

**DOCUMENTAȚIA STANDARD**  
**pentru realizarea achizițiilor publice de bunuri și servicii**

**INSTRUCȚIUNI PENTRU AUTORITĂȚI CONTRACTANTE ȘI OFERTANȚI**

**Secțiunea 1**

**Dispoziții generale**

1. Prezenta Documentație reprezintă o instrucțiune pentru autoritățile contractante și ofertanți, utilizată la inițierea și desfășurarea procedurilor de achiziții publice de bunuri și servicii. La procedurile de achiziții de bunuri și servicii inițiate și desfășurate prin cererea ofertelor de prețuri și achizițiile de valoare mică, autoritățile contractante pot simplifica formularele în dependență de complexitatea achiziției.

2. Prezenta Documentație conține anexe destinate inițierii, publicării, atribuirii și modificării procedurilor de achiziții publice, precum și destinate să faciliteze elaborarea și prezentarea ofertei, și a documentelor care să permită grupului de lucru examinarea și evaluarea tuturor ofertelor depuse, după cum urmează:

- 1) Anunț de intenție (anexa nr.1);
- 2) Anunț de participare, inclusiv pentru procedurile de preselecție/procedurile negociate (anexa nr. 2);
- 3) Invitație de participare la etapele de preselecție/la procedurile negociate (anexa nr. 3);
- 4) Proces-verbal cu privire la rezultatele preselecției candidaților (anexa nr. 4);
- 5) Anunț de atribuire (anexa nr. 5);
- 6) Anunț privind modificarea contractului de achiziții publice/acordului-cadru (anexa nr. 6);
- 7) Cerere de participare (anexa nr. 7);
- 8) Declarație privind valabilitatea ofertei (anexa nr. 8);
- 9) Scrisoare de garanție bancară (anexa nr. 9);
- 10) Garanția de bună execuție (anexa nr. 10.);
- 11) Informații privind asocierea (anexa nr. 11);
- 12) Declarație privind lista principalelor livrări/prestări efectuate în ultimii 3 ani de activitate (anexa nr. 12);
- 13) Declarație privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului (anexa nr. 13);
- 14) Declarație privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului (anexa nr. 14);
- 15) Lista subcontractanților și partea/părțile din contract care sunt îndeplinite de aceștia (anexa nr. 15);
- 16) Angajament terț susținător financiar (anexa nr. 16);
- 17) Declarație terț susținător financiar (anexa nr. 17);
- 18) Angajament privind susținerea tehnică și profesională a ofertantului/grupului de operatori economici (anexa nr. 18);
- 19) Declarație terț susținător tehnic (anexa nr. 19);
- 20) Declarație terț susținător profesional (anexa nr. 20);

- 21) Caiet de sarcini (anexa nr. 21);
- 22) Specificații tehnice (anexa nr. 22);
- 23) Specificații de preț (anexa nr. 23);
- 24) Contract – model (anexa nr. 24);
- 25) Acord adițional (anexa nr. 25);
- 26) Acord-cadru (anexa nr. 26).

3. Detaliile privind cantitățile de bunuri și servicii, specificațiile tehnice, standardele și resursele sunt prezentate în caietul de sarcini (anexa nr. 21).

4. Autoritatea contractantă urmează să se asigure că la momentul inițierii procedurii de achiziție publică, mijloacele financiare sunt alocate sau există o garanție a alocării lor și destinate exclusiv achiziției în cauză.

5. Atribuirea contractului de achiziție publică de bunuri și servicii se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

6. În cazul în care autoritatea contractantă inițiază un acord-cadru, ca modalitate specială de atribuire a contractelor de achiziții publice de bunuri și de servicii, procedura se desfășoară conform Regulamentului cu privire la acordul-cadru ca modalitate specială de atribuire a contractelor de achiziții publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 694/2020.

7. În cazul în care autoritatea contractantă inițiază procedura de negociere, procedura se desfășoară conform Regulamentului cu privire la achizițiile publice folosind procedura de negociere, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 599/2020.

8. În cazul în care autoritatea contractantă inițiază proceduri cu preselecție se utilizează anexele ce țin de procedurile date: anexa nr. 1, anexa nr. 3, anexa nr. 4, anexa nr. 5, anexa nr. 6 și anexa nr. 25.

9. Ofertantul suportă toate costurile asociate elaborării și prezentării ofertei sale, precum și documentelor care o însoțesc.

10. Cererea de participare (anexa nr. 7), Oferta, Documentul Unic de Achiziții European (în continuare - DUAE), documentația de atribuire, caietul de sarcini și toată corespondența dintre ofertant și autoritatea contractantă se întocmește în limba română, sau după caz, toate documentele enumerate pot fi întocmite în una din limbile de circulație internațională. Documentele justificative și literatura de specialitate tipărită, care fac parte din ofertă, pot fi întocmite și în altă limbă, specificată în documentația de atribuire, cu condiția ca acestea să fie însoțite de o traducere exactă a fragmentelor relevante în limba română.

11. În cazul în care autoritatea contractantă a depistat că ofertantul a fost implicat în practicile descrise la pct. 22 și pct. 23 în cadrul procedurii de atribuire pentru contractul de achiziție publică aceasta:

1) exclude ofertantul din procedura respectivă de achiziție și înaintează solicitarea către Agenția Achiziții Publice privind includerea lui în Lista de interdicție, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 1420/2016 pentru aprobarea Regulamentului privind evidența Listei operatorilor economici calificați; sau

2) întreprinde orice alte măsuri prevăzute în art. 42 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

12. Sunt interzise următoarele acțiuni în cadrul procedurii de achiziție:

1) promisiunea sau oferirea unei persoane cu funcție de răspundere, personal sau prin mijlocitor, de bunuri sau servicii, sau privilegii, sau avantaje sub orice formă, pentru a influența acțiunile unei alte părți;

2) orice acțiune sau omisiune, inclusiv interpretare eronată, care, conștient sau din neglijență, induce în eroare sau tinde să inducă în eroare o parte pentru obținerea unui beneficiu financiar sau de altă natură ori pentru a evita o obligație;

3) înțelegerea interzisă de lege, între două sau mai multe părți, realizată în scopul coordonării comportamentului lor la procedurile de achiziții publice;

4) prejudicierea, direct sau indirect, a oricărei părți sau a proprietății acestei părți, pentru a influența în mod necorespunzător acțiunile acesteia;

5) distrugerea intenționată, falsificarea, contrafacerea sau ascunderea materialelor de evidență ale investigării, sau prezentarea unor informații false organelor de urmărire penală, pentru a împiedica esențial urmărirea penală condusă de către organele de resort în vederea identificării unor practici frauduloase, precum și amenințarea, hărțuirea sau intimidarea oricărei părți pentru a o împiedica să divulge informația cu privire la chestiuni relevante urmării penale.

## **Secțiunea a 2-a**

### **Calificarea candidaților/ofertanților**

**13.** Orice operator economic, rezident sau nerezident, persoana fizică sau juridică de drept public sau privat ori asociație de astfel de persoane are dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii.

**14.** Persoana fizică sau juridică care a participat la întocmirea documentației de atribuire are dreptul, în calitate de operator economic, de a fi ofertant, ofertant asociat sau subcontractant, dar numai în cazul în care implicarea sa în elaborarea documentației de atribuire nu este de natură să distorsioneze concurența. Persoana fizică sau juridică care participă direct în procesul de verificare și evaluare a ofertelor nu are dreptul de a fi ofertant, ofertant asociat sau subcontractant, sub sancțiunea excluderii din procedura de atribuire.

**15.** Mai multe persoane juridice au dreptul să se asocieze în scopul depunerii unei oferte comune, de asemenea, fiecare asociat urmează să prezinte DUAE-ul separat. Asocierea trebuie prezentată în formă scrisă la solicitarea autorității contractante, odată ce a fost declarat în DUAE.

**16.** Filialele agenților economici, cu personalitate juridică și înregistrate în conformitate cu prevederile pct. 29, au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii în nume propriu și, în acest scop, trebuie să prezinte documente care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară.

**17.** Sucursalele au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri și servicii și de a încheia contractul respectiv numai în numele persoanei juridice, prin împuternicire. În acest caz documentele prezentate, care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară, trebuie să fie cele ale persoanei juridice.

**18.** Pentru confirmarea datelor de calificare în cadrul procedurii de achiziții publice, operatorul economic completează și prezintă DUAE, conform formularului standard al Documentului unic de achiziții European, aprobat prin Ordinul ministrului finanțelor nr. 72/2020, în conformitate cu cerințele stabilite de autoritatea contractantă. Prezentarea oricărui alt formular DUAE, este temei de descalificare de la procedura de achiziție publică.

**19.** În dependență de specificul achiziției și procedura aleasă, autoritatea contractantă are obligația de a stabili pentru fiecare procedură în parte criteriile de calificare cât și documentele suport necesare pentru a fi prezentate de către operatorii economici.

**20.** Autoritatea contractantă aplică criteriile și cerințele de calificare numai referitoare la:

- 1) eligibilitatea ofertantului sau candidatului;
- 2) capacitatea de exercitare a activității profesionale;
- 3) capacitatea economică și financiară;
- 4) capacitatea tehnică;
- 5) standarde de asigurare a calității;
- 6) standarde de protecție a mediului.

**21.** Pentru constatarea datelor de calificare în cadrul procedurilor de achiziții publice, operatorul economic prezintă la momentul evaluării documentele solicitate de către autoritatea contractantă în cadrul procedurilor de achiziții publice. Documentele se prezintă în format electronic, utilizând Sistemul informațional automatizat “Registrul de stat al achizițiilor publice” (în continuare - SIA RSAP), cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**22.** Se exclude de la procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care se confirmă că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.

**23.** Se exclude de la procedura pentru atribuire a contractului de achiziție publică, și respectiv, nu este eligibil, orice ofertant care se află în oricare dintre situațiile prevăzute la art. 19 alin. (2) și alin. (3) și art. 16 alin. (6) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**24.** Orice ofertant/candidat care se află în una din situațiile menționate la pct. 22 și pct. 23 furnizează dovezi care să arate că măsurile luate de el sunt suficiente pentru a demonstra fiabilitatea și credibilitatea sa, în pofida existenței unui motiv de excludere. Dacă autoritatea contractantă consideră astfel de dovezi suficiente, ofertantul/candidatul în cauză nu este exclus de la procedura de achiziție publică, cu excepția cazului în care operatorul economic a fost exclus prin hotărâre definitivă a unei instanțe de judecată de la participarea la procedurile de achiziții publice.

**25.** Autoritatea contractantă extrage informația necesară pentru constatarea existenței sau inexistenței circumstanțelor menționate la pct. 22 și pct. 23 în bazele de date disponibile ale autorităților publice sau ale părților terțe. Dacă acest lucru nu este posibil, autoritatea contractantă are obligația de a accepta ca fiind suficient și relevant pentru demonstrarea faptului că ofertantul/candidatul nu se încadrează în una dintre situațiile prevăzute la pct. 22 și pct. 23 orice document considerat edificator, din acest punct de vedere, în țara de origine sau în țara în care ofertantul este stabilit, cum ar fi certificate, caziere judiciare sau alte documente echivalente emise de autorități competente din țara respectivă.

**26.** În ceea ce privesc referințele de la pct. 23, în conformitate cu legislația internă a statului în care sunt stabiliți ofertanții, aceste solicitări se referă la persoanele fizice și persoanele juridice, inclusiv, după caz, la directori de companii sau la orice persoană cu putere de reprezentare, de decizie ori de control în ceea ce privește ofertantul/candidatul.

**27.** În cazul în care în țara de origine sau în țara în care este stabilit ofertantul/candidatul nu se emit documente de natura celor prevăzute la pct. 22 sau respectivele documente nu vizează toate situațiile referitoare de la pct. 23, autoritatea contractantă are obligația de a accepta o declarație pe propria răspundere sau, dacă în țara respectivă nu există prevederi legale referitoare la declarația pe propria răspundere, o declarație autentică dată în fața unui notar, a unei autorități administrative sau judiciare sau a unei asociații profesionale care are competențe în acest sens.

**28.** Autoritatea contractantă evaluează măsurile întreprinse de către operatorii economici ținând seama de gravitatea și circumstanțele particulare ale infracțiunii sau ale abaterii. În cazul în care consideră că măsurile întreprinse sunt insuficiente, autoritatea contractantă informează ofertantul/candidatul despre motivele excluderii.

**29.** Autoritatea contractantă solicită oricărui ofertant să prezinte dovada din care să rezulte o formă de înregistrare în cazul persoanei juridice, capacitatea legală de a executa documentația de atribuire și de a livra/presta bunurile/serviciile, în conformitate cu prevederile legale din țara în care este stabilit.

**30.** Ofertantul urmează să dispună de un nivel minim de capacitate economică și/sau financiară și să prezinte informații/documente privind capacitatea economică și/sau financiară pentru a se califica conform cerințelor de îndeplinire a contractului, cum ar fi:

1) realizarea unei cifre medii anuale de afaceri în ultimii 3 ani egală sau mai mare decât suma stabilită în pct. 16 din anexa nr. 2, care nu trebuie să depășească de două ori valoarea estimată a contractului, cu excepția cazurilor bine justificate, precum cele legate de riscurile speciale aferente naturii bunurilor sau serviciilor;

2) declarații bancare corespunzătoare sau, după caz, dovezi privind asigurarea riscului profesional;

3) situația financiară pentru perioada de gestiune anterioară, avizat și înregistrat de organele competente, și orice alte documente legale edificatoare prin care ofertantul își poate dovedi capacitatea economico-financiară.

**31.** Atunci când un contract este împărțit pe loturi, indicele cifrei de afaceri se aplică pentru fiecare lot individual. Cu toate acestea, autoritatea contractantă urmează să stabilească cifra de afaceri anuală minimă impusă operatorilor economici cu referire la grupuri de loturi, dacă ofertantului câștigător îi sunt atribuite mai multe loturi care trebuie executate în același timp.

**32.** La solicitarea autorității contactante, ofertantul urmează să prezinte documentele care demonstrează capacitatea tehnică și/sau profesională pentru executarea viitorului contract numai în măsura în care aceste informații sînt relevante pentru îndeplinirea contractului și nu sînt disponibile în bazele de date ale autorităților publice sau ale părților terțe:

1) o listă a principalelor livrări de bunuri/servicii similare efectuate în ultimii 3 ani, conform Anexei nr. 12. Respectivul certificări indică beneficiarii, indiferent dacă aceștia sunt autorități contractante sau clienți privați, valorile și perioadele de livrare/prestare.

