLD va asigura repararea/inlocuire piesei.

7. Lucrări de întreținere periodică

Echipa S&T MOLD va efectua lucrări de întreținere periodică a sistemului, back-upurilor bazei, echipamentelor și utilajelor conform cerințelor Caietului de Sarcini, dar și a celor stabilite de producător necesare pentru buna funcționare, descrise în manualele tehnice a echipamentelor.

Toate lucrările aferente activităților de întreținere (de exemplu: sigilare și desigilarea panourilor de distribuție cu energie electrică, etc) vor fi efectuate dă către S&T MOLD din contul său.

8. Excepții

Actualizarile software nu fac obiectul acestei oferte.

Actualizarile software disponibile conform ciclului de dezvoltare, pentru produsele incluse in prezenta oferta, pot fi oferite doar pe baza unei oferte comerciale separate, neinclusa in prezenta oferta.

Pentru urmatoarele produse software:

- CoordCom Training System



- **ResqMap Training System**

asistenta de urgenta va fi disponibila limitat, in functie de disponibilitate, doar in timpul programului normal de lucru.

Cele doua produse software nu contin functionalitati sau servicii care sa afecteze accesul populatiei la serviciile de urgenta, in conditiile specificate in Caietul de Sarcini.

Indisponibilitatea unei functionalitati sau a unui serviciu din cele doua produse nu va afecta accesul populatiei la serviciile de urgenta.

Scopul celor doua produse este pregatirea personalului SIA112, testarea configuratiilor, si a scenariilor de lucru pentru aplicarea in sistemul de productie.

In cazul in care, cele doua produse vor fi reconfigurate astfel incat sa preia functiile sistemului de productie, asistenta de urgenta va fi disponibila in conditiile specificate in prezenta oferta.



9. Indicatorii de performanta

“S&T MOLD” SRL se aliniaza la indicatorii de performanta propusi de autoritatea contractanta:

Tabel 3. Indicatorii de performanța

Indicator	Obiectiv	Descriere
Disponibilitatea sistemului(Ds)	99,999%	Disponibilitatea sistemului este raportul dintre timpul total de funcționare cu executarea sarcinilor de bază a sistemului la timpul total de observație.
Rata de reacție la incident(Rr)	90%	Este raportul de incidente la care s-a reacționat în termenii agreeți la numărul total de incidente
Rata de soluționare a incidentelor(Rs)	90%	Este raportul dintre numărul de incidente ce a fost oferită o soluție în timpul agreeat la numărul total de incidente.

Respectiv se vor genera rapoarte lunare care vor umari indeplinirea indicatorilor de performanta.

Termenii si indicatorii care definesc Nivelele de Deservire (SLA):

Cerere de suport – este solicitarea asistenței tehnice sau raportarea unui incident prin metodele definite în metodele de comunicare definite către serviciul „hot-line”

Timp de reacție – indicatorul care definește timpul maxim de confirmare a cererii de suport. Pentru măsurarea acestui indicator se vor folosi datele din sistemul de înregistrare a cererilor de suport.

Ex.: Incidentul a fost raportat la orele 4:00, organizația de suport confirmă recepționarea cererii de suport până la orele 5:00 prin metodele de comunicare definite și în dependență de tipul incidentului începe procedura de depanare, în acest caz timpul de reacție este de 1 ora

Timp de soluționare– este indicatorul care definește timpul minim pentru prezentarea unui scenariu de remediere a incidentului. Se va face o diferențiere între timpul de reacție din cauza că depanarea unui subsistem poate necesita prezența la sediul beneficiarului sau în centrul de date.

Ex.: Incidentul a fost raportat la orele 4:00, timp de o ora a fost confirmată recepționarea cererii de suport, specialiștii se deplasează la locul incidentului. Timpul de începere a procedurii de depanare și prezența a specialiștilor la locul incidentului este 8:00, în acest caz timpul de soluționare este 4 ore.



Acoperire – este indicatorul care definește disponibilitatea specialiștilor furnizorului de servicii pentru soluționarea incidentelor.

Ex.: Specialiștii furnizorului de servicii sunt disponibili pentru recepționarea și soluționarea cererilor de suport de Luni până Vineri în timpul orelor de lucru 8:00-18:00, în acest caz acoperirea este Lun-Vin 8X5. În cazul când se solicită disponibilitatea specialiștilor în regim de 24 de ore pe zi, inclusiv zilele de sărbători naționale acoperirea este 24X7

La fel se accepta și penalitățile pentru neindeplinirea indicatorilor de performanță:

Tabel 4. Penalități

Indicator	Obiectiv	Penalitate
Disponibilitatea sistemului(Pds)	>99,999%	0%
	99,99% -99,999%	1%
	99.95% - 99.99%	2%
	< 99.95%	3%
Rata de reacție la incident(Prr)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%
Rata de soluționare a incidentelor(Prs)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%

10. Organizarea și asigurarea suportului „hot-line”

Pentru comunicarea cu furnizorul de servicii si înregistrarea cererilor de suport în contractul de deservire vor fi indicate:

- numărul unic de telefon si fax a serviciului „hot-line”
- lista de persoane responsabile pe tip de incident și telefoane de contact
- adresa de poștă electronică unică pentru cererile de suport si/sau interfața la sistemul automatizat de înregistrarea a cererilor de suport „service desk”
- lista persoanelor pentru escaladarea incidentelor
- lista de contacte pentru adresările directe la producători

Timp de reacție

Din momentul când a fost comunicata cererea de suport, Executorul va începe activitatea de depanare a cauzei incidentului conform SLA, cu excepția cazului în care Beneficiarul va fixa alt timp de intervenție.

Limba de comunicare

Limba de comunicare cu serviciul „hot-line” poate fi la alegerea Beneficiarului – limba de stat, rusa, sau engleza.

Sistem de gestiune a cererilor de suport



Pentru monitorizarea on-line a incidentelor raportate se va utiliza sistemul Service Desk pus la dispozitie de S&T Mold.

11. Rapoarte de activitate

“S&T IT Mold” SRL va prezenta raport de activitate lunar pentru ticketele soluționate în decursul perioadei, care va include progresul de soluționare pentru fiecare problema.

“S&T Mold” SRL, la solicitarea Serviciului 112, poate prezenta un plan săptămânal de activitate pentru problemele planificate a fi soluționate ținând cont de prioritatea fiecărei probleme raportate.

În conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, pe lângă rapoartele lunare de activitate, “S&T Mold” SRL va emite și un Act(e) pentru servicii prestate și factura fiscală corespunzător.



Tabel 5. Echipamente

Part №	Denumire	Unit	Anul de începere suport
CXE Servers	Comunicatii		2021
719064-B21	HPE ProLiant DL380 Gen9 8SFF Configure-to-order Server	4	
719064-B21	HP ProLiant DL380 Gen9 8SFF Europe-Multilingual Localization Conf	4	
817937-L21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2640v4 (2.4GHz_10-core_25MB_90W) FIO	4	
805347-B21	HP 8GB (1x8GB) Single Rank x8 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered M	8	
805347-B21	HP 8GB (1x8GB) Single Rank x8 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered F	8	
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8	
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8	
749974-B21	HP Smart Array P440ar_2GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4	
779799-B21	HPE Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	4	
779799-B21	HP Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4	
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	4	
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	4	
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	8	
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	8	
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4	
755997-A41	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard FIO Not Pre-installed E	4	
E6U59ABE	HPE iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	4	
E6U59ABE	HP iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	4	
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1	
H7J32A3	HP iLO AdvPack NonBL SW Support	4	
H7J32A3	HP ProLiant DL380 Gen9 Support	4	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HPE 300 Series Installation Service	4	
JG081C	HPE FlexNetwork X240 10G SFP+ to SFP+ 5m Direct Attach Copper Cab	8	
COORDCOM PRODUCTION SYSTEM	Managementul cazurilor de urgență		2020
C.FAL1260021	CoordCom Customer Commercial 6.5 Basic	1	
C.FAL1047161/1	CoordCom Customer Commercial Call Taking	38	
C.FAL1240814	CoordCom Customer Commercial Detailed Call Information Capture	38	
C.FAL1047177/1	CoordCom Customer Commercial Basic Mobile Location	38	
C.FAL1260020	CoordCom Customer Commercial Advanced Mobile Location	38	
C.FAL1260000	CoordCom Customer Commercial eCall	38	

C.FAL1047163/1	CoordCom Customer Commercial Basic Dispatch Management	40	
C.FAL1047179/2	CoordCom Customer Commercial Advanced Resource Management	40	
C.FAL1260002	CoordCom Customer Commercial Case Playback	10	
C.FAL1240034/1	CoordCom Customer Commercial Staff Member Management	500	
C.FAL1047164/1	CoordCom Customer Commercial Automatic Alarm	38	
C.FAL1047166/1	CoordCom Customer Commercial Business Administration	8	
C.FAL1047167/1	CoordCom Customer Commercial Integrated Voice	78	
C.FAL1047169/2	CoordCom Customer Commercial Voice Recording	78	
C.FAL1047170/2	CoordCom Customer Commercial Voice Response	38	
C.FAL1047173/2	CoordCom Customer Commercial AVLS Positioning	800	
C.FAL1240494/1	CoordCom Customer Commercial Mass Alert Enabled Contacts	200	
C.FAL1240813	CoordCom Customer Commercial Omni-Data Exchange Service (ODES)	600	
C.FAL1047184/1	CoordCom Customer Commercial Redundant System Location	1	
C.FAL1240495/1	CoordCom Customer Commercial Case Collaboration Management	78	
C.FAL1047180/1	CoordCom Customer Commercial Traffic Monitor	6	
C.FAL1047171/1	CoordCom Customer Commercial Map Manager	1	
C.FAL1047174/1	CoordCom Customer Commercial ISUP Interface	1	
C.FAL1047183/1	CoordCom Customer Commercial High Availability Package 2	1	
COORDCOM TRAINING SYSTEM	Managementul cazurilor de urgență		2020
5/C.FAL1260021	CoordCom Customer Test lab 6.5 Basic	1	
5/C.FAL1047161/1	CoordCom Customer Test Lab Call Taking	30	
5/C.FAL1240814	CoordCom Customer Test Lab Detailed Call Information Capture	30	
5/C.FAL1047177/1	CoordCom Customer Test Lab Basic Mobile Location	30	
5/C.FAL1260020	CoordCom Customer Test Lab Advanced Mobile Location	30	
5/C.FAL1260000	CoordCom Customer Test Lab eCall	30	
5/C.FAL1047163/1	CoordCom Customer Test Lab Basic Dispatch Management	30	
5/C.FAL1047179/2	CoordCom Customer Test Lab Advanced Resource Management	30	
5/C.FAL1260002	CoordCom Customer Test Lab Case Playback	30	
5/C.FAL1240034/1	CoordCom Customer Test Lab Staff Member Management	500	
5/C.FAL1047164/1	CoordCom Customer Test Lab Automatic Alarm	30	
5/C.FAL1047166/1	CoordCom Customer Test Lab Business Administration	30	
5/C.FAL1047167/1	CoordCom Customer Test Lab Integrated Voice	30	
5/C.FAL1047169/2	CoordCom Customer Test Lab Voice Recording	30	
5/C.FAL1047170/2	CoordCom Customer Test Lab Voice Response	30	
5/C.FAL1047173/2	CoordCom Customer Test Lab AVLS Positioning	500	
5/C.FAL1240494/1	CoordCom Customer Test Lab Mass Alert Enabled Contacts	200	
5/C.FAL1240813	CoordCom Customer Test Lab Omni-Data Exchange Service (ODES)	300	
5/C.FAL1240495/1	CoordCom Customer Test Lab Case Collaboration Management	30	
5/C.FAL1047176/1	CoordCom Customer Test Lab Education Module	30	
5/C.FAL1047171/1	CoordCom Customer Test Lab Map Manager	1	
5/C.FAL1047174/1	CoordCom Customer Test Lab ISUP Interface	1	