2) declarația referitoare la echipamentele tehnice și la măsurile aplicate în vederea asigurării calității, precum și, dacă este cazul, la resursele de studiu și cercetare;

3) informații referitoare la personalul/organismul tehnic de specialitate de care dispune sau al cărui angajament de participare a fost obținut de către ofertant/candidat, în special pentru asigurarea controlului calității;

4) certificate sau alte documente emise de organisme abilitate în acest sens, care să ateste conformitatea bunurilor, identificată clar prin referire la specificații sau standarde relevante;

5) mostre (în măsura în care necesitatea prezentării este justificată), descrieri și/sau fotografii a căror autenticitate trebuie să poată fi demonstrată în cazul în care autoritatea contractantă solicită acest lucru;

6) informații referitoare la studiile, pregătirea profesională și calificarea personalului de conducere, precum și ale persoanelor responsabile pentru îndeplinirea contractului conform Anexei nr. 14;

7) declarația referitoare la efectivele medii anuale ale personalului angajat și ale cadrelor de conducere în ultimii 3 ani;

8) dacă este cazul, informații privind măsurile de protecție a mediului pe care operatorul economic le poate aplica în timpul îndeplinirii contractului de bunuri/servicii, în corespundere cu pct. 36;

9) informații referitoare la utilajele, instalațiile, echipamentele tehnice de care dispune operatorul economic pentru îndeplinirea corespunzătoare al contractului de bunuri/servicii conform Anexei nr. 13;

10) informații privind partea din contract pe care operatorul economic are, eventual, intenția să o subcontracteze, conform Anexei nr. 15. De asemenea, urmează a fi atașat/atașate la Anexa nr. 15, copia/copiile contractului/contractelor încheiat/încheiate cu subantreprenorii.

**33.** Ofertantul urmează să dispună de un nivel minim de experiență pentru a se califica conform cerințelor de îndeplinire a contractului prin demonstrarea experienței specifice fiind minimum de 3 ani în livrarea/prestarea bunurilor/serviciilor similare, confirmată prin anexarea copiilor contractelor, facturilor și actelor de primire-predare.

**34.** Operatorul economic urmează să prezinte, în cazul solicitării din partea autorității contactante, documente și certificate emise de organisme independente, prin care se atestă faptul că respectă anumite standarde de asigurare a calității (ISO 9001), acestea trebuie să se raporteze la sistemele de asigurare a calității, bazate pe seriile de standarde europene relevante, certificate de organisme conforme cu seriile de standarde europene privind certificarea, sau la standarde internaționale pertinente, emise de organisme acreditate.

**35.** În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce, autoritatea contractantă are obligația de a accepta certificatele echivalente emise de organismele stabilite în statele membre ale Uniunii Europene. În cazul în care operatorul economic nu deține un certificat de calitate astfel cum este solicitat de autoritatea contractantă, aceasta din urmă are obligația de a accepta orice alte certificări prezentate de operatorul economic respectiv, în măsura în care acestea confirmă asigurarea unui nivel corespunzător al calității.

**36.** Operatorul economic prezintă documente, certificate, emise de organisme independente, prin care se atestă faptul că respectă anumite standarde de protecție a mediului, aceasta trebuie să se raporteze:

1) la Sistemul Comunitar de Management de Mediu și Audit (EMAS), sau;

2) la standarde de gestiune ecologică bazate pe seriile de standarde europene sau internaționale în domeniu, certificate de organisme conforme cu legislația comunitară ori cu standardele europene sau internaționale privind certificarea.

**37.** În conformitate cu principiul recunoașterii reciproce, autoritatea contractantă are obligația de a accepta certificatele echivalente emise de organismele stabilite în statele membre ale Uniunii Europene. În cazul în care operatorul economic nu deține un certificat de mediu astfel cum este solicitat de autoritatea contractantă, aceasta din urmă are obligația de a accepta orice alte certificări prezentate de operatorul economic respectiv, în măsura în care acestea confirmă asigurarea unui nivel corespunzător al protecției mediului.

**38.** Autoritățile contractante pot utiliza o serie de criterii generale privind durabilitatea pentru livrarea bunurilor și prestarea serviciilor:

1) Etichetele cu criterii multiple: eticheta europeană (floarea), eticheta scandinavă (lebăda nordică) și etichetele naționale (precum îngerul albastru german);

2) Achiziționarea alimentelor organice și cu un aport nutrițional echilibrat pentru școli/grădinițe;

3) Posibilitățile de reciclare/reutilizare a produsului după scoaterea din uz a acestuia;

4) Folosirea de recipiente sau ambalaje reutilizabile pentru transportarea produselor;

5) Furnizarea de hârtie ecologică și reciclată (fără clor și fibră);

6) Restricțiile de utilizare a anumitor substanțe periculoase în compoziția produsului;

7) Sisteme eficiente de tratare a deșeurilor în aer și în apă în fabricarea produselor;

- 8) Utilizarea sistemelor și schemelor de management de mediu (de exemplu EMAS, ISO 14001);
- 9) Reducere ale emisiilor de CO<sub>2</sub> și a altor gaze prin scăderea frecvenței livrării și opțiuni noi de ambalare;
- 10) Reciclarea sau reutilizarea ambalajelor care însoțesc produsele;
- 11) Introducerea specificațiilor pentru vehicule cu cel mai mic nivel posibil de emisii de CO<sub>2</sub> pentru categoria și dimensiunile respective, standarde EURO privind emisiile de particule și de Nox;
- 12) Încurajarea utilizării vehiculelor cu combustibili alternativi și a variantelor electrice sau hibride;
- 13) Achiziționarea vehiculelor cu sisteme de aer condiționat cu agenți de răcire cu nivel scăzut de GWP (potențial de încălzire globală);
- 14) Achiziționarea echipamentelor/utilajelor din clasa de eficiență energetică cea mai ridicată;
- 15) Achiziționarea corpurilor de iluminat cu un conținut scăzut de mercur;
- 16) Reducerea poluării aerului în orașe (prin achiziția de autobuze și automobile cu nivel scăzut al emisiilor de pulberi în suspensie și oxizi de azot);
- 17) Achiziționarea de alimente organice și nemijlocit susținerea agriculturii durabile;
- 18) Economisirea resurselor naturale (prin achiziția de produse obținute din materiale reciclate, reducerea consumului de hârtie prin achiziționarea, promovarea utilizării dispozitivelor multifuncționale);
- 19) Achiziționarea de materiale de construcție și aprovizionare durabilă;
- 20) Încurajarea utilizării de materiale reciclate în construcție;
- 21) Aprovizionarea cu produse certificate ca fiind durabile (Patru etichete ecologice ale UE pentru componente);
- 22) Achiziționarea și utilizarea de materiale de construcție cu impact redus asupra mediului;
- 23) Serviciile pentru depozitarea deșeurilor reciclabile și sistemul de gestionare a deșeurilor;
- 24) Gestionarea deșeurilor din demolări;
- 25) Achiziționarea serviciilor de curățenie ecologică folosind produse care întrunesc cerințele etichetelor ecologice;
- 26) Achiziționarea serviciilor de catering cu alimente ecologice (bio), indicând procentul de alimente ecologice;
- 27) Utilizarea unui sistem de management de mediu (EMS) pentru servicii de catering;
- 28) Utilizarea de metode non-chimice, care respectă mediul;
- 29) Achiziționarea de energie electrică ecologică;
- 30) Impunerea unor durate de viață prelungite ale produselor și a unei garanții pentru piesele de schimb;
- 31) și altele.

**39.** În cazul unei asocieri, cerințele solicitate pentru îndeplinirea criteriilor de calificare și de selecție referitoare la situația economică și financiară sau a capacităților tehnice și profesionale pot fi îndeplinite prin cumul proporțional sarcinilor ce le revin fiecărui asociat.

**40.** În ceea ce privește criteriile privind cifra de afaceri, în cazul unei asocieri, cifra de afaceri medie anuală luată în considerare este valoarea generală, rezultată prin însumarea cifrelor de afaceri medii anuale corespunzătoare fiecărui membru al asocierii.

**41.** În ceea ce privește experiența, pentru a se califica conform cerințelor stabilite, asociațiile trebuie să demonstreze o experiență proporțională sarcinilor ce revin fiecărui asociat.

**42.** Capacitatea economică și financiară, cât și capacitatea tehnică și/sau profesională a ofertantului/candidatului poate fi susținută, pentru îndeplinirea unui contract, și de o altă persoană, indiferent de natura relațiilor juridice existente între ofertant/candidat și persoana respectivă.

**43.** În cazul în care ofertantul/candidatul își demonstrează capacitatea economică și financiară cât și capacitatea tehnică și/sau profesională invocând și susținerea acordată, în conformitate cu prevederile pct. 42 de către o altă persoană, acesta are obligația de a dovedi susținerea de care

beneficiază prin prezentarea în formă scrisă a unui angajament ferm al persoanei respective, încheiat în formă autentică (conform anexelor nr. 16 și nr. 18) și declarațiile terțului susținător financiar și terțului susținător tehnic și profesional (anexele nr. 17, nr. 19 și nr. 20), prin care această persoană confirmă faptul că pune la dispoziția ofertantului/candidatului resursele financiare cât și resurse tehnice și profesionale invocate. Prezentarea angajamentului se face la solicitarea autorității contractante odată ce a fost declarat în DUAE. Persoana care asigură susținerea financiară cât și tehnică și profesională trebuie să îndeplinească criteriile de selecție relevante și nu trebuie să se afle în niciuna dintre situațiile prevăzute la pct. 22 și pct. 23 care determină excluderea din procedura de atribuire.

## Secțiunea a 3-a

### Pregătirea/Elaborarea ofertelor

44. Autoritatea contractantă în caietul de sarcini descrie condițiile/cerințele de furnizare:

**a) a energiei electrice**, în conformitate cu Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică și actele normative de reglementare adoptate de către Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (în continuare – ANRE), de exemplu: Regulamentul privind furnizarea energiei electrice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 23/2017, Regulamentul privind racordarea la rețele electrice și prestarea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 168/2019, Metodologia de calculare, aprobare și aplicare a tarifelor reglementate pentru serviciile auxiliare prestate de operatorii de sistem din sectorul electroenergetic, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 269/2018, Instrucțiunea privind calcularea pierderilor de energie electrică activă și reactivă în elementele de rețea aflate la balanța consumatorului, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 246/2007, Instrucțiunea privind calcularea consumului tehnologic de energie electrică în rețelele de distribuție, în funcție de valoarea factorului de putere în instalațiile de utilizare, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 89/2003 etc.

**b) a gazelor naturale** în conformitate cu Legea nr. 108/2016 cu privire la gazele naturale și Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică și actele normative de reglementare ale ANRE, de exemplu: Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 113/2019.

**c) a energiei termice** în conformitate cu Legea nr. 92/2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării și Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică, și actele normative de reglementare ale ANRE, de exemplu: Regulamentul privind furnizarea energiei termice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 169/2019.

**d) a alimentării cu apă și canalizare în** conformitate cu Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și actele normative secundare, de exemplu: Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019 sau Regulamentele de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare aprobate de autoritățile publice locale de nivelul întâi, în cazul în care au fost elaborate și aprobate.

**e) a produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor** conform listei complete privind rețeaua de distribuție la nivelul țării din care să rezulte ca ofertantul deține stații de alimentare în localitățile indicate în documentația de atribuire. Carburantul se livrează la stația de alimentare în baza cardurilor emise de către Furnizor. Ofertantul oferă autorității contractante posibilitatea de a achiziționa carburant (fără plată în numerar) prin intermediul cardurilor valorice la stațiile de alimentare ale furnizorului la nivelul fiecăreia dintre localitățile menționate în documentația de atribuire. În cazul în care locul destinației finale îl constituie mai multe localități/regiuni, atribuirea contractelor de achiziție se realizează pe loturi pentru fiecare localitate/regiune în parte. Livrarea cardurilor se face pe baza unei cereri de emiteră de card din



partea autorității contractante. Termenul solicitat pentru livrarea cardurilor la sediul autorității contractante este de 5 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a contractului și, respectiv, de la data transmiterii cererii de emitere de carduri suplimentare.

**45.** Autoritatea contractantă în caietul de sarcini precizează detalii privind modul de transportare, prestare, utilizare a produselor/serviciilor:

**a) *produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor***

Furnizorul acordă permanent achizitorului posibilitatea accesării on-line a informațiilor privind situația detaliată a tuturor achizițiilor de carburant efectuate de către fiecare autovehicul al său. Posibilitatea achizitorului de a obține la orice stație de distribuție pe bază de card, informații privind valoarea rămasă pentru fiecare card în parte. Furnizorul gestionează lista cardurilor pierdute sau furate și are obligația să blocheze/deblocheze utilizarea acestora în cel mult 24 ore de la solicitarea achizitorului. Furnizorul are obligația de a garanta că produsele furnizate respectă standardele minime de poluare aprobate conform legislației naționale și pot fi alimentate de la stațiile existente în localitățile indicate în documentația de atribuire. Carburanții livrați trebuie să corespundă calitativ normelor în vigoare. Se prezintă în partea II, Condițiile Speciale a Contractului, cât și în anexa nr.1 la Contract „Specificații Tehnice”, condițiile tehnice de calitate și metodele de determinare a produselor, având la bază standarde și omologări naționale sau internaționale. Furnizorul asigură personalizarea cardurilor pe fiecare autovehicul (pe număr de înmatriculare), configurarea cardului pe tipul carburantului. Furnizorul asigură asistență permanentă 24 h, 7 zile din săptămână, pentru ca, în cazul apariției anumitor deficiențe în funcționarea cardurilor pentru carburant, Furnizorul să fie în măsură să soluționeze problemele apărute în cel mai scurt timp posibil. Furnizorul specifică dacă toate cardurile sunt acceptate la toate stațiile PECO situate în localitățile menționate în documentația de atribuire. Furnizorul pune la dispoziția achizitorului instrucțiuni de folosire a cardului. Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a mări sau micșora numărul de carduri și de a suplimenta sau diminua cantitatea de carburanți în baza prevederilor normative.

**b) *de furnizare a energiei electrice***

Evidența consumului de energie electrică se efectuează prin intermediul echipamentului de măsurare al Beneficiarului care este responsabil de integritatea acestuia. În cazul în care echipamentul de măsurare este instalat în limitele proprietății operatorului de sistem, responsabil de integritatea echipamentului de măsurare și a sigiliilor aplicate este operatorul de sistem. Operatorul de sistem asigură, la solicitare, accesul Beneficiarului la echipamentul de măsurare. În acest caz, Beneficiarul este în drept să aplice sigiliul său echipamentului de măsurare. Lucrările de instalare, exploatare, deservire, reparare, verificare metrologică periodică și de înlocuire a echipamentului de măsurare al Beneficiarului se efectuează în conformitate cu Legea nr. 174/2017 cu privire la energetică și Legea nr. 107/2016 cu privire la energia electrică, iar cheltuielile se suportă de către Beneficiar. Controlul echipamentului de măsurare și al sigiliilor aplicate acestuia se efectuează de către operatorul de sistem, după necesitate, și numai în prezența reprezentantului Beneficiarului. Citirea indicilor echipamentului de măsurare în scopul facturării energiei electrice consumate de Beneficiar, se efectuează de operatorul de sistem lunar. Personalul operatorului de sistem și utilizatorul de sistem sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităților pentru citirea indicilor echipamentului de măsurare. Cantitatea energiei electrice furnizate Beneficiarului se determină în baza indicilor echipamentului de măsurare, citite la fiecare loc de consum, sau, în cazurile prevăzute în Regulamentul pentru furnizarea energiei electrice, se calculează prin estimare. În cazul deteriorării echipamentului de măsurare sau dacă se constată încălcarea de către Beneficiar a prevederilor Legii cu privire la energia electrică, care a dus la consum de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, contravaloarea energiei electrice consumate se calculează în conformitate cu prevederile Regulamentului pentru furnizarea energiei electrice. Contravaloarea pierderilor de energie electrică în transformatoarele de forță și în liniile electrice ce aparțin Beneficiarului, se calculează în baza

Instrucțiunii privind calcularea pierderilor de energie electrică activă și reactivă în elementele de rețea aflate la balanța consumatorului, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 246/2007.