5/C.FAL1047180/1	CoordCom Customer Test Lab Traffic Monitor	1	
ResQMap Production	Platforma informațional-geografică		2020
C.FAL1260022	ResQMap Customer Commercial 4.3 Basic	1	
RQC231	ResQMap Customer Commercial Case Management	78	
RQC105	ResQMap Customer Commercial Resource View	40	
RQC110	ResQMap Customer Commercial Resource Routing	40	
RQC125	ResQMap Customer Commercial Preparedness	40	
RQC135	ResQMap Customer Commercial Mobile Locator	78	
RQC155	ResQMap WebView Customer Commercial	20	
RQC156	ResQMap WebView Customer Commercial Coverage Planning	20	
RQC180	ResQMap Customer Commercial Record & Playback	10	
RQC200	ResQMap Customer Commercial Coverage Planning	10	
RQS122	ResQMap Customer Commercial Redundant Server Location	1	
RESQMAP TRAINING SYSTEM	Platforma informațional-geografică		2020
5C/FAL1260022	ResQMap Customer Test Lab 4.3 Basic	1	
5/RQC231	ResQMap Customer Test Lab Case Management	30	
5/RQC105	ResQMap Customer Test Lab Resource View	30	
5/RQC110	ResQMap Customer Test Lab Resource Routing	30	
5/RQC125	ResQMap Customer Test Lab Preparedness	30	
5/RQC135	ResQMap Customer Test Lab Mobile Locator	30	
5/RQC155	ResQMap WebView Customer Test Lab	30	
5/RQC156	ResQMap WebView Customer Test Lab Coverage Planning	30	
5/RQC180	ResQMap Customer Test Lab Record & Playback	3	
5/RQC200	ResQMap Customer Test Lab Coverage Planning	10	
5/RQC220	ResQMap Customer Test Lab API Runtime	10	
5/RQSDK100	ResQMap Customer Test Lab API	1	
VMWARE	Sistemul de Virtualizare		2021
P9U41AAE	VMware vCenter Server Standard for vSphere (per Instance) 3yr E-L	2	
BD710A	VMware vSphere Standard 1 Processor Software	32	
BIGFIX	Sistem de Securitate		2020
D0HSILL	IBM BigFix Lifecycle Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145	
D0HSZLL	IBM BigFix Compliance Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145	
D0HSMMLL	IBM BigFix Inventory Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145	
D11VULL	IBM BigFix Lifecycle Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5	

D11U9LL	IBM BigFix Compliance Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5	
D11TPLL	IBM BigFix Inventory Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5	
ENOTWWEAX	Enterprise Security for Endpoints Light- Multi-Language	145	
QRADAR SERVERS	Sistemul de Audit		2021
767032-B21	HPE ProLiant DL380 Gen9 24SFF Configure-to-order Server	2	
767032-B21	HP ProLiant DL380 Gen9 24SFF Europe-Multilingual Localization Con	2	
817943-L21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) FI	2	
817943-B21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) Pr	2	
817943-B21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) FI	2	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
765464-B21	HPE 1TB SAS 12G Midline 7.2K SFF (2.5in) SC 1yr Wty 512e HDD	20	
765464-B21	HP 1TB 12G SAS 7.2K rpm SFF (2.5-inch) SC 512e 1yr Warranty Hard	20	
749974-B21	HP Smart Array P440ar_2GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	2	
727250-B21	HP 12Gb SAS Expander Card with Cables for DL380 Gen9	2	
727250-B21	HP 12Gb SAS Expander Card with Cables for DL380 Gen9	2	
779799-B21	HPE Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	2	
779799-B21	HP Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	2	
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	2	
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	2	
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	4	
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	4	
339779-B21	HP RAID 5 Drive 1 FIO Setting	2	
E6U59ABE	HPE iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	2	
E6U59ABE	HP iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	2	
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1	
H7J32A3	HP iLO AdvPack NonBL SW Support	2	
H7J32A3	HP ProLiant DL380 Gen9 Support	2	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HPE 300 Series Installation Service	2	
JG081C	HPE FlexNetwork X240 10G SFP+ to SFP+ 5m Direct Attach Copper Cab	4	
BASE SERVERS	Sistemul de Procesare si Echipamente de Conectare, extensie Core		2021
681844-B21	HPE BLc7000 Configure-to-order Platinum Enclosure with ROHS Trial	2	
E5Y41A	HPE OneView including 3yr 24x7 Support Enclosure FIO Bundle 16-se	2	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4	



819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	4	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8	
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8	
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	4	
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4	
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4	
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4	
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4	
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4	
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	4	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32	
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8	
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8	
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	4	
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4	
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4	
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4	
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4	
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	8	
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	8	
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	8	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	8	
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	8	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	64	
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	64	

872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	16	
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	16	
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	8	
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	8	
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	8	
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	8	
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	8	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	8	
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	8	
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	8	
C8S46A	Brocade 16Gb_28 SAN Switch for BladeSystem c-Class	4	
C8S46A	Brocade 16Gb_28 SAN Switch for BladeSystem Factory Integrated c-C	4	
641146-B21	HP Cisco B22HP Fabric Extender for BladeSystem c-Class	4	
641146-B21	HP Cisco B22HP Fabric Extender for BladeSystem c-Class	4	
QK734A	HPE Premier Flex LC_LC Multi-mode OM4 2 fiber 5m Cable	48	
QK734A	Factory Integrated	48	
QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+ Short Wave Transceiver	48	
QK724A	Factory Integrated	48	
733459-B21	HPE 2650W Performance Platinum Hot Plug Power Supply Kit	12	
733459-B21	HPE 2650W Performance Platinum Hot Plug Power Supply Kit	12	
412140-B21	HP BLc7000 Enclosure HP Single Active Cool Fan Option Kit	12	
412140-B21	HP BLc7000 Enclosure HP Single Active Cool Fan Option Kit	12	
677595-B21	HPE BLc7000 Single Phase FIO Intelligent Power Module	2	
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1	
H7J32A3	HP c7000 Enclosure Support	2	
H7J32A3	Brocade 4_12 and 4_24 SAN Switch Supp	4	
H7J32A3	HP BL460c Gen9 Server Blade Support	16	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HP Startup BladeSystem c7000 Infrast SVC	2	
STORAGE	Dispozitiv de Stocare		2021
K2Q36B	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Field Base	4	
K2P94B	HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD	64	
K2P94B	Factory Integrated	64	
K2P91B	HPE 3PAR 8000 3.84TB+SW SFF SSD	24	
K2P91B	Factory Integrated	24	
HA114A1	HPE Installation and Startup SVC	1	
HA114A1	HPE Startup 3PAR 8200 2N Fld Int Bas SVC	4	
L7E69AAE	HPE 3PAR 8200 All-inc Multi-sys SW E-LTU	4	
H7J34A3	HPE 3Y Foundation Care 24x7 SVC	1	
H7J34A3	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Base Support	4	
H7J34A3	HPE 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD Supp	64	
H7J34A3	HPE 3PAR 8000 3.84TB+SW SFF SSD Supp	24	
H7J34A3	HPE 3PAR 8200 Multi-system SW Supp	4	



L7F20AAE	HPE 3PAR All-in S-sys SW Current E-Media	4	
L7F22AAE	HPE 3PAR All-in M-sys SW Current E-Media	4	
TAPE LIBRARY	Sistemul de Backup		2021
AK379A	HPE StoreEver MSL2024 0-drive Tape Library	1	
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1	
H7J32A3	HPE MSL2024 Library Support	1	
C0H28A	HPE StoreEver MSL LTO-6 Ultrium 6250 Fibre Channel Drive Upgrade	2	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HPE StoreEver MSL 2024_4048 Install SVC	1	
HA113A1	HPE StoreEver Driv PwrSupCrd Install SVC	2	
C7978A	HPE Ultrium Universal Cleaning Cartridge	2	
C7976AN	HPE LTO-6 Ultrium 6.25TB MP RW Non Custom Labeled Data Cartridge	1	
Q2013A	HPE LTO-6 Ultrium RW Bar Code Label Pack	1	
DISK BACKUP	Sistemul de Backup		2021
BB915A	HPE StoreOnce 5100 48TB System	1	
BB926A	HPE StoreOnce 10GbE Network Card	2	
BB926A	HPE StoreOnce 10GbE FIO Network Card	2	
BB929A	HPE StoreOnce 16Gb Fibre Channel Card	2	
BB929A	HPE StoreOnce 16Gb FIO Fibre Channel Card	2	
BB949A	HPE StoreOnce 10GbE Network Card LTU	2	
BB949A	HPE StoreOnce 10GbE FIO Network Card LTU	2	
BB952A	HPE StoreOnce 16Gb Fibre Channel Card LTU	2	
BB952A	HPE StoreOnce 16Gb FIO Fibre Channel Card LTU	2	
BB885AAE	HP StoreOnce 4500 Replication E-LTU	1	
HA113A1	HPE Installation SVC	1	
HA113A1	HPE StoreOnce Basic Installation SVC	2	
BB888AAE	HP StoreOnce 4200_4500 Catalyst E-LTU	1	
H7J34A3	HPE Catalyst 45_5100 LTU Support	1	
H7J34A3	HPE StoreOnce Rep 45_5100LTU Support	1	
H7J34A3	HPE StoreOnce 5100 48TB Backup Supp	1	
DATA PROTECTOR	Sistemul de Backup		2021
Q2M74AAE	HPE Data Protector Starter Pack Windows 1yr 7x24 Support E-LTU	1	
Q2M74SAE	HPE Data Protector Starter Pack Windows Addl 2yr 7x24 Support E-L	1	
Q2M79AAE	HPE Data Protector Drive Extension UNIX_NAS_SAN 1yr 7x24 Support	2	
Q2M79SAE	HPE Data Protector Drive Extension UNIX_NAS_SAN Addl 2yr 7x24 Sup	2	
Q2M87AAE	HPE Data Protector Extension Online Backup for Windows_Linux Serv	2	
Q2M87SAE	HPE Data Protector Extension Online Backup for Windows_Linux Serv	2	
CORE Data Center	Sistemul Core Data Center Switch		2020

Switch			
N5K-C5672UP-16G	Nexus 5672UP 1RU, 24x10G SFP+, 24pxUP SFP+, 6x40G QSFP+	4	
CON-SNT-5672UP16	SNTE-8X5XNBD Nexus 5672UP 1RU, 24	4	
QSFP-H40G-CU3M	40GBASE-CR4 Passive Copper Cable, 3m	8	
NXA-PAC-1100W	Nexus 1100W Platinum PS, Port side Exhaust airflow	8	
CAB-9K10A-EU	Power Cord, 250VAC 10A CEE 7/7 Plug, EU	8	
SFP-H10GB-CU3M	10GBASE-CU SFP+ Cable 3 Meter	16	
N6KUK9-730N1.1	Nexus 5600/6000 Base OS Software Rel 7.3(0)N1(1)	4	
N1K-VLCPU-96-ESSTL	Nexus 1000V Essential Edition Paper Delivery License Qty 96	4	
N5672-ACC-KIT	Nexus 5672 Chassis Accessory Kit	4	
N6K-C6001-FAN-F	Nexus 6001 Fan for Port Side exhaust (Front to Back) airflow	12	
SFP-10G-SR-S	10GBASE-SR SFP Module, Enterprise-Class	48	
N56-BAS1K9	Nexus 5600 Series LAN Base License	4	
LAYER3 Aggregation Switch	Layer 3 Aggregation Switch		2020
WS-C3850-48T-E	Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Services	4	
CON-SNT-WS-C3850-48T-E	SNTE-8X5XNBD Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Serv	4	
S3850UK9-163	UNIVERSAL	4	
PWR-C1-350WAC/2	350W AC Config 1 SecondaryPower Supply	4	
C3850-NM-2-10G	Cisco Catalyst 3850 2 x 10GE Network Module	4	
CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	8	
STACK-T1-50CM	50CM Type 1 Stacking Cable	4	
CAB-SPWR-30CM	Catalyst 3750X and 3850 Stack Power Cable 30 CM	4	
PWR-C1-350WAC	350W AC Config 1 Power Supply	4	
LAYER2 Access Switch	Layer 2 Access Switch		2020
WS-C2960XR-48FPD-I	Catalyst 2960-XR 48 GigE PoE 740W, 2 x 10G SFP+, IP Lite	6	
CON-SNT-W296X48F	SNTE-8X5XNBD Catalyst 2960-XR 48 GigE PoE 740W, 2 x 1	6	
C1FPCAT29002K9	Cisco ONE Foundation Lite Perpetual - Cat 2900 48 Port	6	
CON-ECMU-C1FPC292	SWSS UPGRADES C1 FND Perpetual - Cat2900 48 Port	6	
C1-ISE-BASE-48P	Cisco ONE Identity Services Engine 50 EndPoint Base Lic	6	
C1-PI-LFAS-2K3K-K9	Cisco ONE PI Device License for LF & AS for Cat 2k, 3k	6	
C1-EGW-50-K9	Cisco ONE Energy Mgmt Perpetual Lic - 50 DO End Points	6	
C1F1VCAT29002-02	Tracker PID v02 Fnd Perpetual CAT29002 - no delivery	6	



PWR-C2-1025WAC	1025W AC Config 2 Power Supply	6	
C2960X-STACK	Catalyst 2960-X FlexStack Plus Stacking Module	6	
CAB-STK-E-0.5M	Cisco FlexStack 50cm stacking cable	6	
CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	12	
INTERNET ROUTING and VOICE GW	Sistemul Internet Routing și Voice Gateway		2020
ISR4451-X-VSEC/K9	Cisco ISR 4451 VSEC Bundle, PVD4-64 w/ UC,SEC Lic,CUBE-25	4	
CON-SNT-ISR41-X	SNTC-8X5XNBD Cisco ISR 4451 UC Se	4	
SL-44-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4400 Series	4	
PWR-4450-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350	4	
PWR-4450-AC/2	AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450	4	
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	8	
FL-CUBEE-25	Unified Border Element Enterprise License - 25 sessions	4	
POE-COVER-4450	Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450	8	
SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR	8	
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	8	
PVD4-64	64-channel DSP module	4	
MEM-4400-DP-2G	2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane	4	
SL-44-SEC-K9	Security License for Cisco ISR 4400 Series	4	
SL-44-UC-K9	Unified Communication License for Cisco ISR 4400 Series	4	
SISR4400UK9-316S	Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal	4	
NIM-2CE1T1-PRI	2 port Multiflex Trunk Voice/Channelized Data T1/E1 Module	4	
USE-BUNDLED-PVDM	Choose to assemble the PVDM in a Voice bundle on T1/E1 card	4	
C881-K9	Cisco 880 Series Integrated Services Routers	4	
CON-SNT-C881K9A1	SNTC-8X5XNBD Cisco 880 Series Int	4	
PWR-30W-AC	Power Supply 30 Watt AC	4	
SL-880-ADVSEC	Cisco 880 Advanced Security Software License	4	
S880UK9-15303M	Cisco 880 Series IOS UNIVERSAL	4	
CAB-ETH-S-RJ45	Yellow Cable for Ethernet, Straight-through, RJ-45, 6 feet	4	
PACK-800	Packaging PIDs for 800 with no 3G and POE	4	
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	4	
WAN ROUTING	Sistemul WAN routing		2020
ISR4451-X/K9	Cisco ISR 4451 (4GE,3NIM,2SM,8G FLASH,4G DRAM)	4	
CON-SNT-ISR45XK9	SNTC-8X5XNBD Cisco ISR4451 (4GE,3	4	
FL-44-PERF-K9	Performance on Demand License for 4400 Series	4	
SL-44-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4400 Series	4	
PWR-4450-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350	4	

PWR-4450-AC/2	AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450	4	
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	8	
POE-COVER-4450	Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450	8	
SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR	8	
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	12	
MEM-4400-DP-2G	2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane	4	
SISR4400UK9-316S	Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal	4	
SECURITY SYSTEM	Sistemul de Securitate		2021
FPR2130-FTD-HA-BUN	Cisco Firepower 2130 Threat Defense Chss, Subs HA Bundle	1	
FPR2130-NGFW-K9	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	2	
CON-3SNT-FPR2130W	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U,	2	
SF-F2K-TD6.2.1-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.2.1 for FPR2100	2	
FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	2	
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tary	2	
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	2	
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2	
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2	
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	2	
L-FPR2130T-TM=	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware License	2	
L-FPR2130T-TM-3Y	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware 3Y Subs	2	
FPR2130-FTD-HA-BUN	Cissco Firepower 2130 Threat Defense Chss, Subs HA Bundle	1	
FPR2130-NGFW-K9	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	2	
CON-3SNT-FPR2130W	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U,	2	
SF-F2K-TD6.2.1-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.2.1 for FPR2100	2	
FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	2	
FPR2K-SLIDE-RAILS	Firepower 2000 Slide Rail Kit	2	
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tary	2	
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	2	
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2	
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2	
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	2	
L-FPR2130T-TM=	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware License	2	
L-FPR2130T-TM-3Y	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware 3Y Subs	2	



SF-FMC-VMW-10-K9	Cisco Firepower Management Center,(VMWare) for 10 devices	1	
CON-3ECMU-SFFMCK9V	SWSS UPGR 3YR DITSI Cisco Firepower Management Center, (VMWare).	1	
L-AC-PLS-P-G	Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual License Group	1	
CON-ECMU-LACPLSPG	SWSS UPGRADES Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual Lice	1	
AC-PLS-P-100-S	Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual License	1	
CON-ECMU-ACPL100	SWSS UPGRADES Cisco AnyConnect 100 User Plus Perpetual Licens	1	
L-AC-PLS-P-100	Cisco AnyConnect 100 User Plus Perpetual (ASA License Key)	99999	
L-AC-APX-LIC=	Cisco AnyConnect Apex Term License, Total Authorized Users	100	
L-AC-APX-3Y-S2	Cisco AnyConnect Apex Term License, 3YR, 100-249 Users	100	
SFP-H10GB-CUM3M=	10GBASE-CU SFP+ Cable 3 Meter	16	
FPR4110ASA-BUN-PR	Cisco Firepower 4110 ASA Bundle Promotion	4	
FPR4110-ASA-K9	Cisco Firepower 4110 ASA Apliance, 1U, 2 x NetMod Bays	4	
CON-3SNT-FPR41GHP	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 4110 ASA Appliance, 1U,	4	
FPR4k-PWR-AC-1100	Firepower 4000 Series 1100W AC Power Supply	4	
CAB-AC-EUR	Power Cord - Europe, 16/10A,250V, 2500mm, -40C to +85C	8	
SF-FXOS4K-2.2-K9	Cisco Firepower Extensible Operating System v2.2 for FPR4000	4	
SF-FPR-ASA-9.8-K9	Cisco ASA 9.8 Software for Firepower 4100 appliance series	4	
FPR4100-ASA	Cisco Firepower 4100 Standard ASA License	4	
FPR4K-ENC-K9	Cisco Firepower 4100 Strong Encryption (3DES/AES)	4	
FPR4K-SSD200	Firepower 4000Series SSD for FPR - 4110/4120	4	
FPR4K-SSD-BBLKD	Firepower 4000 Series SSD Slot Carrier	4	
GLC-TE	100BASE-T SFP transceiver module for Category 5 copper wire	4	
FPR4K-ACC-KIT	FPR4K Hardware Accessory Kit (Rack Mounts, Cables)	4	
FPR4K-FAN	Firepower 4000 Series Fan	24	
FPR4k-PWR-AC-1100	Firepower 4000 Series 1100W AC Power Supply	4	
FPR4K-RACK-MNT	Firepower 4000 Series Rack Mount Kit	4	
FPR4K-NM-BALNK	Firepower 4000 Series Network Module Blank Slot Cover	4	
FPR4K-NM-BALNK	Firepower 4000 Series Network Module Blank Slot Cover	4	
IP-PBX Telephony	Sistemul Telefonie IP-PBX		2020
R-UCL-UCM-LIC-K9	Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	2	
CON-PSBU-RUCLUCK9	PSS SWSS UPGRADES Top Level SKU For 9.	2	
LIC-CUCM-11X-ENH-A	UC Manager-11.x Enhanced Single User License	200	
CON-PSBU-LICXENHA	PSS SWSS UPGRADES UC Manager-11.x Enhanced Single User-Und	200	
CUCM-VERS-11.5	CUCM Software version 11.5	2	

EXPWY-VE-E-K9	Cisco Expressway-E Server, Virtual Edition	4	
EXPWY-VE-C-K9	Cisco Expressway-C Server, Virtual Edition	4	
LIC-CUCM-11X-ENH	UC Manager Enhanced 11.x License	200	
LIC-EXP-TURN	Enable TURN Relay Option	4	
LIC-SW-EXP-K9	License Key Software Encrypted	8	
LIC-EXP-E-PAK	Expressway Series, Expressway-E PAK	2	
LIC-EXP-GW	Enable GW Feature (H323-SIP)	8	
UCM-PAK	UCM 9X/10X/11X PAK	2	
LIC-EXP-DSK	Expressway Desktop Endpoint License	200	
LIC-EXP-SERIES	Enable Expressway Series Feature Set	8	
LIC-EXP-AN	Enable Advanced Networking Option	4	
SW-EXP-8.X-K9	Software Image for Expressway with Encryption, Version X8	2	
LIC-EXP-E	Enable Expressway-E Feature Set	4	
JAB-IPH-CLNT-UCM	Jabber for iPhone UCM Only	100	
JAB-ADR-CLNT-UCM	Jabber for Android UCM Only	100	
JAB-IPH-RTU	Jabber for iPhone Right to Use	2	
JAB-ADR-RTU	Jabber for Android Right to Use	2	
DIESEL GENSET	Sistem generare energie		*
EY-120F-SA	GenSet 120 completă with soundproof canopy	2	
ATS	Automatic Transfer Switch	2	
FQR	Frequency Regulator	2	
FUEL TANK	Fuel Tank 1500L	2	
ELECTRONIC BOARD	ComAp AMF25 + IB-LITE	2	
UPS	Sistem alimentare neîntreruptă		*
HPO-UPS	93PM-120+40(200)-6	2	
HPO-BATCAB	93-BAT10-390(700A) (CSB HRL12390W)	4	
TBY 400A	TBY 400 (Alimentări UPS, Bypass UPS, Plecare UPS)	2	
AC	Sistem Climatizare		*
ASD251	Precision Stulz Cyber Air model ASD251A with freecooling	4	
KSV037A21p	Stulz Cyber Air External Unit	4	
OS	Sistem de Operare și Baze de date		
AAA-03790	Windows Server, Client Access SA	123	
AAA-28640	Windows Server Standard, Software SA	24	
AAA-30385	Windows Server Datacenter, Software SA	32	
AAA-04001	Windows Server, ExtConn License SA	4	
AAA-03753	SQL Server Standard, Software SA	8	



AAA-03758	SQL Server Enterprise Software SA	8	
-----------	-----------------------------------	---	--

Tabel 6. Seturi de date

Sursa	Tip Date	Periodicitate	Notă
Registrul bunurilor imobile și registrul adreselor.	Set de date geografice cu specificarea adresei exacte și a coordonatelor geografice.	2 ori pe an	
Acoperirea rețelelor mobile	Set de date geografice, ce specifică aria de acoperire a fiecărei celule mobile	Lunar, până la data de 15	Se prezintă ariile de acoperire a 3 operatori de rețele mobile: 1. Orange 2. Moldcell 3. Unite
Baza de date a clienților(ANI)	Se furnizează un fișier CSV cu datele abonaților ce utilizează nr. de telefon	Lunar până la data de 10	Datele se importa de la Moldtelecom și Unite.

Diagrama 1. SLA Management

SLA

TypeAvailability

Service

Calculate

Escalation - first response time (minutes)

(Notify by: - ▼)

0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted

Escalation - update time (minutes)

(Notify by: - ▼)

0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted

Escalation - solution time (minutes)

(Notify by: - ▼)

0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted

Minimum Time Between incidents (minutes)

Validvalid

Comment

Submit or Cancel

Diagrama 2. Tickets Type Management

Type Management

Actions		List
<div><div><div></div></div><div>Add ticket type</div></div>		<div>NAME</div> <div>Change Request</div> <div>Incident</div> <div>Incident Major</div> <div>Information Request</div> <div>Problem</div> <div>Unclassified</div>

Diagrama 3. Tickets State Management



State Management

Actions	List	
<div> <div>+</div> <div>Add state</div> </div>	<div>NAME</div> <div>closed successful</div> <div>closed unsuccessful</div> <div>closed with warning</div> <div>merged</div> <div>new</div> <div>open</div> <div>pending auto close</div> <div>pending auto close</div> <div>pending reminder</div> <div>removed</div>	<div>TYPE</div> <div>closed</div> <div>closed</div> <div>closed</div> <div>merged</div> <div>new</div> <div>open</div> <div>pending auto</div> <div>pending auto</div> <div>pending reminder</div> <div>removed</div>
<div>Hint</div> <div>Attention Please also update the states in SysConfig where needed</div> <div>See also this state machine</div>		

Diagrama 4. Service Management

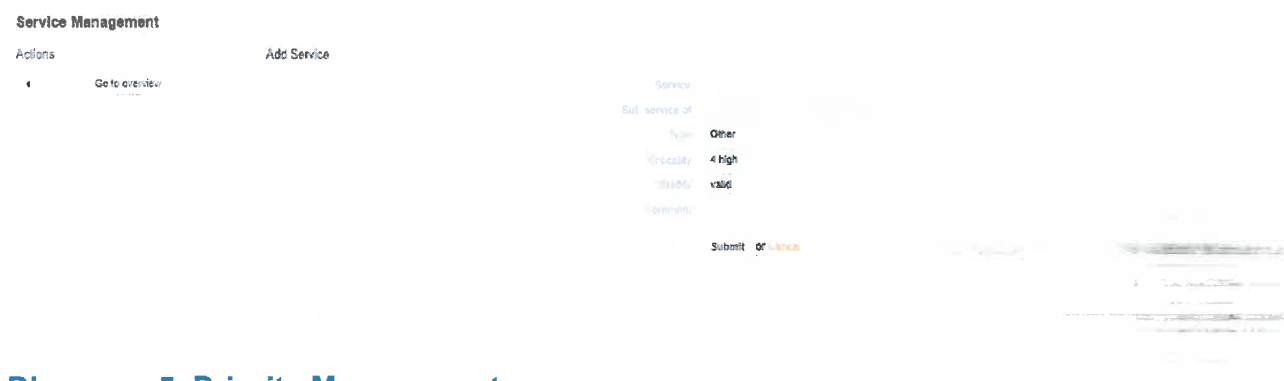


Diagrama 5. Priority Management

Actions	List	
<div> <div>+</div> <div>Add priority</div> </div>	<div>NAME</div> <div>1 very low</div> <div>2 low</div> <div>3 medium</div> <div>4 high</div> <div>5 very high</div>	<div>VALIDITY</div> <div>valid</div> <div>valid</div> <div>valid</div> <div>valid</div> <div>valid</div>

Diagrama 6. Knowledgebase

FAQ#: 10001 — How to create a support bundle

FAQ Misc How to create a support bundle

Back Edit History Print Link Delete

To open links in the following description blocks, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

▼ Symptom

(public)

A support bundle needs to be created for the OTRS system.