46. Autoritatea contractantă în caietul de sarcini precizează modalitatea de calculare a costului/prețului bunului/serviciului, prin trimitere la actele normative din domeniu.

**a) a produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor**

Prețul unui litru de carburant oferat va fi cel afișat la stațiile de alimentare ale ofertantului cu aplicarea discount-ului oferat.

Furnizorul asigură autorității contractante posibilitatea de a stabili limite individuale valorice pentru fiecare card, inclusiv de a le modifica în sensul majorării sau micșorării acestora. Prețul unitar oferat constituie prețul mediu calculat de către ofertant utilizând prețurile afișate la panourile informative în toate stațiile din localitate/regiune indicate în documentația de atribuire, în decurs de 15 zile până la data publicării anunțului de participare în Buletinul achizițiilor publice, la care se aplică un discount.

Calcularea prețului unitar se efectuează conform formulei:

$$Pu = \frac{(M_1 + M_2 + \dots + M_{15})}{15} - D\%$$

Unde,

Pu – reprezintă prețul unitar oferat;

M<sub>1</sub> – reprezintă media prețurilor afișate la **toate stațiile din localitatea/regiunea specificată în pct. 1** pentru prima zi;

M<sub>2</sub> – reprezintă media prețurilor afișate la **toate stațiile din localitatea/regiunea specificată în pct. 1** pentru a doua zi;

M<sub>15</sub> – reprezintă media prețurilor afișate la **toate stațiile din localitatea/regiunea specificată în pct. 1** pentru a cincisprezecea zi;

D% – reprezintă discount-ul aplicat.

Discount-ul este specificat expres în ofertă și ulterior în anexa nr. 2 la contract, rămânând neschimbat pe întreaga perioadă de valabilitate al acestuia. Propunerea financiară este însoțită obligatoriu de documentele confirmative cu privire la prețurile prezentate (bon fiscal). Furnizorul facturează contravaloarea produselor la sfârșitul fiecărei luni, pentru consumul efectuat, conform unei centralizări cu cantitatea alimentată pe fiecare autovehicul în parte. Factura aferentă consumului înregistrat pe fiecare card în parte este însoțită de un raport de consum care conține informații detaliate cu privire la tranzacțiile efectuate pe fiecare card și mașină, locație, dată, ora alimentării, tipul carburantului și, după caz, subtotalul cardului și totalul general de carburant după fiecare tranzacție.

În cazul procurării produselor petroliere pentru alimentarea automobilelor, în conformitate cu art. 26 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, se aplică criteriul cel mai bun raport calitate-preț, din care factorul de evaluare preț, constituie minimum 60%, iar restul factorilor sunt la decizia autorității contractante (ex: discount-ul, amplasarea stațiilor PECO, etc.).

În restul cazurilor ce țin de achiziționarea de carburanți lichizi și/sau gazoși în vrac, uleiuri, etc. se utilizează principiul general de procurare a bunurilor.

**b) a energiei electrice**

Consumul tehnologic de energie electrică, cauzat de factorul de putere din instalațiile electrice ale Beneficiarului se facturează numai în cazul în care factorul de putere  $\cos \phi$ , calculat în punctul de delimitare, este mai mic de \_\_\_\_\_ (0,92 pentru instalația de utilizare racordată la tensiunea 0,4 kV și 0,87 la tensiunea 10(6) kV). Cantitatea consumului tehnologic de energie electrică, cauzat de

factorul de putere din instalațiile electrice ale Beneficiarului se calculează în baza Instrucțiunii privind calcularea consumului tehnologic de energie electrică în rețelele de distribuție, în funcție de valoarea factorului de putere în instalațiile de utilizare, aprobată prin Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției nr.89 din 13/2003. În cazul în care furnizorul calculează prețul reieșind din tariful ANRE minus – discount-ul, modul de calculare a prețului se indică în condițiile speciale a contractului și de asemenea se indică și cazurile de modificare a lui. Micșorarea și/sau majorarea prețului și valorii contractului se efectuează prin acord adițional la contract.

**47.** Operatorul economic interesat de a participa la procedura de achiziție publică este obligat să depună până la expirarea termenului-limită stabilit de către autoritatea contractantă, în acest sens, o cerere de participare, în cazul aplicării prevederilor art. 33 alin. (7) și alin. (11) al Legii nr. 131/2015. În celelalte cazuri, aceasta se depune odată cu oferta.

**48.** Oferta cuprinde următoarele formulare:

1) Propunerea tehnică - ofertantul elaborează propunerea tehnică, astfel încât aceasta să respecte în totalitate cerințele de calificare, precum și cerințele prevăzute în caietul de sarcini. Propunerea tehnică conține -Specificații tehnice (anexa nr. 22);

2) Propunerea financiară- ofertantul elaborează propunerea financiară, astfel încât aceasta să furnizeze toate informațiile solicitate cu privire la prețuri, tarife, precum și la alte condiții financiare și comerciale legate de obiectul contractului de achiziție publică de bunuri și servicii. Propunerea financiară conține - Specificații de preț (anexa nr.23);

3) DUAE;

4) Garanția pentru ofertă, după caz (anexa nr.9).

**49.** Toate documentele menționate la pct. 48 se completează fără nici o modificare sau abatere de la formulare, spațiile goale fiind completate cu informația solicitată. Completarea defectuoasă a formularelor atrage respingerea ofertei.

**50.** Operatorii economici pregătesc ofertele conform cerințelor stabilite în anunțul de participare, publicat de către autoritatea contractantă în Buletinul achizițiilor publice, și depun ofertele în mod electronic, folosind fluxurile interactive de lucru puse la dispoziție de platformele electronice, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**51.** Ofertantul depune garanția pentru ofertă conform prevederilor Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**52.** În cazul unei asocieri, garanția pentru ofertă se depune de liderul asociației.

**53.** Ofertantul are obligația, prin depunerea declarației privind valabilitatea ofertei (anexa nr. 8), de a menține oferta valabilă pe toată perioada de valabilitate prevăzută în documentația de atribuire. Termenul valabilității ofertei începe să decurgă din momentul termenului limită de depunere a ofertelor. Orice ofertă valabilă pentru o perioadă mai mică decât cea prevăzută în anexa nr. 2 se respinge de către grupul de lucru ca fiind necorespunzătoare.

**54.** În cazul extinderii perioadei de valabilitate a ofertei, perioada de valabilitate a garanției pentru ofertă se prelungește în mod corespunzător.

**55.** Ofertantul are obligația de a comunica autorității contractante dacă este sau nu este de acord cu prelungirea perioadei de valabilitate a ofertei. Ofertantul care nu este de acord cu prelungirea perioadei de valabilitate a ofertei se consideră că și-a retras oferta, fără ca acest fapt să atragă pierderea garanției pentru ofertă.

**56.** Ofertele care conțin o perioadă de garanție mai mică decât perioada de valabilitate a ofertelor prevăzută în anexa nr. 2 se resping de către grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice.

**57.** Autoritatea contractantă stabilește perioada maximă de livrare/prestare a bunurilor/serviciilor în anexa nr. 2.

**58.** Prețurile pentru bunurile/serviciile solicitate se indică în lei moldovenești, cu două cifre după virgulă, cu excepția cazurilor în care anexa nr. 2 prevede altfel.

## **Secțiunea a 4-a**

### **Depunerea și deschiderea ofertelor**

**59.** Oferta scrisă și semnată în format electronic, de către administratorul companiei indicat în Extrasul Registrului de Stat al persoanelor juridice sau de către persoana împuternicită atât și în cazul delegării sau împuternicirii persoanei, la ofertă se anexează actul/documentul de împuternicire și se prezintă conform cerințelor expuse în anexa nr. 2 în conformitate cu instrumentele existente în SIA RSAP, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**60.** Ofertantul trebuie să ia toate măsurile, astfel încât oferta să fie recepționată și înregistrată în SIA RSAP până la data limită pentru depunerea ofertelor, ținând cont de timpul necesar pentru încărcarea ofertei în sistem. În cazul prezentării ofertelor pe suport de hârtie, autoritatea contractantă eliberează operatorului economic, în mod obligatoriu, o recipisă în care indică data și ora recepționării ofertei.

**61.** Documentele justificative în sprijinul informațiilor declarate în DUAE, care conțin date cu caracter personal, se prezintă separat, pe suport de hârtie sau în formă scanată, cu aplicarea semnăturii electronice, utilizând mijloace electronice de comunicare sau alte mijloace la etapa evaluării ofertelor, la solicitarea autorității contractante.

**62.** SIA RSAP nu acceptă ofertele transmise după expirarea termenului limită de depunere a ofertelor.

**63.** În cazurile prevăzute la art. 33 alin. (7) și alin. (11) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice, ofertele depuse după termenul limită de deschidere a ofertelor se înregistrează de către autoritatea contractantă și se restituie ofertantului, fără a fi deschise.

**64.** În cazul asocierii conform pct. 15, fiecare dintre aceștia își asumă obligația pentru oferta comună și răspunde pentru orice consecințe ale viitorului contract de achiziție publică. Informația privind asocierea se prezintă completând anexa nr. 11.

**65.** Ofertantul nu are dreptul de a depune decât o singură ofertă de bază. Ofertanții asociați nu au dreptul de a depune alte oferte, în mod individual, pe lângă oferta comună. Ofertele alternative se depun numai dacă autoritatea contractantă a precizat explicit în anunțul de participare că permite sau solicită depunerea de oferte alternative.

**66.** Persoanele juridice nominalizate ca subcontractanți în cadrul uneia sau mai multor oferte nu au dreptul de a depune oferta în nume propriu sau în asociere.

**67.** Ofertantul are dreptul să modifice sau să retragă oferta înainte de expirarea termenului de depunere a ofertelor, fără a pierde dreptul de retragere a garanției pentru ofertă.

## **Secțiunea a 5-a**

### **Evaluarea și compararea ofertelor**

**68.** În cazul în care ofertele conțin secrete tehnice, comerciale sau țin de protecția proprietății intelectuale, autoritatea contractantă asigură păstrarea confidențialității asupra conținutului ofertei, precum și asupra oricărei informații privind ofertantul și totodată, asigură dreptul operatorului economic de a nu face publice aceste date prin aplicarea art. 33 alin. (7) și alin. (11) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, însă aplicarea acestui articol se referă numai la partea ce conține datele enumerate mai sus.

**69.** Examinarea documentelor de către autoritatea contractantă se efectuează în baza informațiilor prezentate de către operatorii economici în DUAE, și conform cerințelor stipulate în anunțul de participare prin care menționează că:

1) este eligibil să participe la procedurile de achiziții publice și nu există motive de excludere din cadrul procedurilor de achiziții publice pentru atribuirea contractului de achiziție publică;

2) îndeplinește criteriile referitoare la situația economică și financiară și/sau capacitatea tehnică și profesională stabilite de autoritatea contractantă în anunțul de participare sau în documentația de atribuire.

3) se obligă să asigure și să respecte standardele de asigurare a calității și standardele de protecție a mediului.

**70.** DUAE a operatorilor economici se verifică după caz, direct de către autoritatea contractantă prin procedurile automate desfășurate în SIA RSAP, prin accesarea unei baze de date a autorităților publice sau a terților din Republica Moldova, iar atunci când este necesar și în alte state.

**71.** În cazul în care la evaluare se stabilesc discrepanțe între informațiile prezentate de către operatorul economic în DUAE și cerințele stabilite de către autoritatea contractantă, operatorul economic se descalifică, ceea ce duce la respingerea ofertei, fiind stabilită ca inacceptabilă și neconformă, și se examinează documentele următorului ofertant/candidat.

**72.** Operatorul economic a cărui informație prezentată în DUAE corespunde cerințelor/condițiilor specificate de către autoritatea contractantă în anunț/invitația de participare are obligația să prezinte la cerere și fără întârziere documentele justificative.

**73.** Ofertantul clasat pe primul loc după aplicarea criteriului de atribuire prezintă documentele justificative prin care să demonstreze că îndeplinește în totalitate cerințele corespunzătoare criteriilor de calificare și de selecție, în conformitate cu informațiile cuprinse în DUAE, cu excepția procedurilor desfășurate în mai multe etape, când documentele justificative sunt solicitate înainte de transmiterea invitațiilor pentru etapa a doua către candidații selectați.

**74.** Ofertele se examinează de către grupul de lucru creat de autoritatea contractantă sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice.

**75.** Grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice are obligația de a stabili care sunt clarificările necesare pentru evaluarea fiecărei oferte, precum și perioada acordată pentru transmiterea clarificărilor.

**76.** În cazul unei oferte care are un preț anormal de scăzut în raport cu prețul estimat al achiziției, autoritatea contractantă are obligația de a efectua controlul calculării elementelor prețului și de a verifica și anumite elemente ale propunerii financiare stabilite ca fiind cu preț anormal de scăzut cât și respectarea de către ofertant a cerințelor tehnice indicate în caietul de sarcini, și de a solicita în scris, și înainte de a lua o decizie de respingere a acelei oferte, detalii și precizări pe care le consideră relevante cu privire la ofertă, precum, și de a verifica răspunsurile care justifică prețul respectiv.

**77.** Grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice respinge oferta în oricare dintre următoarele cazuri:

1) ofertantul nu îndeplinește cerințele de calificare și de selecție;

2) oferta nu respectă cerințele prevăzute în documentația de atribuire pentru elaborarea și prezentarea ofertelor;

3) ofertantul nu transmite în perioada stabilită clarificările solicitate;

4) oferta financiară nu are un preț fixat;

5) ofertantul modifică, prin clarificările pe care le prezintă, conținutul propunerii tehnice și/sau al propunerii financiare, cu excepția situației în care modificarea este determinată de corectarea erorilor aritmetice sau abaterilor neînsemnate;

6) oferta este anormal de scăzută potrivit art. 70 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice;

7) atunci când explicațiile prezentate de ofertant, la solicitarea autorității contractante, nu sunt concludente și/sau nu sunt susținute de documentele justificative cerute de către grupul de lucru sau, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice;

8) s-a constatat comiterea unor acte de corupție, acte conexe actelor de corupție sau fapte coruptibile confirmate prin hotărâre definitivă a instanței de judecată.

**78.** Dacă oferta, inclusiv formularele care o însoțesc, nu corespunde cerințelor prestabilite în invitația/anunțul de participare, inclusiv în documentația de atribuire sau aceasta nu este completată, semnată electronic și după caz, semnată și ștampilată în modul corespunzător, ea se respinge de către autoritatea contractantă, și nu poate fi rectificată cu scopul de a corespunde cerințelor, prin corectarea sau extragerea devierilor sau rezervelor necorespunzătoare, excepție constituind doar corectarea greșelilor aritmetice sau abaterilor neînsemnate.