▼ Problem

(public)

The support package is designed to aid in diagnosing system health, setup and configuration, tells about usage statistics, and contains only the core files, delivered via packages or created by hand. All sensitive data is parsed out or left on the system. No customer or ticket data will be packaged. The package can be downloaded and viewed in its full.

▼ Solution

(public)

OTRS 5, OTRS 5s and OTRS 6:

1. Switch to Admin -> Support Data Collector
2. Click "Generate Support Bundle"
3. If the support bundle is needed for an open ticket, please use the button Download

▼ Comment

(internal)

Created from <https://portal.otrs.com/external/knowledge-base/article/1341>

▼ Rating

Was this article helpful for you?

Yes No

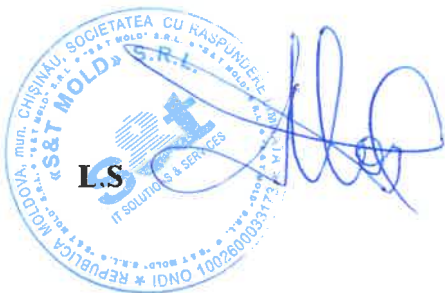
FAQ Information

Category: Misc
Keywords: support bundle generate otrs
State: external (customer)
Validity: valid
Language: en
Created: 03/19/2019 15:28
(Europe/Budapest)
(Admin OTRS)
Changed: 03/19/2019 18:57
(Europe/Budapest)
(Admin OTRS)

Linked Objects

Normal
OBJECT#
T:2015071510123456

Prestator



Beneficiar



Caietul de Sarcini

I. Cadrul Legal: Acte normative.

Sistemul Informațional Automatizat 112(SIA112) este un sistem informatic destinat primirii, procesării și transmiterii apelurilor de urgență către serviciile specializate de urgență(SSU). SIA112 formează registrul de stat RS112 și păstrează înregistrările vocale a apelurilor și datele aferente cazurilor de urgență.

Baza juridico-normativă include legislația națională în vigoare, convențiile și tratatele internaționale, la care R. Moldova este parte și constă din:

- ✓ Constituție Republicii Moldova;
- ✓ Legea nr.174 din 25 iulie 2014, cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ Legea nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 cu privire la comunicațiile electronice;
- ✓ Legea Nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- ✓ H.G. nr .241 din 3 martie 2016, cu privire la aprobarea Programului național privind implementarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ H.G. nr .242 din 3 martie 2016, cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Comitetului coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență;
- ✓ H.G. nr.243 din 3 martie 2016, cu privire la crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ H.G. nr.244 din 3 martie 2016, cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ H.G. nr.1207 din 05.12.2018, pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- ✓ Hotărâre nr. 30 din 22.12.2016 privind aprobarea Condițiilor tehnice, juridice și organizatorico-economice referitoare la realizarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul 112;
- ✓ Hotărâre nr. 31 din 22.12.2016 cu privire la aprobarea Condițiilor tehnice de transmitere a informației de localizare primară în cazul apelurilor la numărul unic de urgență 112;
- ✓ Hotărâre nr. 32 din 22.12.2016 cu privire la aprobarea Procedurilor și limitelor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112;
- ✓ Directiva 98/10/EC, care stipulează garantarea apelării gratuite a serviciilor de urgență prin intermediul numărului 112;
- ✓ Directiva 2002/22/EC (cunoscută ca Directiva Serviciului Universal), care oferă drepturi legate de utilizarea serviciului universal în rețelele de comunicații electronice și stipulează obligația statelor membre ale UE de a asigura localizarea apelurilor de urgență, pentru a permite găsirea în timp util a victimelor;

Obiectiv

Proiectul are drept scop de a achiziționa servicii de suport profesionale în domeniul sistemelor informaționale ce vor asigura înalta disponibilitate a SIA112 și, corespunzător, a accesului continuu la serviciile de urgență a populației. Serviciile achiziționate constau din următoarele componente:

Componenta	Descrierea
Servicii de Suport Tehnic al SIA112	<p>Serviciile date includ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Depanarea incidentelor ce duc la disfuncționalitatea sistemului sau degradarea performanțelor. 2. Oferirea de soluții temporare pentru problemele ce necesită mai mult timp pentru soluționarea lor. 3. Aplicarea actualizărilor de corecții a componentelor SIA112. 4. Actualizarea periodică a bazelor de date cu informațiile din alte registre: registrul de stat al adreselor, baza de date acoperirii geografice a rețelelor mobile, importul bazelor de date ANI. 5. Asigurarea bazei pieselor de schimb pentru componentele infrastructurii fizice al centrului de date: server, router/switch, storage, sistem de climatizare, alimentare cu energie și generator disel. 6. Executarea lucrărilor de întreținere periodică a echipamentelor de climatizare, alimentare cu energie electrică și generator disel.

II. Descrierea generală a sistemului

Descrierea la nivel arhitectural și funcțional a sistemului este în documentația corespunzătoare. În documentul dat este prezentată conceptul tehnic al sistemului și interacțiunea cu sistemele externe.

SIA112 este compus din 2 centre de date și are o arhitectura redundantă atât la nivel de centru de date cât și între centrele de date. Sistemul a fost proiectat să asigure o disponibilitate de 99,999%.



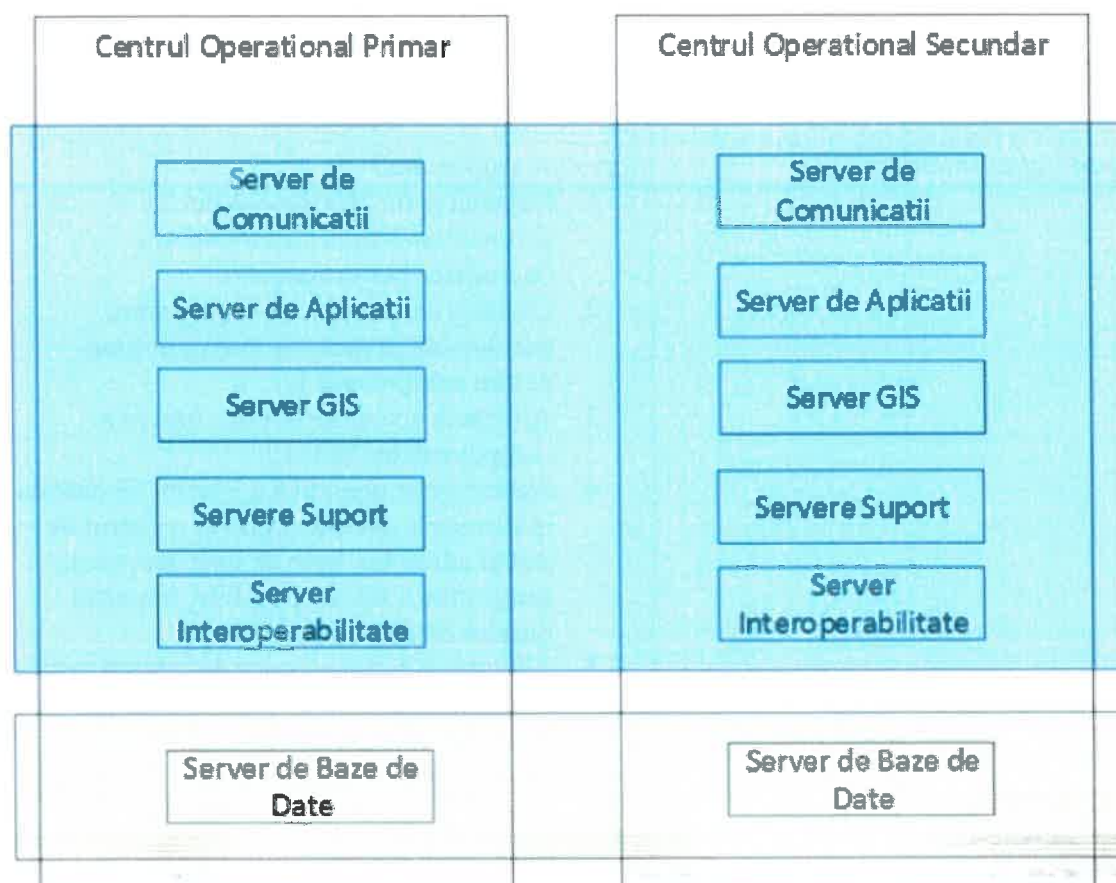


Fig.1 Arhitectura generală al SIA 112

SIA112 la nivel de fiecare centru de date constă din:

- ✓ Servere de comunicații – Servere ce asigură comunicațiile telefonice și TETRA;
- ✓ Servere de aplicații – Servere ce asigură funcționarea aplicației CoordCom;
- ✓ Servere GIS – Server ce asigură sistemul informațional geospațial;
- ✓ Server interoperabilitate – Server se asigură interacțiunea cu sistemele externe;
- ✓ Sever Baze de Date;
- ✓ Servere Suport – Servere ce asigură funcționarea sistemelor auxiliare, de formare a rețelei corporative, servere de securitate.

La nivel funcțional SIA112 are următoarele caracteristici generale:

- A. Conturul funcțional privind interacțiunea informațională a tuturor componentelor SIA al Serviciului 112 „Administrarea și monitorizarea acțiunilor participanților la SIA al Serviciului 112” reprezintă un sistem integrat de control și monitorizare privind formarea și utilizarea resursei informaționale a Serviciului 112 în domeniul evidenței tuturor apelurilor de urgență și a solicitărilor de intervenție din partea Serviciului 112, precum și a rezultatelor privind reacționarea și intervențiile serviciilor specializate de urgență.

Acest contur include următoarele funcții:

- 1) asigurarea integrității logice a SIA al Serviciului 112;
- 2) administrarea bazelor de date ale SIA al Serviciului 112;
- 3) delimitarea drepturilor de acces pentru utilizatori, gestionarea sistemului de parole;

- 4) asigurarea securității, protecției și păstrării informației în sistem conform standardelor internaționale SM ISO/CEI 27002 „Tehnologii informaționale. Cod de bună practică pentru managementul securității informaționale” și SM ISO/CEI 15408 „Tehnologii Informaționale. Tehnici de securitate. Criterii de evaluare pentru securitatea tehnologiei informației”;
- 5) asigurarea respectării cerințelor SIA al Serviciului 112 privind protecția datelor cu caracter personal.

B. Conturul funcțional „Înregistrarea apelurilor de urgență” include următoarele funcții:

- 1) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea apelurilor de urgență primite la numărul „112”;
- 2) filtrarea apelurilor primite (în scopul identificării apelurilor false sau abuzive), direcționarea acestora în regim automat către operatorii Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112;
- 3) înregistrarea audio a convorbirilor telefonice;
- 4) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea mesajelor primite;
- 5) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea înștiințărilor primite prin intermediul sistemelor de supraveghere video, sistemelor pentru apeluri de urgență E-call sau prin intermediul sistemelor de alertă sau alarmă;
- 6) transmiterea solicitărilor de intervenție, ce includ fișele apelurilor/mesajelor de urgență prelucrate, către dispeceratele corespunzătoare ale serviciilor specializate de urgență;
- 7) schimbul de informații dintre locul de lucru automatizat al dispeceratului serviciilor specializate de urgență și al operatorului Serviciului 112 în scopul obținerii datelor suplimentare despre situațiile de urgență și rezultatele reacționării acestora.

Acest contur funcțional cuprinde funcțiile privind recepționarea, înregistrarea și prelucrarea oricăror înștiințări sau solicitări de ajutor în caz de pericol pentru viața sau sănătatea populației, ordinea publică, integritatea proprietății sau a mediului efectuate la numărul 112, precum și prin intermediul altor mijloace de comunicații electronice. Informația privind apelul de urgență se înregistrează de către operatorul Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112 în fișa apelului de urgență, care apare și pe ecranul operatorului dispeceratului serviciilor specializate de urgență. Totodată, operatorul dispeceratului serviciilor specializate de urgență ascultă convorbirea dintre operatorul Serviciului 112 și apelant. O parte din informații sânt înregistrate de către SIA al Serviciului 112 în mod automat, spre exemplu informația cu privire la localizarea geografică a terminalului apelantului de la care a fost efectuat apelul, datele cu privire la posesorul acestuia. După transmiterea fișei apelului către serviciul specializat de urgență, operatorul Serviciului 112 recepționează de la acesta informația suplimentară cu privire la evenimente și rezultatele intervenției.

C. Conturul funcțional „Suportul informațional pentru adoptarea deciziilor” include următoarele funcții:

- 1) alegerea scenariului (acțiunilor operatorului Serviciului 112) în corespundere cu parametrii situației de urgență, introduși în fișa apelului de urgență;
- 2) crearea scenariilor tipice și includerea lor în interfața de utilizator a operatorului;
- 3) determinarea automatizată a serviciului specializat de urgență necesar pentru intervenție, căruia, ulterior, i se va redirecționa solicitarea de intervenție la apelul sau mesajul de urgență;
- 4) verificarea faptului dacă apelurile recepționate se referă la aceeași situație de urgență;
- 5) asigurarea funcționalității listei situațiilor de urgență – căutarea în funcție de caracteristici, atribute, precum și sortarea, imprimarea, căutarea după cuvântul-cheie și indiciul contextual;
- 6) crearea și actualizarea ghidurilor și a clasificatoarelor, inclusiv a listei serviciilor specializate de urgență și a subdiviziunilor acestora, a obiectelor de importanță socială, a obiectelor de risc sporit;
- 7) recepționarea și evidența informației provenite de la alte sisteme informaționale;
- 8) controlul prezentării informației de către serviciile specializate de urgență cu privire la faptul reacționării la solicitările de intervenție transmise de către operatorul Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112.



D. Conturul funcțional „Suportul geoinformațional de adoptare a deciziilor” include funcțiile subsistemului geoinformațional, care asigură reflectarea operativă, în baza hărților electronice, a obiectelor și informațiilor.

Acest contur include următoarele funcții:

- 1) evidența coordonatelor spațiale privind localizarea terminalului apelantului sau a altui dispozitiv, în baza informației primite de la furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice;
- 2) posibilitatea de a identifica pe hartă locul producerii situației de urgență și de a localiza apelantul conform adresei, precum și de a naviga după hartă;
- 3) evidența hărților electronice conform nivelurilor tematice: natural-geografic, sociodemografic, economic conform planului de adrese, comunicațiilor inginerești (inclusiv conductele de gaze, de apă, linii electrice) etc., care conțin diverse trăsături caracteristice ale zonei deservite;
- 4) posibilitatea trasării punctelor pe hartă, cu determinarea coordonatelor și adresei punctului, precum și crearea traseului.

Funcțiile suportului geoinformațional oferă posibilitatea de a reflecta situația de urgență pe harta electronică, de a soluționa problemele ce țin de localizare (determinarea coordonatelor sau căutarea și poziționarea obiectelor conform adresei), precum și de a crea interpelări ținând cont de poziționarea obiectelor în spațiu, de a determina caracteristicile obiectelor în raza dată, de a modela situații complexe. La înregistrarea pe hartă a apelului cu privire la situația de urgență, apare informația despre regiunea în care s-a produs incidentul și despre toate obiectele aflate în zona respectivă.

E. Conturul funcțional „Monitorizarea activității echipamentului tehnic” include următoarele funcții:

- 1) înregistrarea și prelucrarea semnalelor sistemelor de monitorizare, care urmăresc starea obiectelor infrastructurii tehnice:
 - a) întreruperea alimentăției cu energie electrică (de la rețeaua electrică de bază sau de la sursele de energie electrică de rezervă);
 - b) defectarea echipamentului stațiilor de lucru;
 - c) deconectarea de la sursa de alimentare cu energie electrică a serverelor;
 - d) defectarea liniilor de comunicații;
 - e) defectarea echipamentului serverului și a sistemelor de ventilare și condiționare;
- 2) transmiterea semnalului prelucrat conform competenței de serviciu în cadrul Serviciului 112, în concordanță cu prevederile instrucțiunilor interne ale Serviciului 112;

La nivel de infrastructură sistemul are următoarea arhitectură:

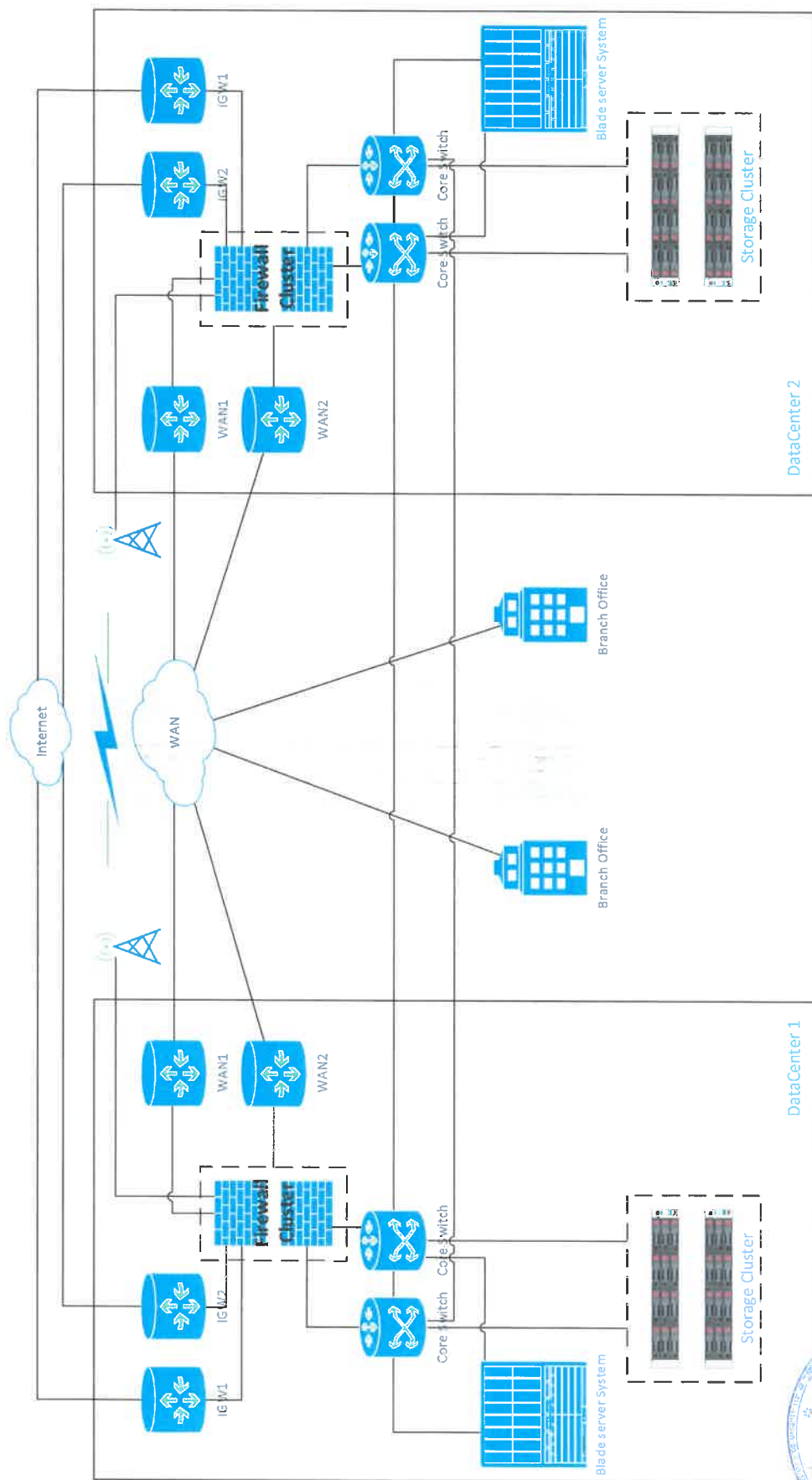


Fig. 1. Arhitectura la nivel de centre de date

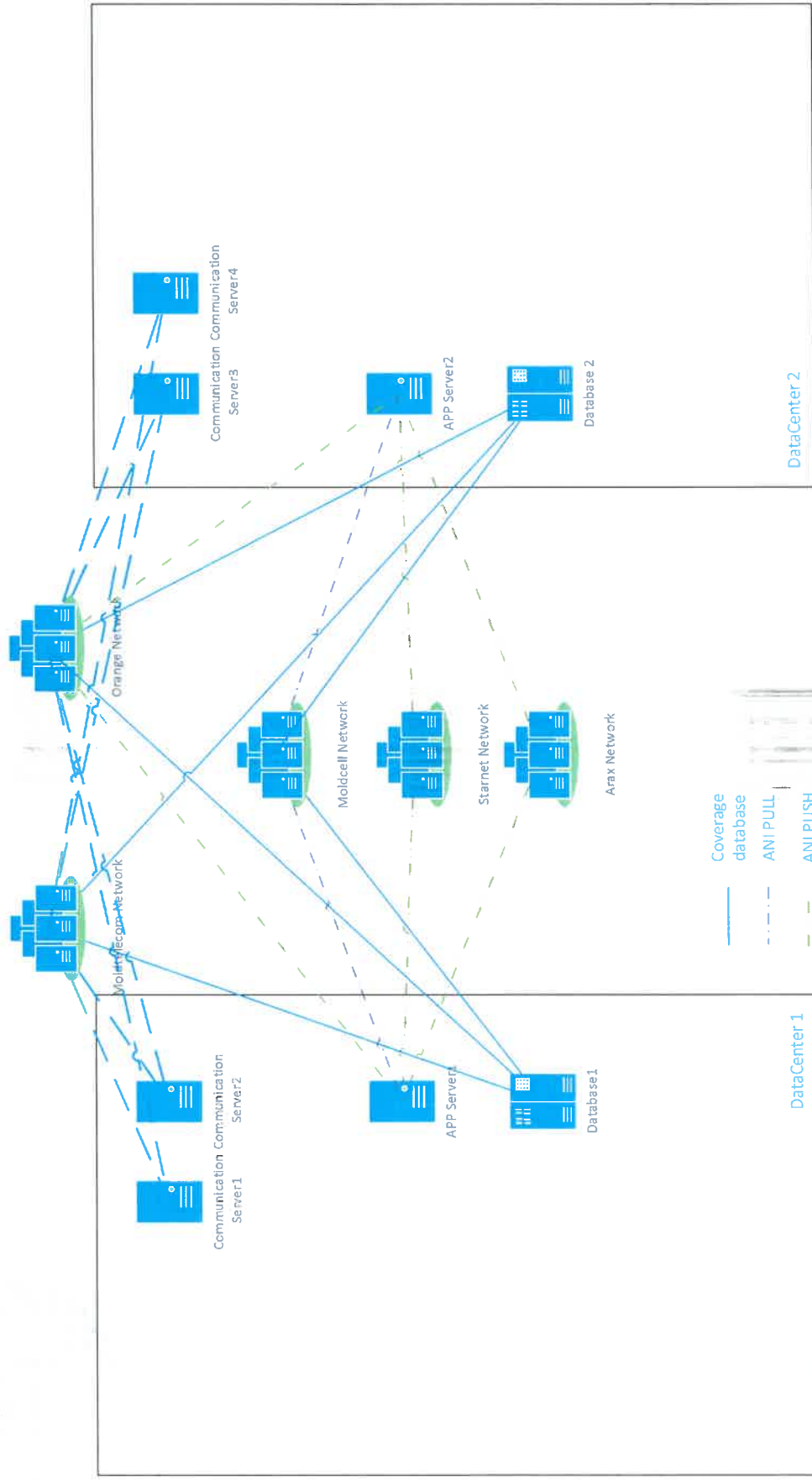


Fig.2 Arhitectura la nivel de interconectare și schimb de date cu furnizorii de servicii telecomunicații.

Infrastructura reprezintă două centre de date ce asigură redundanța la nivelul fiecărei componente a centrului de date cât și a centrului de date integral.