**79.** Autoritatea contractantă poate, la discreția sa, să ceară oricărui dintre ofertanți o clarificare a ofertei acestora, pentru a facilita examinarea, evaluarea și compararea ofertelor. Nu se solicită, nici nu se permit schimbări în prețurile sau în conținutul ofertei, cu excepția corectării erorilor aritmetice descoperite de către autoritatea contractantă în timpul evaluării ofertelor.

**80.** Erorile aritmetice se corectează după cum urmează: dacă există o discrepanță între prețul pentru o unitate de măsură și prețul total (care este obținut prin multiplicarea prețului cu cantitatea totală), se ia în considerare prețul pe unitate, iar prețul total este corectat în mod corespunzător.

**81.** Grupul de lucru, după caz, specialistul certificat în domeniul achizițiilor publice are dreptul de a corecta erorile aritmetice numai cu acceptul ofertantului. Dacă ofertantul nu acceptă corectarea acestor erori, oferta sa se consideră necorespunzătoare și, în consecință, se respinge de către grupul de lucru.

**82.** Operatorul economic este obligat să răspundă la solicitarea de clarificare a autorității contractante în cel mult 3 zile lucrătoare sau, în cazul în care procedura folosită este cererea ofertelor de prețuri, cel mult o zi lucrătoare de la data expedierii acesteia, iar în cazul în care ofertantul nu suplimentează, nu prezintă clarificări sau nu completează informațiile sau documentele solicitate de autoritatea contractantă în termenele stabilite de aceasta, oferta se respinge și se selectează următoarea după clasament dintre ofertele rămase în vigoare.

**83.** Oferta care corespunde tuturor termenilor, condițiilor și specificațiilor din documentele de atribuire, fără abateri esențiale sau cu abateri neînsemnate, erori sau omiteri ce pot fi înlăturate fără a afecta esența ei, se consideră conformă.

**84.** Autoritatea contractantă descalifică ofertantul care depune documente ce conțin informații false, cu scopul calificării, sau derutează ori face reprezentări neadevărate pentru a demonstra corespunderea sa cerințelor de calificare. În cazul în care acest lucru este dovedit, autoritatea contractantă declară ofertantul respectiv ca fiind neeligibil pentru participarea ulterioară în contractele de achiziții publice, în urma includerii lui în Lista de interdicție a operatorilor economici.

**85.** Autoritatea contractantă solicită ofertanților să demonstreze împuternicirea de a încheia contractele de achiziții publice și componența fondatorilor, asociațiilor, acționarilor, administratorilor și a beneficiarilor efectivi.

**86.** Ofertantul/ofertantul asociat desemnat câștigător este obligat de a completa și prezenta declarația cu privire la beneficiarii efectivi în conformitate cu Ordinul ministrului finanțelor nr. 145/2020 cu privire la aprobarea Declarației privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

## **Secțiunea a 6-a**

### **Atribuirea contractului**

**87.** Autoritatea contractantă anulează procedura de atribuire a contractului de achiziție publică conform art. 71 din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**88.** Decizia de anulare nu creează vreo obligație a autorității contractante față de ofertanți, cu excepția returnării garanției pentru ofertă. Decizia de anulare a procedurii de atribuire se expediază Agenției Achiziții Publice nu mai târziu de data informării despre rezultatele procedurii de atribuire prevăzută la art. 31 alin. (1) al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**89.** În cazul în care se anulează aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului de achiziție publică, autoritatea contractantă are obligația de a comunica în scris tuturor participanților la procedura de achiziție publică, în cel mult 3 zile de la data anulării procedurii, atât încetarea obligațiilor pe care aceștia și le-au creat prin depunerea de oferte, cât și motivul anulării.

**90.** Darea de seamă privind anularea procedurii de achiziție publică este întocmită de către autoritatea contractantă și este publicată în Buletinul achizițiilor publice nu mai târziu de data emiterii deciziei de anulare a procedurii de achiziție publică.

**91.** La momentul încheierii contractului, dar nu mai târziu de data expirării garanției pentru ofertă, după caz, ofertantul câștigător prezintă garanția de bună execuție, în conformitate cu cerințele stipulate în art. 68 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**92.** Garanția de bună execuție a contractului, dacă părțile agreează, se constituie din:

- 1) rețineri succesive din plata cuvenită pentru facturile fiscale înaintate, cu efectuarea transferului sumei respective pe un cont special deschis de către operatorul economic, pus la dispoziția autorității contractante, la o bancă licențiată, agreată de ambele părți;
- 2) rețineri succesive directe din plata cuvenită pentru facturile fiscale înaintate;
- 3) transfer pe contul autorității contractante;
- 4) formă de garanție bancară de la o instituție licențiată, (anexa nr.10).

**93.** Refuzul ofertantului câștigător de a depune garanția de bună execuție sau de a semna contractul constituie motiv pentru anularea atribuirii contractului și reținerii garanției pentru ofertă. În acest caz, autoritatea contractantă poate atribui contractul următorului ofertant cu oferta cea mai bine clasată, a cărei ofertă este conformă cerințelor și care este apreciată de către autoritatea contractantă a fi calificată în executarea contractului. Totodată, autoritatea contractantă este în drept să respingă toate celelalte oferte.

**94.** La expirarea perioadei de așteptare sau, după caz, după soluționarea oricăror contestații, sau monitorizării conformității desfășurării procedurilor de achiziții publice de către Agenția Achiziții Publice, autoritatea contractantă încheie contractul de achiziții publice, în conformitate cu termenii și condițiile indicate în documentația de atribuire.

**95.** La data încheierii contractului de achiziție publică de bunuri/servicii se interzice modificarea unor elemente ale ofertei câștigătoare, impunerea de noi cerințe ofertantului câștigător sau implicarea oricărui alt ofertant decât cel care a prezentat oferta cea mai avantajoasă.

**96.** Contractul pentru care sursele financiare se alocă din bugetul de stat/bugetul local se înregistrează obligatoriu la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor și intră în vigoare la data înregistrării sau la o altă dată ulterioară prevăzută de acesta după înregistrare la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor.

**97.** Autoritatea contractantă utilizează contractul - model (anexa nr. 24) din prezenta documentație-standard, inclusiv pentru contracte subsecvente încheiate conform acordului-cadru (anexa nr. 26), pentru contracte de valoare mică, pentru contractele în urma desfășurării procedurii prin cererea ofertelor de prețuri, la fel și pentru contractele în urma desfășurării procedurilor negociate. Contractul poate fi încheiat între una sau mai multe autorități contractante și unul sau mai mulți operatori economici, care are ca obiect livrarea/prestarea bunurilor/serviciilor.

**98.** Contractul este compus din două părți: Partea I cea generală care este obligatorie, și care nu se modifică, doar cu excepția contractelor de achiziții publice ce nu cad sub incidența Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice și Partea II ceea ce ține de condițiile speciale al contractului care se completează doar la necesitate, unde autoritatea contractantă are dreptul de a stabili condiții/cerințe speciale în dependență de obiectul achiziției, de complexitatea procedurii, atât și de a stabili condițiile achitării (în special la achiziționarea combustibilului, energiei electrice, gaze, apa și canalizare, salubritate, servicii de comunicații electronice, etc.), atât și de a stabili condițiile achitării în avans. În cazul achizițiilor serviciilor din domeniul energetic și de alimentare cu apă și de canalizare, contractul de achiziții publice conține clauzele obligatorii stabilite prin legile sectoriale și actele normative de reglementare aprobate de către ANRE. Totodată, prevederile obligatorii stabilite prin deciziile acesteia, care nu se regăsesc în partea I cea generală al contractului, se indică în partea II ce ține de condițiile speciale al contractului.

**99.** Termenii de asumare a angajamentelor în contractele de achiziții publice de către autoritățile/instituțiile bugetare se stabilesc în conformitate cu prevederile art. 66 din Legea nr. 181/2015 finanțelor publice și responsabilității bugetar-fiscale.

**100.** În cazul serviciilor de audit, autoritatea contractantă indică în partea II ce ține de condițiile speciale al contractului drepturile/obligațiile Beneficiarului și drepturile/obligațiile Prestatorului, în conformitate cu prevederile Ordinului ministrului finanțelor nr. 160/2020 cu privire la aprobarea Regulamentului privind activitatea de audit intern pe bază de contract în sectorul public.

**101.** Nu se acceptă în cadrul achizițiilor publice proiectele contractelor ce deviază de la anexa nr. 24, întocmite de prestator/furnizor cu excepția cazurilor când serviciile sunt prestate în afara țării și sunt încheiate conform cadrului juridic local (de exemplu: serviciile de instruire, servicii hoteliere, etc.).

**102.** Orice operator economic care consideră că, în cadrul procedurilor de achiziție, autoritatea contractantă, prin decizia emisă sau prin procedura de achiziție aplicată cu încălcarea legii, a lezat un drept al său recunoscut de lege, în urma cărui fapt el a suportat sau poate suporta prejudicii, are dreptul să conteste decizia sau procedura aplicată de autoritatea contractantă, în modul stabilit de Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**103.** Contestațiile se depun direct la Agenția Națională pentru Soluționare a Contestațiilor. Toate contestațiile se depun, se examinează și se soluționează în modul stabilit de Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

**104.** Operatorul economic, conform art. 83 al Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, în termen de până la 5 zile, sau 10 zile de la data la care a aflat despre circumstanțele ce au servit drept temei pentru contestație, are dreptul să depună la Agenția Națională pentru Soluționarea



Contestațiilor o contestație argumentată a acțiunilor, a deciziei ori a procedurii aplicate de autoritatea contractantă.

**105.** Contestațiile privind anunțurile de participare la licitație și documentația de atribuire se depun în termenele indicate la pct. 104, însă nu mai târziu de deschiderea ofertelor de către autoritatea contractantă.

**106.** Fiecare ofertant care participă, în mod individual sau ca asociat, la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică de bunuri/servicii are obligația să prezinte anexele prevăzute în prezenta documentație, completate în mod corespunzător și semnate de persoanele autorizate, conform cerințelor stabilite în anexa nr.2.

## I. ANUNȚ DE PARTICIPARE

**privind achiziționarea serviciilor de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP)**

**prin procedura de achiziție Licitație publică**

- 1. Denumirea autorității contractante:** Compania Națională de Asigurări în Medicină
- 2. IDNO:** 1007601007778
- 3. Adresa:** mun. Chișinău, str. Vlaicu Pârcălab 46
- 4. Numărul de telefon/fax:** 022 780-263
- 5. Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante:** vladimir.gonta@cnam.gov.md

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor/ lucrărilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificația tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată fără TVA (se va indica pentru fiecare lot în parte)
		<b>Lotul nr. 1</b>				
1.	72200000-7	Servicii de mentenanță preventivă a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) – <b>în bază de abonament</b>	Luni	9	Conform Caietului de sarcini	2 596 666,00 lei
1.1	72200000-7	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă (de suport) a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) – <b>în bază de trouble ticket/ticketing system</b>	Efort Om/oră	1600	Conform Caietului de sarcini	820 000,00 lei
		Valoarea estimată totală (fără TVA)				3 416 666,00 lei

- 6. Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire:** *documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP*
- 7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, menționa că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că**

achiziția implică o altă formă de achiziție comună): Instituție publică / asigurare obligatorie de asistență medicală

8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea/executarea următoarelor bunuri /servicii/lucrări:

9. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta): Pentru un singur lot

10. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: nu se admite

(indicați se admite sau nu se admite)

11. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare solicitați: pe parcursul anului 2022

12. Termenul de valabilitate a contractului: 31.12.2022

13. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): NU

(indicați da sau nu)

14. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor acte cu putere de lege sau al unor acte administrative (după caz): NU

(se menționează respectivele acte cu putere de lege și acte administrative)

15. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):

Nr. d/o	Criteriile de calificare și de selecție (Descrierea criteriului/cerinței)	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Vor fi excluși operatorii economici care nu și-au îndeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale în conformitate cu prevederile legale în vigoare în Republica Moldova sau în țara în care este stabilit.	Certificat de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor (valabil la data deschiderii ofertei) - eliberat de Inspectoratul Fiscal Principal de Stat, confirmat prin semnătura electronică, ori link-ul la accesarea unei baze de date naționale disponibile gratuit pentru autoritatea contractantă care deține informațiile privind lipsa/existența restanțelor. confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului	<b>Obligativiu</b>
2.	Operatorii economici trebuie să dispună de capacitatea de exercitare a activității profesionale – actului ce atestă dreptul de a presta serviciul.	Licență de activitate/autorizație de activitate - Valabilă la data deschiderii ofertei confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului	<b>Obligativiu</b>
3.	Declarații privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului (prestarea serviciilor similare) într-o perioadă anterioară care vizează activitatea pentru ultimii 3 ani - a câte min 2 000 000,00 lei pentru fiecare din ultimii 3 ani original confirmat prin semnătura electronică a participantului: (la solicitare se va prezintă documente	Declarație privind lista principalelor prestări de serviciu efectuate în ultimii 3 ani de activitate similare obiectului de achiziție conform <b>Anexei nr.12</b> din Ordinul MF 115/2021 - confirmată prin semnătura electronică	<b>Obligativiu</b>

	primare de confirmare copiile contractelor, raport financiar etc.)		
4.	Demonstrarea accesului la personalul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a obiectului contractului ce urmează a fi atribuit	Conform Caietului de sarcini din Anexei nr. 1	<b>Obligatoriu</b>
5.	Prezentarea de dovezi privind conformitatea produselor, identificată prin referire la specificații sau standarde relevante (Pentru serviciile de dezvoltare)	Certificat de conformitate al Sistemului de management al securității informației ISO 27001 (sau similar) - copie confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a persoanei responsabile a ofertantului.	<b>Obligatoriu</b>
6.	Declarație de garanție	Autoritatea Contractantă solicită o garanție a aplicației acordată de către ofertanți pentru o perioadă de 12 luni de la încetarea contractului. Confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a persoanei responsabile a ofertantului. Pe perioada desfășurării contractului, codul sursă al aplicației va fi supus modificărilor efectuate de către specialiștii prestatorului. 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.	<b>Obligatoriu</b>
7.	Va fi exclus din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care are cunoștință că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.	<a href="#">La depunerea ofertei prin declararea în DUAE/la evaluare la solicitarea AC</a>	<b>Obligatoriu</b> <i>Lipsa condamnării pe parcursul a ultimilor 5 ani.</i>
8.	Va fi exclus orice operator economic care se află în proces de insolvență ca urmare a hotărârii judecătorești.	<a href="#">La depunerea ofertei prin declararea în DUAE</a>	<b>Obligatoriu</b> <i>Nu se află în proces de insolvență</i>
9.	Garanția pentru ofertă în valoare de 1%	<b>Garanția pentru ofertă emisă de către o bancă comercială sau prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</b> Beneficiarul plății: <b>Compania Națională de Asigurări în Medicină</b> Denumirea Băncii: <b>Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat</b> Codul fiscal: <b>1006601000037</b> IBAN: <b>MD30TRGAAC14513001300000</b>  cu nota "Pentru garanția pentru ofertă la licitația publică nr. _____ din _____"  Dispoziția de plată va fi atașată în modul scanat *(se va prezenta la depunerea ofertei de către toți ofertanții)	<b>Obligatoriu</b>
10.	Garanția de bună execuție a	<b>Contractul va fi însoțit de o Garanție de bună</b>	<b>Obligatoriu</b>