Mai jos este prezentată lista echipamentelor și componentelor software din care este compus sistemul și care se includ în contractul de suport:

Tabelul 1

	Comunicații	Unit
CXE Servers		
719064-B21	HPE ProLiant DL380 Gen9 8SFF Configure-to-order Server	4
719064-B21	HP ProLiant DL380 Gen9 8SFF Europe-Multilingual Localization Conf	4
817937-L21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2640v4 (2.4GHz_10-core_25MB_90W) FIO	4
805347-B21	HP 8GB (1x8GB) Single Rank x8 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered M	8
805347-B21	HP 8GB (1x8GB) Single Rank x8 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered F	8
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8
749974-B21	HP Smart Array P440ar_2GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	4
779799-B21	HPE Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	4
779799-B21	HP Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	4
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	4
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	8
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	8
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4
755997-A41	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard FIO Not Pre-installed E	4
E6U59ABE	HPE iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	4
E6U59ABE	HP iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	4
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1
H7J32A3	HP iLO AdvPack NonBL SW Support	4
H7J32A3	HP ProLiant DL380 Gen9 Support	4
HA113A1	HPE Installation SVC	1



HA113A1	HPE 300 Series Installation Service	4
JG081C	HPE FlexNetwork X240 10G SFP+ to SFP+ 5m Direct Attach Copper Cab	8
COORDCOM PRODUCTION SYSTEM	Managementul cazurilor de urgență	
C.FAL1260021	CoordCom Customer Commercial 6.5 Basic	1
C.FAL1047161/1	CoordCom Customer Commercial Call Taking	38
C.FAL1240814	CoordCom Customer Commercial Detailed Call Information Capture	38
C.FAL1047177/1	CoordCom Customer Commercial Basic Mobile Location	38
C.FAL1260020	CoordCom Customer Commercial Advanced Mobile Location	38
C.FAL1260000	CoordCom Customer Commercial eCall	38
C.FAL1047163/1	CoordCom Customer Commercial Basic Dispatch Management	40
C.FAL1047179/2	CoordCom Customer Commercial Advanced Resource Management	40
C.FAL1260002	CoordCom Customer Commercial Case Playback	10
C.FAL1240034/1	CoordCom Customer Commercial Staff Member Management	500
C.FAL1047164/1	CoordCom Customer Commercial Automatic Alarm	38
C.FAL1047166/1	CoordCom Customer Commercial Business Administration	8
C.FAL1047167/1	CoordCom Customer Commercial Integrated Voice	78
C.FAL1047169/2	CoordCom Customer Commercial Voice Recording	78
C.FAL1047170/2	CoordCom Customer Commercial Voice Response	38
C.FAL1047173/2	CoordCom Customer Commercial AVLS Positioning	800
C.FAL1240494/1	CoordCom Customer Commercial Mass Alert Enabled Contacts	200
C.FAL1240813	CoordCom Customer Commercial Omni-Data Exchange Service (ODES)	600
C.FAL1047184/1	CoordCom Customer Commercial Redundant System Location	1
C.FAL1240495/1	CoordCom Customer Commercial Case Collaboration Management	78
C.FAL1047180/1	CoordCom Customer Commercial Traffic Monitor	6
C.FAL1047171/1	CoordCom Customer Commercial Map Manager	1
C.FAL1047174/1	CoordCom Customer Commercial ISUP Interface	1

C.FAL1047183/1	CoordCom Customer Commercial High Availability Package 2	1
COORDCOM TRAINING SYSTEM	Managementul cazurilor de urgență	
5/C.FAL1260021	CoordCom Customer Test lab 6.5 Basic	1
5/C.FAL1047161/1	CoordCom Customer Test Lab Call Taking	30
5/C.FAL1240814	CoordCom Customer Test Lab Detailed Call Information Capture	30
5/C.FAL1047177/1	CoordCom Customer Test Lab Basic Mobile Location	30
5/C.FAL1260020	CoordCom Customer Test Lab Advanced Mobile Location	30
5/C.FAL1260000	CoordCom Customer Test Lab eCall	30
5/C.FAL1047163/1	CoordCom Customer Test Lab Basic Dispatch Management	30
5/C.FAL1047179/2	CoordCom Customer Test Lab Advanced Resource Management	30
5/C.FAL1260002	CoordCom Customer Test Lab Case Playback	30
5/C.FAL1240034/1	CoordCom Customer Test Lab Staff Member Management	500
5/C.FAL1047164/1	CoordCom Customer Test Lab Automatic Alarm	30
5/C.FAL1047166/1	CoordCom Customer Test Lab Business Administration	30
5/C.FAL1047167/1	CoordCom Customer Test Lab Integrated Voice	30
5/C.FAL1047169/2	CoordCom Customer Test Lab Voice Recording	30
5/C.FAL1047170/2	CoordCom Customer Test Lab Voice Response	30
5/C.FAL1047173/2	CoordCom Customer Test Lab AVLS Positioning	500
5/C.FAL1240494/1	CoordCom Customer Test Lab Mass Alert Enabled Contacts	200
5/C.FAL1240813	CoordCom Customer Test Lab Omni-Data Exchange Service (ODES)	300
5/C.FAL1240495/1	CoordCom Customer Test Lab Case Collaboration Management	30
5/C.FAL1047176/1	CoordCom Customer Test Lab Education Module	30
5/C.FAL1047171/1	CoordCom Customer Test Lab Map Manager	1
5/C.FAL1047174/1	CoordCom Customer Test Lab ISUP Interface	1
5/C.FAL1047180/1	CoordCom Customer Test Lab Traffic Monitor	1

ResQMap Production			
	Platforma informațional-geografică		
C.FAL1260022	ResQMap Customer Commercial 4.3 Basic	1	
RQC231	ResQMap Customer Commercial Case Management	78	
RQC105	ResQMap Customer Commercial Resource View	40	
RQC110	ResQMap Customer Commercial Resource Routing	40	
RQC125	ResQMap Customer Commercial Preparedness	40	
RQC135	ResQMap Customer Commercial Mobile Locator	78	
RQC155	ResQMap WebView Customer Commercial	20	
RQC156	ResQMap WebView Customer Commercial Coverage Planning	20	
RQC180	ResQMap Customer Commercial Record & Playback	10	
RQC200	ResQMap Customer Commercial Coverage Planning	10	
RQS122	ResQMap Customer Commercial Redundant Server Location	1	
RESQMAP TRAINING SYSTEM	Platforma informațional-geografică		
5C/FAL1260022	ResQMap Customer Test Lab 4.3 Basic	1	
5/RQC231	ResQMap Customer Test Lab Case Management	30	
5/RQC105	ResQMap Customer Test Lab Resource View	30	
5/RQC110	ResQMap Customer Test Lab Resource Routing	30	
5/RQC125	ResQMap Customer Test Lab Preparedness	30	
5/RQC135	ResQMap Customer Test Lab Mobile Locator	30	
5/RQC155	ResQMap WebView Customer Test Lab	30	
5/RQC156	ResQMap WebView Customer Test Lab Coverage Planning	30	
5/RQC180	ResQMap Customer Test Lab Record & Playback	3	
5/RQC200	ResQMap Customer Test Lab Coverage Planning	10	
5/RQC220	ResQMap Customer Test Lab API Runtime	10	

5/RQSDK100	ResQMap Customer Test Lab API	1
VMWARE	Sistemul de Virtualizare	
P9U41AAE	VMware vCenter Server Standard for vSphere (per Instance) 3yr E-L	2
BD710A	VMware vSphere Standard 1 Processor Software	32
BIGFIX	Sistem de Securitate	
DOHSILL	IBM BigFix Lifecycle Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145
DOHSZLL	IBM BigFix Compliance Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145
DOHSMILL	IBM BigFix Inventory Client Device License + SW Subscription & Support 12 Months	145
D11VULL	IBM BigFix Lifecycle Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5
D11U9LL	IBM BigFix Compliance Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5
D11TPLL	IBM BigFix Inventory Managed Virtual Server Lic + SW Subscription & Support 12 Months	5
ENOTWWEAX	Enterprise Security for Endpoints Light- Multi-Language	145
QRADAR SERVERS	Sistemul de Audit	
767032-B21	HPE ProLiant DL380 Gen9 24SFF Configure-to-order Server	2
767032-B21	HP ProLiant DL380 Gen9 24SFF Europe-Multilingual Localization Con	2
817943-B21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) FI	2
817943-B21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) Pr	2
817943-B21	HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2650v4 (2.2GHz_12-core_30MB_105W) FI	2
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
765464-B21	HPE 1TB SAS 12G Midline 7.2K SFF (2.5in) SC 1yr Wty 512e HDD	20

765464-B21	HP 1TB 12G SAS 7.2K rpm SFF (2.5-inch) SC 512e 1yr Warranty Hard	20
749974-B21	HP Smart Array P440ar_2GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controlle	2
727250-B21	HP 12Gb SAS Expander Card with Cables for DL380 Gen9	2
727250-B21	HP 12Gb SAS Expander Card with Cables for DL380 Gen9	2
779799-B21	HPE Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	2
779799-B21	HP Ethernet 10Gb 2-port 546FLR-SFP+ Adapter	2
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	2
733660-B21	HP 2U Small Form Factor Easy Install Rail Kit	2
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	4
720478-B21	HPE 500W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply Kit	4
339779-B21	HP RAID 5 Drive 1 FIO Setting	2
E6U59ABE	HPE iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	2
E6U59ABE	HP iLO Advanced including 1yr 24x7 Technical Support and Updates	2
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1
H7J32A3	HP iLO AdvPack NonBL SW Support	2
H7J32A3	HP ProLiant DL380 Gen9 Support	2
HA113A1	HPE Installation SVC	1
HA113A1	HPE 300 Series Installation Service	2
JG081C	HPE FlexNetwork X240 10G SFP+ to SFP+ 5m Direct Attach Copper Cab	4
BASE SERVERS	Sistemul de Procesare si Echipamente de Conectare, extensie Core	
681844-B21	HPE BLc7000 Configure-to-order Platinum Enclosure with ROHS Trial	2
E5Y41A	HPE OneView including 3yr 24x7 Support Enclosure FIO Bundle 16-se	2
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	4
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	4
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	4

819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz 8-core 20MB 85W) FIO	4
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	4
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controller	4
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb 20Gb FlexibleLOM Configure-to	4
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb 20Gb FlexibleLOM Configure-to	4
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz 8-core 20MB 85W) FIO	4
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz 8-core 20MB 85W) Pro	4
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz 8-core 20MB 85W) FIO	4
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	32
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	8
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	8
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	4
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controller	4
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	4
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	4
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	4

339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	4
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	8
813198-B21	HPE ProLiant BL460c Gen9 E5-v4 10Gb_20Gb FlexibleLOM Configure-to	8
819838-L21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	8
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) Pro	8
819838-B21	HPE BL460c Gen9 Intel Xeon E5-2620v4 (2.1GHz_8-core_20MB_85W) FIO	8
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	64
805349-B21	HP 16GB (1x16GB) Single Rank x4 DDR4-2400 CAS-17-17-17 Registered	64
872374-B21	HPE 400GB SAS 12G Mixed Use SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Sign	16
822555-B21	FACTORY INTEGRATED	16
766491-B21	HPE FlexFabric 10Gb 2-port 536FLB FIO Adapter	8
761871-B21	HP Smart Array P244br_1GB FBWC 12Gb 2-ports Int FIO SAS Controller	8
710608-B21	HPE QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	8
710608-B21	HP QMH2672 16Gb Fibre Channel Host Bus Adapter	8
875317-B21	HPE 150GB SATA 6G Read Intensive M.2 2280 3yr Wty Digitally Sign	8
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 Kit	8
745823-B21	HP Trusted Platform Module 2.0 FIO Kit	8
339778-B21	HP RAID 1 Drive 1 FIO Setting	8
C8S46A	Brocade 16Gb_28 SAN Switch for BladeSystem c-Class	4
C8S46A	Brocade 16Gb_28 SAN Switch for BladeSystem Factory Integrated c-C	4
641146-B21	HP Cisco B22HP Fabric Extender for BladeSystem c-Class	4
641146-B21	HP Cisco B22HP Fabric Extender for BladeSystem c-Class	4
QK734A	HPE Premier Flex LC_LC Multi-mode OM4 2 fiber 5m Cable	48
QK734A	Factory Integrated	48
QK724A	HPE B-series 16Gb SFP+ Short Wave Transceiver	48
QK724A	Factory Integrated	48
733459-B21	HPE 2650W Performance Platinum Hot Plug Power Supply Kit	12
733459-B21	HPE 2650W Performance Platinum Hot Plug Power Supply Kit	12
412140-B21	HP BLC7000 Enclosure HP Single Active Cool Fan Option Kit	12

AK379A	HPE StoreEver MSL2024 0-drive Tape Library	1
H7J32A3	HPE 3Y Foundation Care NBD SVC	1
H7J32A3	HPE MSL2024 Library Support	1
C0H28A	HPE StoreEver MSL LTO-6 Ultrium 6250 Fibre Channel Drive Upgrade	2
HA113A1	HPE Installation SVC	1
HA113A1	HPE StoreEver MSL 2024_4048 Install SVC	1
HA113A1	HPE StoreEver Driv PwrSupCrd Install SVC	2
C7978A	HPE Ultrium Universal Cleaning Cartridge	2
C7976AN	HPE LTO-6 Ultrium 6.25TB MP RW Non Custom Labeled Data Cartridge	1
Q2013A	HPE LTO-6 Ultrium RW Bar Code Label Pack	1
DISK BACKUP	Sistemul de Backup	
BB915A	HPE StoreOnce 5100 48TB System	1
BB926A	HPE StoreOnce 10GbE Network Card	2
BB926A	HPE StoreOnce 10GbE FIO Network Card	2
BB929A	HPE StoreOnce 16Gb Fibre Channel Card	2
BB929A	HPE StoreOnce 16Gb FIO Fibre Channel Card	2
BB949A	HPE StoreOnce 10GbE Network Card LTU	2
BB949A	HPE StoreOnce 10GbE FIO Network Card LTU	2
BB952A	HPE StoreOnce 16Gb Fibre Channel Card LTU	2
BB952A	HP StoreOnce 4500 Replication E-LTU	1
BB885AAE	HPE Installation SVC	1
HA113A1	HPE StoreOnce Basic Installation SVC	2
BB888AAE	HP StoreOnce 4200_4500 Catalyst E-LTU	1
H7J34A3	HPE Catalyst 45_5100 LTU Support	1
H7J34A3	HPE StoreOnce Rep 45_5100LTU Support	1
H7J34A3	HPE StoreOnce 5100 48TB Backup Supp	1