	Contractului în valoare de 5% din valoarea Contractului	<p>execuție (emisă de către o bancă comercială) sau</p> <p><b>Garanția de bună execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</b></p> <p>Beneficiarul plății: <b>Compania Națională de Asigurări în Medicină</b></p> <p>Denumirea Băncii: <b>Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat</b></p> <p>Codul fiscal: <b>1006601000037</b></p> <p>IBAN: <b>MD30TRGAAC14513001300000</b></p> <p><b>cu nota “Pentru garanția de buna execuție a contractului nr. _____ din _____”</b></p> <p><i>* (Se va prezenta doar de către ofertantul declarat câștigător odată cu semnarea Contractului)</i></p>	<p><i>pentru operatorul economic declarat câștigător</i></p>
11.	DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani	<p>Declarație în conformitate cu <b>Anexa nr. 2</b> din documentul (Caiet de sarcini mentenanță 2022) autenticată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului – depunere obligatorie după desemnare în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător ;</p>	<p><b>Da</b> – depunere obligatorie după desemnare în calitate de câștigător</p>

## **CAIET DE SARCINI**

**Servicii de mentenanță a Sistemul Informațional Automatizat  
“Asistența Medicală Primară”.  
(SIA AMP)**

## **CUPRINS**

<b>Generalități.....</b>	.....
<b>Referințe .....</b>	.....
<b>Obiectul achiziției .....</b>	.....
<b>Definiții și abrevieri.....</b>	.....
<b>Destinația sistemului .....</b>	.....
Obiectivele și principiile SIA AMP .....	.....
Dependența de sistemele existente.....	.....
<b>Caracteristici de funcționare .....</b>	.....
Arhitectura. Modelul operational .....	.....
Interfața Utilizator .....	.....
Infrastructura hardware-software și canale de comunicație.....	.....
Sistemul de securitate.....	.....
<b>Modulele SIA AMP .....</b>	.....
Modul Resurse Umane .....	.....
Modul Registratură.....	.....
Modul Triaj .....	.....
Modul Cabinet Medical.....	.....
Modul Laborator .....	.....
Modul Statistică și Rapoarte .....	.....
Modul Gestiune Stocuri .....	.....
Modul Administrare și Audit .....	.....
Modul Programarea online la medic .....	.....
Operațiuni de administrare a aplicației.....	.....
<b>Cerințele generale față de serviciile de mentenanță.....</b>	.....
Modul și timpul de intervenție .....	.....
Nivelul Serviciilor .....	.....
Întreținerea bazei de date.....	.....
Întreținerea aplicației, resurselor și serviciilor web.....	.....
Servicii privind mentenanța de corecție.....	.....
Servicii privind mentenanța preventivă .....	.....
Servicii privind mentenanța adaptivă.....	.....
<b>Managementul incidentelor și a modificărilor.....</b>	.....
<b>Echipa tehnică de mentenanță . . . . .</b>	.....

## Generalități

Sistemul Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) este destinat informatizării funcțiilor și fluxurilor principale ale personalului medical, administrativ și de conducere din cadrul Prestatorilor de servicii medicale din Republica Moldova (Prestatori). De asemenea, SIA AMP asigură evidența, controlul și coordonarea automatizată a activității subdiviziunilor de bază ale Prestatorilor precum și acumularea informației necesare pentru luarea deciziilor și prelucrării datelor personale inclusiv a celor referitoare la starea sănătății a beneficiarilor de servicii medicale.

## Referințe

Baza 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:

- Legea nr.411-XII din 28.03.1995 Ocrotirii sănătății;
- Legea nr.1585-XIII din 27.02.1998 Cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală;
- Legea nr.982 din 11.05.2000 privind accesul la informație;
- Legea nr.1069 din 22.06.2000 cu privire la informatică;
- Legea nr.467 din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- Legea nr.412-XV din 09.12.2004 cu privire la Statistica oficială;
- Legea nr. 71 din 22.03.2007 cu privire la registre;
- Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Hotărârea Guvernului nr.632 din 08.06.2004 despre aprobarea Politicii de edificare a societății informaționale în Republica Moldova;
- Hotărârea Guvernului nr.1372 din 23.12.2005 cu privire la modul de compensare;
- Hotărârea Guvernului nr.1387 din 10.12.2007 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală;
- Hotărârea Guvernului nr.1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;
- Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign);
- Hotărârea Guvernului nr.708/2014 privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog);
- Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud);
- Hotărârea Guvernului Nr. 586 din 24.07.2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical;
- Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect);
- Hotărârea Guvernului nr. 376/2020 pentru aprobarea Conceptului serviciului



gubernamental de notificare electronică (MNotify) și a Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului gubernamental de notificare electronică (MNotify) ;

- Ordinul MS RM nr. 695 din 13.10.2010 Cu privire la Asistența Medicală primară din Republica Moldova;
- Ordinul MS RM nr. 828 din 31.10.2011 Cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară;
- Ordinul MS nr. 404 din 30.10.2007 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. 492/139A din 22.04.2013 Cu privire la medicamentele compensate din fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală;
- Ordinul nr. 727-494-a din 21.09.16 despre aprobarea regulamentului cu privire la organizarea tratamentului episodic în sala de tratamente/staționar de zi, cabinete de proceduri și la domiciliu, cu medicamente compensate din fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală, a unor maladii frecvent întâlnite în practica medicului de familie;
- 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;
- Ordin nr. 515-130-A din 13.04.18 Cu privire la indicatorii de performanță în AMP;
- 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 medico-sanitare în cadrul sistemului asigurării obligatorii de asistență medicală pentru anul 2018;
- Ordinul MSMPS-CNAM nr. 874-243-A din 23.09.2020 cu privire la eficientizarea utilizării Sistemului Informațional Automatizat "Asistența Medicală Primară" (SIA AMP) în cadrul prestatorilor de servicii medicale de asistență medicală primară precum și de asistență medicală specializată de ambulator;
- Ordinul MDI nr.78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:200

## Obiectul achiziției

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță în scopul asigurării bunei funcționări .

Prezentul document are următoarele componente:

Denumirea componentelor	Descriere
<p><b>Servicii de mentenanță SIA AMP :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Corectivă;</b></li><li>- <b>Preventivă;</b></li><li>- <b>Adaptivă;</b></li></ul>	<p><i>Servicii asigurate timp de 10 luni de la data semnării contractului. Serviciile se referă la SI, serviciile web aferente acestuia, inclusiv la artefactele modificate sau elaborate pe parcursul perioadei de desfășurare a activităților de mentenanță.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Asigurarea serviciilor de mentenanță de corecție, preventivă, adaptivă a SIA AMP și a web serviciilor aferente;</li><li>- Participarea la definirea cerințelor privind identificarea și efectuarea modificărilor de îmbunătățire SI;</li><li>- Analiza problemelor identificate, propunerea și implementarea soluțiilor;</li><li>- Restabilirea funcționării SI în regim de urgență;</li><li>- Elaborarea procedurilor și automatizarea operațiunilor de Back-up;</li><li>- Asigurarea funcționării mecanismelor de interoperabilitate și schimb de date, inclusiv serviciile web existente;</li><li>- Elaborarea documentației aferente serviciilor de mentenanță;</li><li>- Asigurarea unui sistem automatizat eficient de raportare a problemelor raportate de beneficiar, incidentele înregistrate, și a cerințelor de modificare (sistem de service-desk);</li><li>-Asigurarea managementului privind serviciile de mentenanță oferite;</li><li>-Elaborarea planului de mentenanță;</li><li>- Asigurarea testărilor SI;</li><li>- Oferirea suportului administratorilor SI și utilizatorilor;</li><li>- Participarea la ședințele de lucru;</li><li>- Respectarea cerințelor privind confidențialitatea și securitatea datelor;</li><li>- Conlucrarea cu instituțiile publice a RM la solicitarea beneficiarului.</li></ul>

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 SIA AMP pentru o perioadă de **minim 12 luni** după semnarea actului de predare primire pentru

modificările SI 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.

## Definiții și abrevieri

Abreviere/Acrionim	Descriere
<b>Artefact</b>	Element al informației, utilizat sau generat în procesul de elaborare a sistemului software sau de exploatare a produsului software.
<b>Bază de date</b>	Toate datele combinate organizate în conformitate cu anumite reguli, care oferă principiile generale de descriere, stocare și procesare a datelor.
<b>CNAM</b>	Compania Națională de Asigurări în Medicină
<b>MCloud</b>	Cloud-ul guvernamental al Republicii Moldova
<b>Mentenanță</b>	Ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au ca scop menținerea și restabilirea unui sistem într-o stare specifică pentru ca acesta să fie în măsura de a asigura un serviciu determinat.
<b>Mentenanță de corecție</b>	Modificarea SI pentru soluționarea problemelor detectate și corectarea necorespunderilor configurărilor de sistem, erorilor, disfuncționalităților, etc.
<b>Mentenanță preventivă</b>	Modificări ale SI în scopul detectării și corectării erorilor pentru a manifesta evidența acestora la exploatarea produsului dat.
<b>Mentenanță adaptivă</b>	Modificări ale SI care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică.
<b>Exploatare conforma</b>	Exploatarea sistemului în acord cu recomandările producătorului.
<b>Mentenabilitate</b>	Înșușirea calitativă și cantitativă a unui SI ce reprezintă aptitudinea acestuia de a putea fi supravegheat, întreținut, repus în funcționare într-o perioadă de timp și condiții specificate.
<b>MLog</b>	Serviciul electronic guvernamental de jurnalizare
<b>MNotify</b>	Serviciul guvernamental de notificare electronică a utilizatorilor
<b>MPass</b>	Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului
<b>SIA AMP</b>	Sistemul Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară
<b>SSL</b>	Protocol criptografic care asigură comunicarea sigură între 2 noduri ale rețelei de calculatoare pentru acțiuni cum ar fi vizitarea paginilor Web, e-mail, internet-fax, schimb de mesaje instantanee și alte transferuri de date.
<b>TI</b>	Tehnologii Informaționale

## Destinația sistemului

SIA AMP este destinat colectării, stocării, actualizării și analizei

datelor despre: participanții la sistemul AMP, serviciile medicale AMP și utilizarea resurselor din asigurările în medicină, cu prezentarea informației respective autorităților administrației publice, altor persoane fizice și juridice, în modul stabilit de legislație.

#### ▪ **Obiectivele și principiile SIA AMP**

SIA AMP este destinat informatizării funcțiilor și fluxurilor principale ale personalului medical, administrativ și de conducere din cadrul Prestatorilor de servicii medicale din Republica Moldova (Prestatori). De asemenea, SIA AMP asigură evidența, controlul și coordonarea automatizată a activității subdiviziunilor de bază ale Prestatorilor, precum și acumularea informației necesare pentru luarea deciziilor și prelucrării datelor personale (inclusiv a celor referitoare la starea sănătății a beneficiarilor de servicii medicale).

SIA AMP este destinat automatizării fluxului informațional în cadrul Instituțiilor Medico-Sanitare Publice din AMP și are următoarele obiective:

- 1) formarea bazei de date la nivel național cu informații ce permit crearea și fișei medicale a pacientului;
- 2) sporirea cantitativă și calitativă a serviciilor medicale acordate pacienților;
- 3) constituirea resurselor informaționale de stat privind sănătatea populației;
- 4) sporirea semnificativă a eficienței dirijării și circulației documentelor medicale;
- 5) obținerii operative a informațiilor actualizate cu prezentarea lor organelor publice.

Principiile de bază ale SIA AMP sunt următoarele:

- 1) *principiul legitimității*, potrivit căruia funcțiile și operațiile efectuate de utilizatori sunt legale și conforme cu drepturile omului și legislația națională în vigoare;
- 2) *principiul autenticității datelor*, care presupune că informațiile păstrate pe dispozitive de stocare a datelor sau pe suport de hârtie corespund stării reale a obiectelor din SIA AMP;
- 3) *principiul identificării*, 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;
- 4) *principiul temeiniciei datelor*, care prevede că introducerea datelor în SIA AMP se efectuează doar în baza înscrierilor din documentele acceptate ca surse de informații;
- 5) *principiul auditului sistemului*, care presupune înregistrarea informației despre schimbările care au loc, pentru a face posibilă reconstituirea istoriei unui document sau starea lui la o etapă anterioară;
- 6) *principiul independenței de platforma software*, conform căruia SIA AMP 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.

- 7) *principiul accesibilității și integrabilității*, care presupune că SIA AMP, 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.
- 8) *principiul confidențialității informației*, 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;
- 9) *principiul compatibilității*, conform căruia SIA AMP trebuie să fie compatibil cu sistemele existente în țară;
- 10) *principiul orientării spre utilizator*, potrivit căruia structura, conținutul, mijloacele de acces și navigarea sunt focalizate spre utilizatori;
- 11) *principiul dezvoltării progresive*, potrivit căruia elaborarea sistemului și modificarea permanentă a componentelor sale se efectuează în conformitate cu tehnologiile informaționale avansate;
- 12) *principiul consecutivității*, care presupune elaborarea și implementarea proiectului pe etape;
- 13) *principiul eficienței funcționării*, care presupune optimizarea raportului dintre calitate și cost;
- 14) *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 atât a SIA AMP, cit și a datelor acestuia.

- **Dependența de sistemele existente**

Pentru asigurarea actualizării operative și automate a conținutului informațional al SIA AMP cu informație veridică este realizată interacțiunea și sincronizarea datelor cu alte sisteme informaționale conexe (Registru de stat a populației, Sistemul Informațional Automatizat Asigurarea Obligatorie de Asistență Medicală, SIA AMS și Sistemul Informațional Înregistrarea la medicul de familie).

## **Caracteristici de funcționare**

- **Arhitectura. Modelul operațional**

Sistemul Informațional Asistența Medicală Primară, un sistem național de mare complexitate și importanță strategică pentru Prestatorii de servicii medicale din Republica Moldova, cu ajutorul căruia se formează resursa informațională de stat Registrul medical.

În prezent, sistemul este operațional la nivel național. Sistemul informatic SIA AMP este găzduit în Cloud-ul Guvernamental (denumit în continuare M-Cloud).

SIA AMP are o arhitectură pe 3 nivele, care permite funcționarea pe infrastructura M-Cloud. SIA AMP funcționează centralizat pe infrastructura hardware concepută pentru disponibilitate 99.9% și are următoarele caracteristici

generale:

- ✓ acoperă procesele din asistența medicală primară;
- ✓ are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora;
- ✓ respectă standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale;
- ✓ asigură flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după implementare;
- ✓ utilizează o arhitectură orientată pe servicii pentru a acomoda cu ușurința noi modificări cu intervenții exclusiv asupra componentei de actualizat, minimizând costurile și timpul necesar realizării modificărilor;
- ✓ are o arhitectura moderna cu un grad înalt de performanta, structurată pe 3 nivele (nivelul pentru baze de date, nivelul pentru aplicație și nivelul acces/utilizator);
- ✓ SIA AMP este orientat către deservirea unui număr sporit de accesări din partea utilizatorilor, inclusiv simultan și în intervale reduse de timp;
- ✓ recunoaște corect sursele informaționale, le acceptă și le integrează în sistem;
- ✓ întreține în limba română interfața utilizator, conținutul registrelor,
- ✓ nomenclatoarelor, bazelor de date, rapoartelor și documentelor generate;
- ✓ permite ca utilizatorul să se autentifice o singură dată pentru a accesa toate modulele aplicației în limita rolului de acces;
- ✓ corespunde cerințelor standardelor securității și confidențialității informației și prelucrării datelor cu caracter personal;
- ✓ asigură o siguranță sporită în exploatare.

#### ▪ **Interfața Utilizator**

Interfața are următoarele caracteristici generale:

- ✓ interfața de lucru este accesată din browser-ul web și nu necesită instalarea de componente software suplimentare;
- ✓ interfața utilizatorului este în limba romană;
- ✓ interfața permite moduri alternative de introducere a datelor medicale, atât prin utilizarea tastaturii, cât și a mouse-ului.

#### ▪ **Infrastructura hardware-software și canale de comunicație**

Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:

- **Platforma hardware**, formată din complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat în sistemul M-Cloud. Platforma M-Cloud asigură:
  - ✓ servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem și softului funcțional (aplicații);
  - ✓ echipamente de comunicații pentru formarea rețelelor locale LAN și organizarea comunicațiilor teritoriale WAN;
  - ✓ serverele puse la dispoziție au procesoare din familia Intel x86/x64;
  - ✓ performanță optimă, pentru realizarea obiectivelor și asigurarea extinderii ulterioare a sistemului;
  - ✓ nivel înalt de securitate în privința aplicațiilor și transportului de date.
- **Platforma software**, are următoarele caracteristici:
  - ✓ Sistemele de operare ale serverelor de baze de date sunt Microsoft

Windows, din gama Enterprise, iar pentru serverul de aplicații este CentOS;

- ✓ Sistemul de gestiune al bazelor de date este Microsoft SQL Server.
- ✓ Pe stațiile utilizatorilor există în mod implicit navigator web.

#### ▪ Sistemul de securitate

Sistemul SIA AMP funcționează în conformitate cu standardele de securitate în vigoare în ceea ce privește confidențialitatea informațiilor și prelucrarea datelor cu caracter personal și dispune de următoarele caracteristici:

- ✓ asigură accesul controlat al utilizatorilor la baza de date cu diversificarea procedurilor de prelucrare și consultare a datelor în funcție de atribuțiile și obligațiile fiecărui utilizator;
- ✓ este receptiv la eventualele modificări în lista utilizatorilor și/sau drepturilor acordate lor referitor la executarea procedurilor de prelucrare a datelor (înscrisoare, redactare, ștergere, vizualizare etc.);
- ✓ este receptiv la eventualele modificări ale drepturilor utilizatorilor referitoare la elementele de structură ale bazei de date accesibile lor;
- ✓ toate conturile de utilizator sunt create de administratorii de sistem.
- ✓ include mijloace de protecție a datelor în cazuri de dereglări de sistem, acces neautorizat, accidente tehnice;
- ✓ include mijloace de securitate a datelor la transportarea acestora prin intermediul rețelelor.

Având în vedere natura specială a informațiilor gestionate în cadrul SIA AMP, acesta are implementat un mecanism de securitate care permite doar accesul autorizat asupra componentelor sale.

Sistemul are următoarele nivele de securitate care asigură confidențialitatea datelor:

- Nivelul de securitate la nivel de aplicație: reprezentat prin protocolul de comunicație între stații și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL;
- Nivelul de securitate la nivel business: reprezentat prin modulul de acces la sistem: autentificare unică prin intermediul serviciului electronic guvernamental de autentificare și control al accesului MPass și asigurarea în baza acestuia a accesului corespunzător la nivelul de date.
- Nivelul de securitate al bazei de date: baza de date MS SQL server are propriul mecanism de securitate; accesul la informații se face cu user/parolă criptate în mod implicit pe canalul de comunicație. Integritatea bazei de date este asigurată automat, iar modificările de structură la nivelul acesteia se fac exclusiv în baza drepturilor corespunzătoare de administrator al bazei de date. În plus, baza de date deține propriul mecanism de backup care permite, în caz de dezastru, restabilirea unor versiuni anterioare recente (de ordinul zilelor).

Sistemul asigură dirijarea și controlul nivelului de acces și a drepturilor de identificare și autentificare pentru totalitatea obiectelor. Pentru fiecare grup de utilizatori sunt create drepturi de acces și autentificare în sistem; sunt indicate volumul de informație și funcționalitatea pe care aceștia o accesează. Sistemul permite accesul la datele statistice pentru anumite grupuri de utilizatori. Sistemul



asigură verificarea automată a drepturilor în momentul autentificării în sistem. În ulterioarele accesări a sistemului creează un jurnal al accesărilor – jurnalul de audit.

În sistem există următoarele tipuri majore de utilizatori:

- nivelul **Administrator**: permite crearea conturilor, asigurarea securității informaționale și alte configurări.
- nivelul **Operator**: - permite introducerea și modificarea datelor specifice activității sale;

Sistemul dispune de mecanisme de retenție a datelor, asigurare acces securizat și audit al acțiunilor:

- **Retenția datelor**. Sistemul permite stocarea informațiilor medicale (consultații, rețete, fișe medicale) în conformitate cu cerințele legale cu toate versiunile acestora prin operații programabile de backup.
- **Securitate**. Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respectă regulile de control a accesului în vederea protejării datelor cu caracter personal. Măsurile de securitate asigură prevenirea utilizării neautorizate a datelor și protejează împotriva pierderii, modificării neautorizate și distrugerii datelor din sistem.
- **Autorizare la funcționalități**. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care fac parte utilizatorii.
- **Autorizare la date**. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor din sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului, sau rolurilor, din care face parte utilizatorul doar pe domeniul său de competență. Spre exemplu, un medic are acces doar la fișele electronice ale pacienților săi.
- **Nerepudierea**. Nerepudierea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatorul nu poate nega mai târziu că a efectuat o operațiune. Nerepudierea este implementată prin următoarele mecanisme:
  - ✓ Unicitatea utilizatorilor în sistem
  - ✓ Auditarea tuturor operațiunilor efectuate de sistem;
  - ✓ Mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale.
- **Securizarea schimbului de date**. Orice comunicare din cadrul sistemului cu exteriorul utilizează metode de criptografie atât la nivelul canalului de comunicație cât și la nivelul mesajelor (mesaje SOAP) transmise.
- **Audit**. Toate operațiunile efectuate de utilizatori, sau de către alte sisteme care sunt accesate păstrează o urmă în componenta de auditare. Este permisă astfel investigarea incidentelor de către un administrator.

#### ▪ Modulele SIA AMP

SIA AMP este constituit dintr-un set de module care acoperă diverse funcționalități și au acces restricționat în dependență de rol și drepturi de acces. Modulele SIA AMP sunt:

- Resurse Umane;



- Registratură;
- Triaj;
- Cabinet Medical (Fișa medicală);
- Laborator;
- Statistica și Rapoarte;
- Gestiune Stocuri;
- Administrare;

**Modul Resurse Umane** este destinat gestionării resurselor umane implicate în medicina primară și specializată de ambulator (angajați din cadrul instituției) în mod unitar. Prin acest modul se gestionează date personale (identificare, domiciliu, etc), date de contact ale utilizatorilor SIA AMP, datele contractuale (funcția, perioada contractelor de muncă) .

**Modul Registratură** este destinat înregistrării programărilor pacienților care solicită consultația medicului sau servicii de investigații. Prin acest modul se gestionează data programării, medicul, instituția și alte date necesare pentru programarea pacientului la consultație .

**Modul Triaj** este destinat introducerii datelor referitor la funcționalitățile specifice biroului de triaj din cadrul centrelor de medicina primară, examinările medicale profilactice, etc.

**Modul Cabinet Medical** este destinat gestionării în mod unitar a datelor pacienților, introducerii/vizualizării informațiilor referitoare la vizitele pacienților (consulturi, tratamente, vaccinări, etc). Modulul asigură acces la istoricul vizitelor pacientului la medicii de familie, specialiști, etc.

**Modul Laborator** este destinat gestionării investigațiilor medicale, cererilor și rezultatelor analizelor medicale ale pacienților.

**Modul Statistică și Rapoarte** este destinat generării operaționale, statistice, ad-hoc. Fiecare raport dispune de criteriile de filtrare specifice fiecărui tip de raport. Acest modul colectează informații din toate modulele sistemului: personal medical, pacienți, cabinete etc., și generează centralizatoare, diverse statistici și rapoarte  
În cadrul Modulului de Statistică și Raportare, are loc generarea de raportări către instituțiile superioare cărora se subordonează centrul medical, statistici pe pacient, medici etc. De asemenea modulul permite vizualizarea unor indicatori de performanță, prin generarea rapoartelor ad-hoc

**Modul Gestiune Stocuri** este destinat gestionării stocurilor în cadrul instituției medicale, distribuției consumabilelor către secții și medici și a evidenței consumului efectuat. Modulul gestionează facturile, intrările și ieșirile pentru toate elementele din depozitul unității medicale, introducerea datele referitor la cantitatea mărfii, prețul unitar, data producerii medicamentului, data expirării, etc. De asemenea modulul permite utilizatorilor să obțină, situația la zi a stocurilor existente.

**Modul Administrare și Audit** este destinat efectuării operațiunilor necesare funcționării

normale a întregului proces. Modulul permite administrarea nomenclatoarelor, utilizatorilor și a altor elemente necesare funcționării SIA AMP. Administrarea sistemului se divizează în 2 părți:

- Administrarea aplicației la nivel general
- Administrarea la nivel de modul (specific modulului)

**Modul Programarea online la medic** este destinat efectuării operațiunilor necesare pentru solicitarea programării la medic. Modulul este administrat de către persoanele din cadrul instituțiilor medicale. Aplicația permite identificarea persoanei și oferirea posibilității de vizualizare a zilelor/orelor disponibile pentru programare, atât la medicul de familie cât și la medicii de specialitate.

#### ▪ **Operatiuni de administrare a aplicației**

Administrarea aplicației la nivel general cuprinde:

- Administrarea sistemului de securitate.
- Datele utilizatorilor legate de utilizarea sistemului.
- Definirea grupurilor de utilizatori.
- Configurarea drepturilor de acces ale utilizatorilor la diverse resurse.
- Rapoarte de audit.
- Definirea acțiunilor de jurnalizare.
- Administrarea nomenclatoarelor aplicației (adăugare, modificare, ștergere, mapare cu nomenclatoarele standard).
- Configurarea conexiunilor cu părțile terțe (IP-ul serverului și datele de conectare ale aplicației la Registru Populației, IP-ul serverului și datele de conectare ale aplicației la CNAM).
- Administrarea conturilor utilizatorilor permite adăugarea, modificarea, inactivarea înregistrării corespunzătoare unui utilizator.

Administrarea la nivel de modul (specific modulului) permite setarea configurărilor specifice modulului:

- Registratură - asigură menținerea registrului cu costurile serviciilor și procedurilor medicale.
- Cabinet Medical - asigură administrarea programului național de vaccinare, registrul de vaccinare.
- Laborator - asigură configurarea analizelor, parametrilor în dependența de aparatul folosit, registrul de analize.
- Resurse Umane - asigură administrarea infrastructurii unității organizaționale, organigrama instituției, departamente, secții, funcții și nomenclatoarele aferente.
- Stocuri – asigură menținerea nomenclatoarelor de medicamente și materiale sanitare, furnizori și unităților de măsură

De asemenea modulul dat asigură identificarea acțiunilor efectuate de către un utilizator, în mod cronologic. În cazul apariției unui incident administratorul SIA

AMP, poate verifica istoricul operațiilor desfășurate de orice utilizator în vederea identificării și corectării problemei. SIA AMP înregistrează informațiile referitoare la autentificările în sistem, fișe pacienților care au fost accesate, tipul de acces și informațiile care au fost tipărite. Pentru orice tip de modificare a datelor SIA AMP înregistrează timpul modificării, utilizatorul care a modificat și modificările efectuate (starea precedentă se păstrează într-un tabel de date istorice). Fiecare înregistrare este versionată. Acțiunile se auditează indiferent de faptul dacă acțiunea a avut loc cu succes sau nu.

## Cerințele generale față de serviciile de mentenanță

### ▪ Modul și timpul de intervenție

Serviciile achiziționate se referă la componentele SI, iar operațiunile de întreținere la nivelul aplicativ și de platformă SI se vor desfășura 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 la sediul CNAM a echipelor de suport tehnic. Pe perioada contractului vor fi disponibile din partea Furnizorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor, dar și pentru operațiuni normale de întreținere:

- Intervenție de la distanță [remote acces], securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor Centrului de Date al Cloud-ului guvernamental;
- Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin email, sau prin alte mijloace de comunicație electronică;
- Intervenții la sediul CNAM, în situațiile în care specialiștii centrului de date guvernamental apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației. Prestatorul va asigura un timp minim de intervenție onsite de 2h în intervalul orelor de lucru 08:00-19:00;
- Intervenții la sediul laboratoarelor conectate la sistem pentru mentenanța sistemelor de comunicații.

### ▪ Nivelul Serviciilor

Nivelul de disponibilitate a Serviciilor stabilește timpul de funcționare/nefuncționare a Serviciilor prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:

1. Perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este: în zilele lucrătoare, interval de timp 08:00 – 19:00.
2. Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99% mediu lunar. Criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 3 - 7 ore, în condiții de exploatare conforma.
3. Serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interpelările de accesare a Serviciilor nu

trebuie să fie mai mare decât 3 secunde, în condiții de exploatare conformă. Timpul de răspuns reprezintă intervalul maxim de timp în care sistemul informatic trebuie să răspundă la o solicitare de statut indiferent de nivelul de solicitare a acestuia. Timpul de răspuns nu specifică timpul în care utilizatorul va primi răspunsul la interpelarea sa. Timpul de răspuns va fi contorizat în regim de funcționare continuă pe echipamente care respectă cerințe tehnice minime de funcționare a sistemului.

4. În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului “cel mai bun efort”.

#### ▪ **Întreținerea bazei de date**

Bazele de date ale sistemului sunt un element critic în funcționarea aplicației. Orice operațiune care se desfășoară asupra structurii bazelor de date afectează utilizarea normală a sistemului.

Optimizarea permanentă a structurii bazelor de date este o operațiune necesară pentru buna funcționare a întregului sistem pe termen mediu și lung, dar și pentru introducerea de corecții care se dovedesc utile pe parcursul funcționării. Noile funcționalități ale sistemului care au impact asupra bazei de date trebuie să fie fluente și integrate deplin în mediul aplicativ.