DATA PROTECTOR	Sistemul de Backup		
Q2M74AAE	HPE Data Protector Starter Pack Windows 1yr 7x24 Support E-LTU	1	
Q2M74SAE	HPE Data Protector Starter Pack Windows Addl 2yr 7x24 Support E-L	1	
Q2M79AAE	HPE Data Protector Drive Extension UNIX_NAS_SAN 1yr 7x24 Support	2	
Q2M79SAE	HPE Data Protector Drive Extension UNIX_NAS_SAN Addl 2yr 7x24 Sup	2	
Q2M87AAE	HPE Data Protector Extension Online Backup for Windows_Linux Serv	2	
Q2M87SAE	HPE Data Protector Extension Online Backup for Windows_Linux Serv	2	
CORE Data Center Switch	Sistemul Core Data Center Switch		
N5K-C5672UP-16G	Nexus 5672UP 1RU, 24x10G SFP+, 24pxUP SFP+, 6x40G QSFP+	4	
CON-SNT-5672UP16	SNTC-8XSXNBD Nexus 5672UP 1RU, 24	4	
QSFP-H40G-CU3M	40GBASE-CR4 Passive Copper Cable, 3m	8	
NXA-PAC-1100W	Nexus 1100W Platinum PS, Port side Exhaust airflow	8	
CAB-9K10A-EU	Power Cord, 250VAC 10A CEE 7/7 Plug, EU	8	
SFP-H10GB-CU3M	10GBASE-CU SFP+ Cable 3 Meter	16	
N6KUK9-730N1.1	Nexus 5600/6000 Base OS Software Rel 7.3(0)N1(1)	4	
N1K-VLCPU-96-ESSTL	Nexus 1000V Essential Edition Paper Delivery License Qty 96	4	
N5672-ACC-KIT	Nexus 5672 Chassis Accessory Kit	4	
N6K-C6001-FAN-F	Nexus 6001 Fan for Port Side exhaust (Front to Back) airflow	12	
SFP-10G-SR-S	10GBASE-SR SFP Module, Enterprise-Class	48	
N56-BAS1K9	Nexus 5600 Series LAN Base License	4	



LAYER3 Aggregation Switch	Layer 3 Aggregation Switch	
WS-C3850-48T-E	Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Services	4
CON-SNT- WSC388TE	SNTC-8X5XNBD Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Serv	4
S3850UK9-163	UNIVERSAL	4
PWR-C1- 350WAC/2	350W AC Config 1 SecondaryPower Supply	4
C3850-NM-2-10G	Cisco Catalyst 3850 2 x 10GE Network Module	4
CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	8
STACK-T1-50CM	50CM Type 1 Stacking Cable	4
CAB-SPWR-30CM	Catalyst 3750X and 3850 Stack Power Cable 30 CM	4
PWR-C1-350WAC	350W AC Config 1 Power Supply	4
LAYER2 Access Switch	Layer 2 Access Switch	
WS-C2960XR- 48FPD-I	Catalyst 2960-XR 48 Gige PoE 740W, 2 x 10G SFP+, IP Lite	6
CON-SNT- W296X48F	SNTC-8X5XNBD Catalyst 2960-XR 48 Gige PoE 740W, 2 x 1	6
C1FPCAT29002K9	Cisco ONE Foundation Lite Perpetual - Cat 2900 48 Port	6
CON-ECMU- C1FPC292	SWSS UPGRADES C1 FND Perpetual - Cat2900 48 Port	6
C1-ISE-BASE-48P	Cisco ONE Identity Services Engine 50 EndPoint Base Lic	6
C1-PI-LFAS-2K3K- K9	Cisco ONE PI Device License for LF & AS for Cat 2k, 3k	6
C1-EGW-50-K9	Cisco ONE Energy Mgmt Perpetual Lic - 50 DO End Points	6
C1F1VCAT29002- 02	Tracker PID v02 Fnd Perpetual CAT29002 - no delivery	6
PWR-C2- 1025WAC	1025W AC Config 2 Power Supply	6

C2960X-STACK	Catalyst 2960-X FlexStack Plus Stacking Module	6
CAB-STK-E-0.5M	Cisco FlexStack 50cm stacking cable	6
CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	12
INTERNET ROUTING and VOICE GW	Sistemul Internet Routing și Voice Gateway	
ISR4451-X-VSEC/K9	Cisco ISR 4451 VSEC Bundle, PVD4-64 w/ UC,SEC Lic,CUBE-25	4
CON-SNT-ISR41-X	SNTC-8X5XNBD Cisco ISR 4451 UC Se	4
SL-44-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4400 Series	4
PWR-4450-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350	4
PWR-4450-AC/2	AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450	4
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	8
FL-CUBEE-25	Unified Border Element Enterprise License - 25 sessions	4
POE-COVER-4450	Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450	8
SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR	8
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	8
PVD4-64	64-channel DSP module	4
MEM-4400-DP-2G	2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane	4
SL-44-SEC-K9	Security License for Cisco ISR 4400 Series	4
SL-44-UC-K9	Unified Communication License for Cisco ISR 4400 Series	4
SISR4400UK9-316S	Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal	4
NIM-2CE1T1-PRI	2 port Multiflex Trunk Voice/Channelized Data T1/E1 Module	4
USE-BUNDLED-PVDM	Choose to assemble the PVDM in a Voice bundle on T1/E1 card	4
C881-K9	Cisco 880 Series Integrated Services Routers	4
CON-SNT-C881K9A1	SNTC-8X5XNBD Cisco 880 Series Int	4
PWR-30W-AC	Power Supply 30 Watt AC	4

SL-880-ADVSEC	Cisco 880 Advanced Security Software License	4
S880UK9-15303M	Cisco 880 Series IOS UNIVERSAL	4
CAB-ETH-S-RJ45	Yellow Cable for Ethernet, Straight-through, RJ-45, 6 feet	4
PACK-800	Packaging PIDs for 800 with no 3G and POE	4
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	4
WAN ROUTING	Sistemul WAN routing	
ISR4451-X/K9	Cisco ISR 4451 (4GE,3NIM,2SM,8G FLASH,4G DRAM)	4
CON-SNT-ISR45XK9	SNTC-8X5XNBD Cisco ISR4451 (4GE,3	4
FL-44-PERF-K9	Performance on Demand License for 4400 Series	4
SL-44-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4400 Series	4
PWR-4450-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350	4
PWR-4450-AC/2	AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450	4
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	8
POE-COVER-4450	Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450	8
SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR	8
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	12
MEM-4400-DP-2G	2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane	4
SISR4400UK9-316S	Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal	4
SECURITY SYSTEM	Sistemul de Securitate	
FPR2130-FTD-HA-BUN	Cisco Firepower 2130 Threat Defense Chss, Subs HA Bundle	1
FPR2130-NGFW-K9	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	2
CON-3SNT-FPR2130W	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U,	2

SF-F2K-TD6.2.1-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.2.1 for FPR2100	2
FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	2
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tary	2
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	2
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	2
L-FPR2130T-TM=	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware License	2
L-FPR2130T-TM-3Y	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware 3Y Subs	2
FPR2130-FTD-HA-BUN	Cisco Firepower 2130 Threat Defense Chss, Subs HA Bundle	1
FPR2130-NGFW-K9	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	2
CON-3SNT-FPR2130W	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U,	2
SF-F2K-TD6.2.1-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.2.1 for FPR2100	2
FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	2
FPR2K-SLIDE-RAILS	Firepower 2000 Slide Rail Kit	2
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tary	2
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	2
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	2
L-FPR2130T-TM=	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware License	2
L-FPR2130T-TM-3Y	Cisco FPR2130 Threat Derense Threat and Malware 3Y Subs	2
SF-FMC-VMW-10-K9	Cisco Firepower Management Center,(VMWare) for 10 devices	1

CON-3ECMU-SFFMCK9V	SWSS UPGR 3YR DITSI Cisco Firepower Management Center, (VMWare).	1
L-AC-PLS-P-G	Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual License Group	1
CON-ECMU-LACPLSPG	SWSS UPGRADES Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual Lice	1
AC-PLS-P-100-S	Cisco AnyConnect / RA VPN Plus Perpetual License	1
CON-ECMU-ACPL100	SWSS UPGRADES Cisco AnyConnect 100 User Plus Perpetual Licen	1
L-AC-PLS-P-100	Cisco AnyConnect 100 User Plus Perpetual (ASA License Key)	99999
L-AC-APX-LIC=	Cisco AnyConnect Apex Term License, Total Authorized Users	100
L-AC-APX-3Y-S2	Cisco AnyConnect Apex Term License, 3YR, 100-249 Users	100
SFP-H10GB-CUM3M=	10GBASE-CU SFP+ Cable 3 Meter	16
FPR4110ASA-BUN-PR	Cisco Firepower 4110 ASA Bundle Promotion	4
FPR4110-ASA-K9	Cisco Firepower 4110 ASA Apliance, 1U, 2 x NetMod Bays	4
CON-3SNT-FPR41GHP	3YR SNTC 8X5XNBD Cissco Firepower 4110 ASA Appliance, 1U,	4
FPR4k-PWR-AC-1100	Firepower 4000 Series 1100W AC Power Supply	4
CAB-AC-EUR	Power Cord - Europe, 16/10A,250V, 2500mm, -40C to +85C	8
SF-FXOS4K-2.2-K9	Cisco Firepower Extensible Operating System v2.2 for FPR4000	4
SF-FPR-ASA-9.8-K9	Cisco ASA 9.8 Software for Firepower 4100 appliance series	4
FPR4100-ASA	Cisco Firepower 4100 Standard ASA License	4
FPR4K-ENC-K9	Cisco Firepower 4100 Strong Encryption (3DES/AES)	4
FPR4K-SSD200	Firepower 4000Series SSD for FPR - 4110/4120	4
FPR4K-SSD-BBLKD	Firepower 4000 Series SSD Slot Carrier	4
GLC-TE	100BASE-T SFP transceiver module for Category 5 copper wire	4
FPR4K-ACC-KIT	FPR4K Hardware Accessory Kit (Rack Mounts, Cables)	4
FPR4K-FAN	Firepower 4000 Series Fan	24
FPR4k-PWR-AC-1100	Firepower 4000 Series 1100W AC Power Supply	4
FPR4K-RACK-MNT	Firepower 4000 Series Rack Mount Kit	4

FPR4K-NM-BALNK	Firepower 4000 Series Network Module Blank Slot Cover	4
FPR4K-NM-BALNK	Firepower 4000 Series Network Module Blank Slot Cover	4
IP-PBX Telephony	Sistemul Telefonie IP-PBX	
R-UCL-UCM-LIC-K9	Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	2
CON-PSBU-RUCLUCK9	PSS SWSS UPGRADES Top Level SKU For 9.	2
LIC-CUCM-11X-ENH-A	UC Manager-11.x Enhanced Single User License	200
CON-PSBU-LICXENHA	PSS SWSS UPGRADES UC Manager-11.x Enhanced Single User-Und	200
CUCM-VERS-11.5	CUCM Software version 11.5	2
EXPWY-VE-E-K9	Cisco Expressway-E Server, Virtual Edition	4
EXPWY-VE-C-K9	Cisco Expressway-C Server, Virtual Edition	4
LIC-CUCM-11X-ENH	UC Manager Enhanced 11.x License	200
LIC-EXP-TURN	Enable TURN Relay Option	4
LIC-SW-EXP-K9	License Key Software Encrypted	8
LIC-EXP-E-PAK	Expressway Series, Expressway-E PAK	2
LIC-EXP-GW	Enable GW Feature (H323-SIP)	8
UCM-PAK	UCM 9X/10X/11X PAK	2
LIC-EXP-DSK	Expressway Desktop Endpoint License	200
LIC-EXP-SERIES	Enable Expressway Series Feature Set	8
LIC-EXP-AN	Enable Advanced Networking Option	4
SW-EXP-8.X-K9	Software Image for Expressway with Encryption, Version X8	2
LIC-EXP-E	Enable Expressway-E Feature Set	4
JAB-IPH-CLNT-UCM	Jabber for iPhone UCM Only	100
JAB-ADR-CLNT-UCM	Jabber for Android UCM Only	100

JAB-IPH-RTU	Jabber for iPhone Right to Use	2	
JAB-ADR-RTU	Jabber for Android Right to Use	2	
DIESEL GENSET	Sistem generare energie		
EY-120F-SA	Genset 120 complete with soundproof canopy	2	
ATS	Automatic Transfer Switch	2	
FQR	Frequency Regulator	2	
FUEL TANK	Fuel Tank 1500L	2	
ELECTRONIC BOARD	ComAp AMF25 + IB-LITE	2	
UPS	Sistem alimentare neîntreruptă		
HPO-UPS	93PM-120+40(200)-6	2	
HPO-BATCAB	93-BAT10-390(700A) (CSB HRL12390W)	4	
TBY 400A	TBY 400 (Alimentări UPS, Bypass UPS, Plecare UPS)	2	
AC	Sistem Climatizare		
ASD251	Precision Stulz Cyber Air model ASD251A with freecooling	4	
KSV037A21p	Stulz Cyber Air External Unit	4	
OS	Sistem de Operare și Baze de date		
AAA-03790	Windows Server, Client Access SA	123	
AAA-28640	Windows Server Standard, Software SA	24	
AAA-30385	Windows Server Datacenter, Software SA	32	
AAA-04001	Windows Server, ExtComm License SA	4	
AAA-03753	SQL Server Standard, Software SA	8	
AAA-03758	SQL Server Enterprise Software SA	8	