În cadrul activităților de mentenanță se va ține cont de necesitatea îmbunătățirii controlului securității, integrității, redundanței și coerenței a datelor în scopul aplicării standardelor actuale a BD și asigurarea unei creșteri privind accesibilitatea datelor, creșterea productivității și capacitatea de răspuns.

Ținând cont de perioada mentenanței, în cazul desfășurării concomitente a proiectelor de dezvoltare SIA AMP, se va ține cont de necesitatea soluționării conflictelor parvenite ca urmare a cerințelor stabilite prin documentația tehnică de dezvoltare și cerințele stabilite în cadrul mentenanței.

În perioada mentenanței, operațiunile de întreținere a bazei de date se vor regăsi în domeniul diferitor tipuri de mentenanță (de corecție, preventivă și adaptivă), astfel încât se urmăresc toate obiectivele care produc mărirea performanței:

- a) Activități de administrare SGBD;
- b) Participare la activități de gestionare și planificare a resurselor, elaborare și menținerea procedurilor BD;
- c) Crearea bazelor de date, modificarea tabelor existente și crearea tabelor noi, configurarea parametrilor de funcționare și de interconexiune a acestora;
- d) Modificarea proiectării conceptuală/logică a BD conform specificațiilor;
- e) Menținerea securității și integrității BD, implementarea noilor cerințe parvenite;
- f) Indexarea tabelor de diferite dimensiuni în scopul minimizării timpului de acces la informații;
- g) Efectuarea operațiunilor privind înregistrări și corecții de date, interogări și update, extragerea datelor din mai multe tabele conform specificațiilor, conversia și criptarea datelor, definirea tabelor și popularea tabelor deja definite;
- h) Acțiuni de detașarea și migrare a bazelor de date;
- i) Optimizarea căutărilor în tabele mari prin formularea corectă a

- operațiunilor de selecție a datelor;
- j) Normalizarea bazelor de date în vederea suprimării redundanței logice a datelor și evitarea anomaliilor la reactualizarea și rezolvarea problemei reconexiunii;
- k) Acțiuni de re tehnologizarea în vederea compatibilizării sistemului cu noi versiuni de SQL Server;
- l) Restaurarea bazei de date dintr-o arhivă de date stocată în cazul în situația coruperii datelor sau apariția unor disfuncționalități;
- m) Elaborarea, configurarea și monitorizarea procedurilor de back-up;
- n) Reingineria mecanismului de jurnalizare și audit în scopul arhivării datelor existente;
- o) Optimizării spațiului pe disc și a performanței sistemului în ansamblu.
- p) Documentarea modificărilor asupra bazelor de date și a celor create pe perioada mentenanței;

Indiferent de operațiunile executate, baza de date trebuie să își mențină structura optimă care nu va suprasolicita inutil sau în exces resursele alocate, iar sistemul va răspunde corect cerințelor aplicative. Doar după informarea în prealabil a beneficiarului, echipa de specialiști a ofertantului poate modifica structura bazei de date în sensul optimizării relațiilor dintre tabele, a formulelor de calcul, tranzacțiilor, specificațiile de interconexiune, fără a pune în pericol consistența sau semnificația datelor existente, iar ulterior va fi elaborată/modificată documentația aferentă SI necesară.

Din acest motiv, este necesar ca Furnizorul sa înțeleagă semnificația datelor prelucrate și să aprecieze /implementeze corect modul de remediere a situațiilor depistate.

În cadrul operațiunilor de întreținere trebuie să se execute activități care să mențină în baza de date informații corecte, consolidate, în directă corespondență cu realitatea.

#### ▪ **Întreținerea aplicației, a resurselor și a serviciilor web**

SI este format din mai multe părți componente care, indiferent de procesele executate, trebuie să mențină un nivel de performanță corespunzător.

În cadrul activităților de mentenanță de corecție, preventivă și adaptivă, se vor realiza următoarele obiective:

- a) Repararea erorilor, identificarea cauzelor privind apariția acestora, aplicarea soluțiilor de înlăturare a deficiențelor pentru toate modulele SI, astfel încât acestea să nu se reproducă;
- b) Implementarea modificărilor legislative survenite pe perioada de derulare a contractului de mentenanță (modificarea formei și structurii rapoartelor, registrelor, formularelor existente, etc.);
- c) Asigurarea unui timp minim de răspuns la etapa de selectare a datelor din filtre, la etapa de căutare, generare și extragere a datelor;
- d) Menținerea funcționării neîntrerupte a SI și a serviciilor web aferente SI;
- e) Modificarea și optimizarea funcționalităților existente pentru structura SI și logica de funcționare;
- f) Identificarea și înlăturarea în regim urgent a defecțiunilor de sistem ce prezintă risc de blocaje/scăderi de performanță în condițiile de exploatare a

mediului real de lucru;

- g) Aplicarea modificărilor asupra structurii SI, fluxurilor de date, algoritmi de calcul, precum și modificarea/elaborarea elementelor grafice;
- h) Documentarea modificărilor aplicate asupra codului sursă.

#### ▪ **Servicii privind mentenanța de corecție**

Serviciile aferente mentenanței de corecție (mentenanță corectivă) sunt orientate spre restabilirea funcționalității SI în caz de incident, în timp optim și cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție includ:

- a) identificare, analiza și remedierea incidentelor de funcționare a SI;
- b) autosesizări intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare;
- c) depanarea problemelor și soluționarea erorilor identificate la nivel de server, web server, aplicație, baza de date, precum și erori identificate în codul sursă, etc...;
- d) eliminarea întreruperilor de funcționare a sistemului, deviațiile de la condițiile optime de funcționare și intervențiile necesare;
- e) documentarea modificărilor efectuate și formarea rapoartelor de incidente pe parcursul perioadei de furnizare a serviciilor de mentenanță;

#### ▪ **Servicii privind mentenanța preventivă**

Serviciile de mentenanță preventivă sunt orientate spre organizarea proceselor, identificare și înlăturarea defectelor ascunse înainte ca acestea să se manifeste, în așa mod încât să permită înlăturarea incidentelor în cazul apariției acestora în timp restrâns.

Servicii aferente mentenanței preventive sunt orientate spre depistarea și înlăturarea erorilor ascunse și se vor efectua în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar. Acestea includ:

- a. desfășurarea activităților focalizate pe sarcini planificate la intervale regulate de timp, prin care să se asigure menținerea în stare de funcționare la parametri optimi a SI;
- b. monitorizarea parametrilor de funcționare a SI și a proceselor active;
- c. colectarea și monitorizarea în timp a indicatorilor de performanță;
- d. analiza incidentelor;
- e. monitorizarea operațiunilor, componentelor critice a sistemului, a parametrilor de funcționare, în vederea diminuării riscurilor potențiale;
- f. identificarea necesarului de suplینire a resurselor pe servere de producție și prognozarea acestora din platforma MCloud;
- g. activități prevăzute pentru întreținerea bazei de date;
- h. activități prevăzute pentru întreținerea aplicației, resurselor și a serviciilor web;
- i. participarea la stabilirea cerințelor și înaintarea propunerilor de remediere a problemelor identificate;
- j. elaborarea rapoartelor de analiză și monitorizare tehnică (lunar).

#### ▪ **Servicii privind mentenanța adaptivă**

Serviciile de mentenanță adaptivă sunt orientate spre adaptarea părților componente a SI la cerințele și condițiile actuale:

- a) asigurarea compatibilității și adaptarea SI la cerințele mediului de găzduire MCloud, serviciilor guvernamentale (MLog, MNotify), platforma hardware, sisteme de operare, sisteme de gestiune a bazelor de date, platformei de interoperabilitate;
- b) actualizarea datelor privind înregistrarea persoanelor pe lista de evidență a medicului de familie;
- c) corectarea datelor înregistrate, actualizarea nomenclatoarelor, clasificatoarelor și listelor existente indiferent de tipul și structura acestora conform specificațiilor;
- d) ajustarea parametrilor funcționali privind menținerea interconectării SIA AMP cu alte sisteme de stat;
- e) acțiuni de Upgrade pentru mijloacele recomandate;
- f) acțiuni de Update pentru mijloacele utilizate;
- g) participarea la analiza și înaintarea recomandărilor de modernizare a SI;

Pentru buna desfășurare a operațiunilor de mentenanță, dar și de consultanță în menținerea caracterului consolidat al informațiilor din sistem, echipa tehnică a Furnizorului trebuie să fie pregătită în sensul cunoașterii amănunțite a modului în care funcționează întregul sistem și să dețină resursele necesare unor solicitări cu termene de realizare foarte scurte.

Totodată, echipa tehnică trebuie să dețină capacitatea de înțelegere și viziune a impactului oricăror modificări ce sunt propuse de beneficiar, sau care sunt necesare, în așa fel încât să asigure funcționarea neîntreruptă a sistemului și să intervină prompt ori de câte ori este nevoie.

## **Managementul incidentelor și modificărilor**

- a) servicii de linie fierbinte și Service Desk pentru angajații CNAM și administratorii locali (furnizorul va oferi conturi de acces la Service Desk) pentru gestiunea incidentelor și modificărilor: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor și modificărilor SI, urmărirea procesului de soluționare și închidere a incidentului;
- b) Existența Sistemului Informational automatizat pentru înregistrarea și evidența solicitărilor de suport;
- c) Linie Telefonică dedicată pentru acordarea serviciilor de tip call-centru 24/7;
- d) excelarea și gestiunea incidentelor care țin de funcțiile sistemului informatic, din numele Beneficiarului, pentru serviciile externalizate. Serviciile respective nu includ incidente legate de infrastructura TIC;
- e) gestiunea jurnalului de incidente și formarea raportului lunar;
- f) gestiunea jurnalului de modificări și formarea raportului lunar;
- g) consultarea utilizatorului din cadrul CNAM în aspecte ce țin de incapacitatea acestora de utilizare sau administrare a SI;



- h) participarea la ședințe de lucru;
- i) pregătirea acțiunilor privind procesul de mentenanță;
- j) elaborarea și menținerea artefactelor de mentenanță.

## Echipele tehnice de mentenanță

CNAM va desemna responsabilii de mentenanță și va informa în scris sau prin email Operatorul economic. Operatorul economic va desemna echipa de mentenanță conform CV-urilor transmise în setul documentelor de licitație. Modificarea echipei de mentenanță va avea loc doar cu informarea de către Operatorul economic despre persoana care iese din componența echipei de mentenanță, transmiterea CV-ului persoanei care înlocuiește și răspunsul în scris sau prin email de către DTI al CNAM despre acceptare sau refuz.

Operatorul economic va demonstra experiențele acumulate și a performanțelor în dezvoltarea și prestarea ulterioară a serviciilor de suport și menținere SIA integrate de complexitate asemănătoare demonstrată prin recomandări sau cel puțin un contract finalizat și descrierea proiectelor de mentenanță SI complexe bazate pe tehnologiile similare;

Echipele de mentenanță obligatoriu trebuie constituite din minim 4 persoane în următoarea componență:

Autoritatea Contractantă a identificat următoarele cerințe minime privind expertiza pe care trebuie să o aibă echipa tehnică a furnizorului :

### **Manager de proiect (1 persoană)**

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC;
- Competențe în management de proiect, dovedite prin certificare emisă de autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat.
- 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.
- Experiență profesională generală de minim 5 ani.
- Experiență specifică de Manager de Proiect în cel puțin 3 proiecte de complexitate similară, realizate cu succes (se justifică prin documente semnate de beneficiari ex: recomandări).

### **Specialist infrastructură sistem (1 persoană)**

- Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC;
- Competențe dovedite prin certificare în managementul serviciilor IT;
- Experiență profesională generală în domeniul informatic de minim 5 ani.
- Experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte la activități



IT complexe privind infrastructura software și hardware din cadrul sistemelor informatice în MCloud (se justifică prin documente semnate de beneficiari ex: recomandări)
<b>Specialist suport tehnic (1 persoană)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Studii superioare finalizate cu diplomă de licență domeniul TIC;</li> <li>– Experiență profesională generală în domeniul informatic de minim 5 ani;</li> <li>– Experiență profesională platforma Linux dovedita prin certificare “Kubernetes” sau echivalent;</li> </ul>
<b>Consultant informatica medicala (1 persoană)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Studii superioare finalizate cu diplomă de licență;</li> <li>– Experiență profesională generală în domeniul informatic de minim 5 ani;</li> </ul> Experiență 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)

16. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și al procedurii negociate), NU

17. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): NU

18. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului Nu se aplică

19. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: prețul cel mai scăzut pentru întreaga ofertă.

20. Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor: nu se aplică

21. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:

- până la: [ora exactă] Conform informației din SIA RSAP ”MTender”
- pe: [data] Conform informației din SIA RSAP ”MTender”

22. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:

*Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP*

23. Termenul de valabilitate a ofertelor: 40 zile

24. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP ”MTender”

*Ofertele întârziate vor fi respinse.*

25. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:

*Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA “RSAP”.*

26. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: limba de stat

27. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene: NU

(se specifică denumirea proiectului și/sau programului)

28. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:

*Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor*

*Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;*

*Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md*

29. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respective (dacă este cazul): NU

30. În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare: NU

31. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț: *nu a fost publicat*

32. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: Conform informației din SIA RSAP "MTender"

33. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:

Denumirea instrumentului electronic	Se va utiliza/accepta sau nu
depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare	DA
sistemul de comenzi electronice	NU
facturarea electronică	DA
plățile electronice	DA

34. Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): NU

35. Alte informații relevante: nu sunt

Președintele grupului de lucru: \_\_\_\_\_

Adrian JUCICAN  
L.Ș.

## CERERE DE PARTICIPARE

Către \_\_\_\_\_ (denumirea  
autorității contractante și adresa completă)

### Stimați domni,

Ca urmare a anunțului/invitației de participare/de preselecție apărut în Buletinul achizițiilor publice și/sau Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, nr. . . . . din . . . . . (ziua/luna/anul), privind aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului . . . . . (denumirea contractului de achiziție publică), noi . . . . . (denumirea/numele ofertantului/candidatului), am luat cunoștință de condițiile și de cerințele expuse în documentația de atribuire și exprimăm prin prezenta interesul de a participa, în calitate de ofertant/candidat, neavând obiecții la documentația de atribuire.

Data completării . . . . . Cu stimă,

Ofertant/candidat

.....