III. Sarcinile ofertantului

Ofertantul trebuie să execute sarcinile de suport a SIA112 și anume:

1. Ofertantul trebuie să asigure servicii de tip call center 24 din 24 prin care să asigure suportul tehnic necesar.
2. Importul de date în SIA112 din registrele menționate în conformitate cu periodicitatea menționată;
3. Să asigure depanarea problemelor ce duc la nefuncționarea sistemului sau a unei componente al ei;
4. Să asigure suportul metodologic personalului ingineresc în realizarea sarcinilor în conformitate cu posibilitățile funcționale ale sistemului;
5. Să actualizeze documentația sistem (dacă este cazul).
6. Să furnizeze soluții temporare(workaround) pe problemele depistate;
7. Să furnizeze corecții pentru problemele depistate;
8. În comun cu personalul ingineresc al SNUAU112 să aplice corecțiile pe SIA112;
9. Să furnizeze componente hardware la schimbul celor defecte pentru echipamentele incluse în contractul de suport;
10. Să efectueze deservirea periodică a echipamentelor și utilajelor ce prevăd aceste proceduri în documentația de exploatare;
11. Să verifice backup-urile bazei de date;
12. Să efectueze verificări periodice ale sistemului;
13. Să pună la dispoziția autorității contractante a unui sistem de gestionare a Ticketelor pe disfuncționalitățile depistate cu următoarele cerințe:
 - 1) platformă web cu responsive design;
 - 2) să dispună de modulele Service Management(SM), Problem Management(PM) și Knowledge Base(KB) conform practicilor ITIL;
 - 3) înregistrarea solicitărilor de suport și alocarea unui identificator unic fiecărei solicitări cu posibilitatea de a deschide solicitări prin intermediul e-mail și să se trimită automat notificare cu identificatorul creat;
 - 4) autoritatea contractantă să poată gestiona singură conturile utilizatorilor proprii;
 - 5) să fie grupuri de utilizatori cu distribuirea notificărilor prin e-mail de actualizare a Ticketelor către aceste grupuri;
 - 6) posibilitatea de definire a unor categorii de solicitări de asistență;
 - 7) posibilitatea de definire și de încadrare a solicitărilor în categorii: defect, eroare, solicitare de informații, cerere de schimbare;
 - 8) posibilitatea de înregistrare a datelor de identificare e solicitantului de asistență - include atribuirea incidentului unei persoane care raportează în aplicația software (inginerul de suport), persoana care soluționează incidentul (de la orice nivel), persoana care a raportat un incident. Toate datele prezente aici includ atât date personale, cât și date de contact, activitate curentă etc., aceasta aplicație putând fi personalizată să primească detalii diferite pentru aceste puncte de reper în mod diferit și definit în totalitate de către un administrator de aplicație;

- 9) posibilitatea de înregistrare a descrierii problemei și de atașare a unor documente suplimentare. Aplicația software să permită atașarea oricăror tipuri de fișiere (doc, xls, jpg, xml etc.) precum și postarea a unor capturi de ecran din aplicații;
- 10) posibilitatea de alocare a unui criteriu de urgență. Aplicația software să permită clasificarea incidentelor în funcție de tipul stabilit, putând să emită notificări pe mail privind alocarea incidentelor către persoanele implicate în incident;
- 11) posibilitatea de alocare automată a unor coduri de incident care să indice cauza probabilă a incidentului. Aplicația software să alocă coduri unice fiecărui incident. Aplicația software să permită de asemenea și gruparea pe module a incidentelor;
- 12) posibilitatea de gestionare a informațiilor despre personalul de suport căruia i se pot alocă spre rezolvare incidentele. Aplicația software conține implicit toate datele de contact și deci persoanele, care pot fi considerate alocabile sau care pot alocă un incident. Aceste date pot fi folosite în mod facil în cazul unui audit;
- 13) înregistrarea automată a datei și a orei primirii unei solicitări de asistență;
- 14) posibilitatea de definire a criteriilor de calitate și performanță(SLA) pentru rezolvarea diferitelor categorii de solicitări de asistență;
- 15) posibilitatea de atenționare automată în momentul depășirii unor praguri temporale de rezolvare a diferitelor categorii de solicitări de asistență;
- 16) posibilitatea de definire a unor fluxuri de evoluție a solicitărilor de suport, în cazul în care ele trec prin mai multe nivele de competență până în momentul finalizării;
- 17) posibilitatea de escaladare a cererilor de suport;
- 18) posibilitatea de înregistrare a datelor de contact pentru responsabilii pentru activitățile de suport de nivel 1, 2 și 3 pentru diferitele componente ale sistemului informatic;
- 19) posibilitatea de definire a unor rapoarte personalizate folosind criterii cum ar fi: tipul de incident, nivelul de urgență, timpul de rezolvare, persoana și locația de unde a fost semnalat un incident, modulul sau problema care a cauzat incidentul, numărul de incidente, etc. și exportul rezultatelor într-un format Excel.
- 20) să permită în orice moment accesul la baza de date a personalului autorizat al sistemului pentru verificarea modulului de tratare a incidentelor și pentru rularea de rapoarte de performanță a serviciului de suport. Accesul se va face numai pentru citire și nu va fi condiționat în niciun fel de către operatorii sau administratorii serviciului.
- 21) sistemul trebuie să ducă evidența tuturor comunicărilor pe Ticket(solicitare)/problemă, schimbare de status și să le prezinte în raportul corespunzător.
- 22) Ticketul trebuie să aibă următoarele status-uri:
 - a) Open – Ticketul este deschis;
 - b) Solved – este prezentată/implementată o soluție. În momentul dat timpul pentru soluționarea Ticketului este oprit;
 - c) Closed -- este pus de către autoritatea contractantă la confirmarea soluției. În caz că soluția nu este acceptată Ticketul se întoarce în starea open și timpul de soluționare se contorizează, iar termenul de aflare anterioară în statusul Solved se include în timpul de soluționare;
- 23) în baza unui Ticket se crea o problemă nouă sau poate fi asociat la una cunoscută.
- 24) problema trebuie să dispună de o soluție temporară care la rândul său este în modulul Knowledge Base.
- 25) indicatorii de performanță a problemelor sunt:

- a) Numărul de probleme înregistrate;
- b) Procentul de probleme cu root cause identificată;
- c) Procentul de probleme cu root cause cu workaround;
- d) Numărul total de incidente asociate la problemă;

26) Knowledge Base să conțină manuale, tutoriale și alte documente utile în mentenanța sistemului;

27) posibilitatea de a înregistra TQ (Technical Query - întrebări de consultare) în modul de consultare, cu legătura cu Knowledge Base;

28) modul de căutare a tichetelor/problemelor după: data, tema, conținut;

29) interfața de generare a rapoartelor pe Tichete/probleme cu exportarea datelor în format excel;

30) Dashboard, ce să afișeze grafice și rapoarte de stare curentă al Tichetelor/Problemelor deschise, de genul:

- a) Numărul de Tichete deschise, soluționate și închise pentru perioada de raportare;
- b) Numărul de Probleme identificate, fără root cause identificat, cu root cause identifica;
- c) Grafice cu SLA-ul obținut pentru o perioadă de raportare;

Ofertantul în decurs de o săptămână de la încheierea contractului va pune la dispoziția autorității contractante credențialele de acces la platforma de gestionare a Tichetelor. Iar în decurs de o lună va popula baza de cunoștințe(KB) documentație de utilizare/administrare/mentenanță a componentelor sistemului, cu excepția celor publicate pe pagina web a producătorului.

Autoritatea contractantă se angajează să dispună de personal ingineresc calificat ce vor efectua lucrările de rutină și mentenanță a sistemului integral cât și a componentelor în parte. Personalul ingineresc la apariția unei disfuncționalități al sistemului va face diagnoza problemei, va aplica procedurile pentru soluțiile temporare a problemelor cunoscute. În situația când este o problemă nouă pentru care nu există soluție temporară prezentată de ofertant, personalul ingineresc al autorității contractante va deschide un Ticket de problemă prin intermediul portalului pus la dispoziție, în care va specifica detaliile problemei :

1. Timpul apariției incidentului;
2. Mediul de apariție(stația de lucru/aplicație, server/serviciu);
3. Acțiunile de diagnosticare a problemei;
4. Înregistrările din loguri;
5. Dacă se poate de reprodușă problema și condițiile de reproducere; #

Tichetele pe incidentele de sistem se clasifică după priorități în următorul mod.

Critice - Situație când sistemul nu execută sarcinile de bază după cum urmează:

- Funcția de primire a apelurilor
- Funcția de înregistrare a convorbirilor
- Funcția de formare a fișei de caz, înregistrare a cazului și transmiterea cazului către SSU



Imposibilitatea de a opera oricare funcție din cele enumerate este un incident critic și necesită următorii indicatori:

- Timp de reacție la incident – 10 min. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenția pe sistem cu scopul de a remedia situația.
- Timp de soluționare – 1h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile afectate.

Major – Situație când sistemul nu execută funcțiile secundare a sistemului ce permit de a optimiza activitatea operatorilor și a dispecerilor după cum urmează:

- Sistemul geospațial.
- Funcția de completare cu date ANI
- Funcția de localizare la apelurilor după CellID sau AML

În situația unui incident major se stabilesc următorii indicatori:

- Timp de reacție la incident – 30 min. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenția pe sistem cu scopul de a remedia situația.
- Timp de soluționare – 4h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui. Soluționarea poate fi temporară, dar să facă disponibile funcțiile afectate.

Minor – Situație când incidentul nu se încadrează în nici unul din cele enumerate anterior, dar există unele erori sau a fost o comutare de pe un server/sistem pe altul fără a afecta funcțiile de bază sau auxiliare.

- Timp de reacție la incident – 4h. Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la intervenția pe sistem cu scopul de a remedia situația.
- Timp de soluționare – 48h Reprezintă timpul de la deschiderea incidentului până la soluționarea lui sau de oferi a unei soluții temporare.

IV. Indicatori de performanță

Sistemul a fost proiectat să asigure o disponibilitate a serviciilor de 99,999% , în acest sens accentul în realizarea contractului de suport va fi atingerea acestui obiectiv.

Se stabilesc următorii indicatori SLA

Tabelul 2

Indicator	Obiectiv	Descriere
-----------	----------	-----------


Disponibilitatea sistemului(Ds)	99,999%	Disponibilitatea sistemului este raportul dintre timpul total de funcționare cu executarea sarcinilor de bază a sistemului la timpul total de observație.
Rata de reacție la incident(Rr)	90%	Este raportul de incidente la care s-a reacționat în termenii agreeați la numărul total de incidente
Rata de soluționare a incidentelor(Rs)	90%	Este raportul dintre numărul de incidente ce a fost oferită o soluție în timpul agreeat la numărul total de incidente.

V. Plata pentru serviciile acordate și penalități

Serviciile achiziționate de la producătorii de echipamente și soluțiile soft ce se livrează pe criterii de abonament se achită pentru perioada achiziționată în conformitate cu factura emisă.

Pentru serviciile profesionale de suport ofertantul va prezenta, nu mai des de o dată pe lună și nu mai rar de trimestrial, actul de prestare a serviciilor de suport cu anexarea raportului de executare a indicatorilor SLA. Perioada de prezentare a actului de prestare servicii se va negocia la încheierea contractului. Pentru ne realizarea indicatorilor SLA se stabilesc următoarele penalități din suma serviciilor pentru perioada de calcul.

Tabelul 3

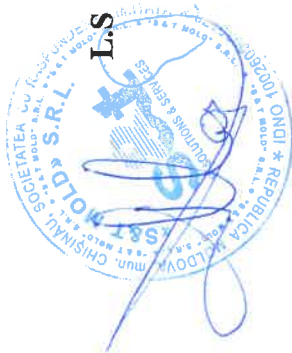
Indicator	Obiectiv	Penalitate
 Disponibilitatea sistemului(Pds)	>99,999%	0%
	99,99% -99,999%	1%
	99.95% - 99.99%	2%
	< 99.95%	3%
Rata de reacție la incident(Prr)	> 90%	0%

	80% - 90%	1%
	<80%	2%
Rata de soluționare a incidentelor(Prs)	> 90%	0%
	80% - 90%	1%
	<80%	2%

Penalitatea totală reprezintă suma tuturor penalităților acumulate și se calculează după formula:

$$P=Pds+Prr+Prs$$

Prestator



Beneficiar