(semnătura autorizată)

**DECLARAȚIE  
privind valabilitatea ofertei**

Către \_\_\_\_\_  
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

**Stimați domni,**

Ne angajăm să menținem oferta valabilă, **privind achiziționarea** \_\_\_\_\_  
(se indică obiectul achiziției)  
**prin procedura de achiziție** \_\_\_\_\_,  
(tipul procedurii de achiziție)  
pentru o durată de \_\_\_\_\_ zile, (durata în litere și cifre), respectiv până la data de \_\_\_\_\_  
(ziua/luna/anul), și ea va rămâne obligatorie pentru noi și poate fi  
acceptată oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

Data completării ..... Cu stimă,

Ofertant/candidat  
.....  
(semnătura autorizată)

**BANCA**

\_\_\_\_\_  
(denumirea)

**SCRISOARE DE GARANȚIE BANCARĂ**  
pentru participare cu ofertă la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică

Către \_\_\_\_\_  
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

\_\_\_\_\_  
cu privire la procedura de atribuire a contractului

\_\_\_\_\_  
(denumirea contractului de achiziție publică),  
subsemnații \_\_\_\_\_,  
(denumirea băncii)

Înregistrat la \_\_\_\_\_,  
(adresa băncii)

ne obligăm față de \_\_\_\_\_ să  
(denumirea autorității contractante)

plătim suma de \_\_\_\_\_, la prima sa cerere scrisă și  
(suma în litere și în cifre)

fără ca acesta să aibă obligația de a-și motiva cererea respectivă, cu condiția, ca în cererea sa autoritatea contractantă să specifice că suma cerută de ea și datorată ei este din cauza existenței uneia sau mai multora dintre situațiile următoare:

1. Ofertantul \_\_\_\_\_  
(denumirea ofertantului)

își retrage sau modifică oferta în perioada de valabilitate a acesteia;  
Prezenta ofertă rămâne valabilă pentru perioada de timp specificată în Anexa nr.2 Anunțul de Participare, începînd cu data-limită pentru depunerea ofertei, în conformitate cu Anexa nr.2 Anunțul de Participare, și rămâne obligatorie și poate fi acceptată în orice moment până la expirarea acestei perioade;

2. Oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul \_\_\_\_\_  
(denumirea ofertantului)

nu a constituit garanția de bună execuție;

3. Oferta sa fiind stabilită câștigătoare, ofertantul \_\_\_\_\_  
(denumirea ofertantului)

a refuzat să semneze contractul de achiziție publică de bunuri/servicii;

Nu se execută vreo condiție, specificată în documentația de atribuire înainte de semnarea contractului de achiziție publică de bunuri/servicii.

Prezenta garanție este valabilă până la data de \_\_\_\_\_  
Parafată de Banca \_\_\_\_\_ în ziua \_\_\_\_\_ luna \_\_\_\_\_ anul \_\_\_\_\_

(semnătura autorizată)

*[Banca comercială, la cererea ofertantului câștigător, va completa acest formular pe foaie cu antet, în conformitate cu instrucțiunile de mai jos.]*

Data: “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

Procedura de achiziție Nr.: \_\_\_\_\_

**Oficiul Băncii:** \_\_\_\_\_  
*[introduceți numele complet al garantului]*

**Beneficiar:** \_\_\_\_\_  
*[introduceți numele complet al autorității contractante]*

## **GARANȚIA DE BUNĂ EXECUȚIE**

**Nr.** \_\_\_\_\_

Noi, *[introduceți numele legal și adresa băncii]*, am fost informați că firmei *[introduceți numele deplin al Furnizorului/Prestatorului]* (numit în continuare „Furnizor/Prestator”) i-a fost adjudecat Contractul de achiziție publică de livrare/prestare \_\_\_\_\_ *[obiectul achiziției, descrieți bunurile/serviciile]* conform anunțului/invitației la procedura de achiziție nr. din \_\_\_\_\_. 20\_ *[numărul și data procedurii de achiziție]* (numit în continuare „Contract”).

Prin urmare, noi înțelegem că Furnizorul/Prestatorul trebuie să depună o Garanție de bună execuție în conformitate cu prevederile documentației de atribuire.

În urma solicitării Furnizorului/Prestatorului, noi, prin prezenta, ne angajăm irevocabil să vă plătim orice sumă(e) ce nu depășește *[introduceți suma(ele) în cifre și cuvinte]* la primirea primei cereri în scris din partea Dvs., prin care declarați că Furnizorul/Prestatorul nu îndeplinește una sau mai multe obligații conform Contractului, fără discuții sau clarificări și fără necesitatea de a demonstra sau arăta temeiurile sau motivele pentru cererea Dvs. Sau pentru suma indicată în aceasta.

Această Garanție va expira nu mai târziu de *[introduceți numărul]* de la data de *[introduceți luna]* *[introduceți anul]*, și orice cerere de plată ce ține de aceasta trebuie recepționată de către noi la oficiu pînă la această dată inclusiv.

*[semnăturile reprezentanților autorizați ai băncii și ai Furnizorului/Prestatorului]*

## INFORMAȚII PRIVIND ASOCIEREA

### 1. Părți contractante (agenți economici)

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

### 2. Adrese, telefon, fax a oficiilor partenerilor (părți contractante):

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

### 3. Informații privind modul de asociere:

- a) Data încheierii contractului de asociere \_\_\_\_\_
- b) Locul și data înregistrării asociației \_\_\_\_\_
- c) Activități economice ce se vor realiza în comun \_\_\_\_\_
- d) Contribuția fiecărei părți la realizarea activităților economice comune convenite \_\_\_\_\_
- e) Valoarea și cota procentuală a bunurilor livrate/serviciilor prestate de fiecare asociat \_\_\_\_\_
- f) Condiții de administrare a asociației \_\_\_\_\_
- g) Modalitatea de împărțire a rezultatelor activității economice comune desfășurate \_\_\_\_\_
- h) Cauze de încetare a asociației și modul de împărțire a rezultatelor lichidării \_\_\_\_\_
- i) Repartizarea fizică, valorică și procentuală între fiecare asociat pentru executarea obiectivului supus licitației \_\_\_\_\_
- j) Alte cauze \_\_\_\_\_

Data completării \_\_\_\_\_

Semnat Liderul Asociației: \_\_\_\_\_

Nume: \_\_\_\_\_

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

Denumirea firmei: \_\_\_\_\_

Semnat Asociatul secund: \_\_\_\_\_

Nume: \_\_\_\_\_

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

Denumirea firmei: \_\_\_\_\_

**DECLARAȚIE**  
**privind lista principalelor livrari/prestări efectuate în ultimii 3 ani de activitate**

<b>Nr d/o</b>	<b>Obiectu l contract ului</b>	<b>Denumirea/ numele beneficiaru lui/Adresa</b>	<b>Calitatea Furnizorului/Prest atorului<sup>*)</sup></b>	<b>Prețul contractului/ valoarea bunurilor/servi ciilor livrate/prestate</b>	<b>Perioada de livrare/prest are (luni)</b>
<b>1</b>					
<b>2</b>					
<b>...</b>					

<sup>\*)</sup> Se precizează calitatea în care a participat la îndeplinirea contractului, care poate fi de: contractant unic sau lider de asociație; contractant asociat; subcontractant.

Semnat: \_\_\_\_\_

Nume: \_\_\_\_\_

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

Denumirea firmei: \_\_\_\_\_



**DECLARAȚIE**  
**privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea**  
**corespunzătoare a contractului**

<b>Nr. d/o</b>	<b>Denumirea principalelor utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (ateliere, depozite, spații de cazare) și laboratoare propuse de ofertant ca necesare pentru prestarea serviciilor, rezultate în baza tehnologiilor pe care el urmează să le adopte</b>	<b>Unitatea de măsură (bucăți și seturi)</b>	<b>Asigurate din dotare</b>	<b>Asigurate de la terți sau din alte surse</b>
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1.				
2.				
3.				
.				
n				

Semnat: \_\_\_\_\_

Nume: \_\_\_\_\_

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

Denumirea firmei: \_\_\_\_\_

**LISTA SUBCONTRACTANȚILOR  
ȘI PARTEA/PĂRȚILE DIN CONTRACT CARE SUNT  
ÎNDEPLINITE DE ACEȘTIA**

<b>Nr. d/o</b>	<b>Numele și adresa subantreprenorilor</b>	<b>Activități din contract</b>	<b>Valoarea aproximativă</b>	<b>% din valoarea contractului</b>
1.				
2.				
3.				
4.				

Semnat: \_\_\_\_\_

Nume: \_\_\_\_\_

Funcția în cadrul firmei: \_\_\_\_\_

Denumirea firmei: \_\_\_\_\_

## ANGAJAMENT TERȚ SUSȚINĂTOR FINANCIAR

**Terț susținător financiar**

.....(denumirea)

### ANGAJAMENT

privind susținerea financiară a ofertantului/candidatului

Către, .....

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Cu privire la procedura pentru atribuirea contractului .....

(denumirea contractului de achiziție publică), noi .....(denumirea terțului susținător financiar), având sediul înregistrat la ..... (adresa terțului susținător financiar), ne obligăm, în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția ..... (denumirea ofertantului/candidatului) toate resursele financiare necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor asumate de acesta conform ofertei prezentate și contractului de achiziție publică ce urmează a fi încheiat între ofertant și autoritatea contractantă.

Acordarea susținerii financiare nu implică alte costuri pentru achizitor, cu excepția celor care au fost incluse în propunerea financiară.

În acest sens, ne obligăm în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția ..... (denumirea ofertantului/candidatului) suma de .....(valoarea totală/parțială din propunerea financiară), necesară pentru îndeplinirea integrală, reglementară și la termen a contractului de achiziție publică.

Noi, ..... (denumirea terțului susținător financiar), declarăm că înțelegem să răspundem față de autoritatea contractantă pentru neexecutarea oricărei obligații asumate de ..... (denumirea ofertantului), în baza contractului de achiziție publică și pentru care ..... (denumirea ofertantului/candidatului) a primit susținerea financiară conform prezentului angajament, renunțând în acest sens, definitiv și irevocabil, la invocarea beneficiului de diviziune.

Noi, ..... (denumirea terțului susținător financiar), declarăm că înțelegem să renunțăm definitiv și irevocabil la dreptul de a invoca orice excepție de neexecutare, atât față de autoritatea contractantă, cât și față de ..... (denumirea ofertantului/candidatului), care ar putea conduce la neexecutarea, parțială sau totală, sau la executarea cu întârziere sau în mod necorespunzător a obligațiilor asumate de noi prin prezentul angajament.

Noi,..... (denumirea terțului susținător financiar), declarăm că înțelegem să răspundem pentru prejudiciile cauzate autorității contractante ca urmare a nerespectării obligațiilor prevăzute în angajament.

Prezentul reprezintă angajamentul nostru ferm încheiat în conformitate cu prevederile art.21 alin. (6) al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, care dă dreptul autorității contractante de a solicita, în mod legitim, îndeplinirea de către noi a anumitor obligații care decurg din susținerea financiară acordată ..... (denumirea ofertantului/candidatului).

Data completării,

.....

Terț susținător,

.....  
(semnătură autorizată)

## DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR FINANCIAR

**Terț susținător financiar**

.....  
(denumirea)

### Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al ..... (*denumirea terțului susținător financiar*), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că toate resursele financiare necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor contractului de achiziție publică..... sunt reale.

Declar de asemenea că vom disponibiliza aceste resurse necondiționat, în funcție de necesitățile care vor apărea pe parcursul îndeplinirii contractului de achiziție publică având ca obiect.....(*obiectul contractului*).

Data completării,

Terț susținător,

(*semnătură autorizată*)

**ANGAJAMENT PRIVIND SUSȚINEREA TEHNICĂ ȘI PROFESIONALĂ A  
OFERTANTULUI/GRUPULUI DE OPERATORI ECONOMICI**

.....  
(denumirea)

**ANGAJAMENT  
privind susținerea tehnică și profesională  
a ofertantului/candidatului**

Către, .....

*(denumirea autorității contractante și adresa completă)*

Cu privire la procedura pentru atribuirea contractului ..... *(denumirea contractului de achiziție publică)*, noi ..... *(denumirea terțului susținător tehnic și profesional)*, având sediul înregistrat la ..... *(adresa terțului susținător tehnic și profesional)*, ne obligăm, în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția ..... *(denumirea ofertantului)* toate resursele tehnice și profesionale necesare pentru îndeplinirea integrală și la termen a tuturor obligațiilor asumate de acesta, conform ofertei prezentate și contractului de achiziție publică ce urmează a fi încheiat între ofertant și autoritatea contractantă.

Acordarea susținerii tehnice și profesionale nu implică alte costuri pentru achizitor, cu excepția celor care au fost incluse în propunerea financiară.

În acest sens, ne obligăm în mod ferm, necondiționat și irevocabil, să punem la dispoziția ..... *(denumirea ofertantului/candidatului)* resursele tehnice și/sau profesionale de ..... necesare pentru îndeplinirea integrală, reglementară și la termen a contractului de achiziție publică.

Noi, ..... *(denumirea terțului susținător tehnic și profesional)*, declarăm că înțelegem să răspundem, în mod necondiționat, față de autoritatea contractantă pentru neexecutarea oricărei obligații asumate de ..... *(denumirea ofertantului/candidatului)*, în baza contractului de achiziție publică, și pentru care ..... *(denumirea operatorului/candidatului)* a primit susținerea tehnică și profesională conform prezentului angajament, renunțând în acest sens, definitiv și irevocabil, la invocarea beneficiului de diviziune.

Noi, ..... *(denumirea terțului susținător tehnic și profesional)*, declarăm că înțelegem să renunțăm definitiv și irevocabil la dreptul de a invoca orice excepție de neexecutare, atât față de autoritatea contractantă, cât și față de ..... *(denumirea ofertantului)*, care ar putea conduce la neexecutarea, parțială sau totală, sau la executarea cu întârziere sau în mod necorespunzător a obligațiilor asumate de noi prin prezentul angajament.

Noi, ..... *(denumirea terțului susținător tehnic și profesional)*, declarăm că înțelegem să răspundem pentru prejudiciile cauzate autorității contractante ca urmare a nerespectării obligațiilor prevăzute în angajament.

Prezentul reprezintă angajamentul nostru ferm încheiat în conformitate cu prevederile art.22 alin. (6) al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, care dă dreptul autorității contractante de a solicita, în mod legitim, îndeplinirea de către noi a anumitor obligații care decurg din susținerea tehnică și profesională acordată ..... *(denumirea ofertantului/candidatului)*.

Data completării,  
.....

Terț susținător,  
.....  
*(semnătură autorizată)*

## DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR TEHNIC

### Terț susținător tehnic

.....  
(denumirea)

### Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al ..... (*denumirea terțului susținător tehnic*), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat privind logistica, utilajele, instalațiile, echipamentele tehnice de care dispun și care urmează a fi folosite efectiv pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică..... sunt reale.

Declar de asemenea că vom disponibiliza aceste resurse necondiționat, în funcție de necesitățile care vor apărea pe parcursul îndeplinirii contractului de achiziție publică având ca obiect.....(*obiectul contractului*).

### LISTA

privind logistica, utilajele, instalațiile și echipamentele tehnice aflate în dotare și care urmează a fi efectiv folosite pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică

Nr. crt	Denumire utilaj/echipament/instalație	Cantitate U.M.	Forma de deținere	
			Proprietate	În chirie

Prezenta declarație este anexă la „Angajamentul ferm” privind susținerea noastră tehnică și profesională oferită.....(*denumirea ofertantului/candidatului*).

Data completării,

Terț susținător,

(*semnătură autorizată*)

## DECLARAȚIE TERȚ SUSȚINĂTOR PROFESIONAL

### Terț susținător profesional

.....  
(denumirea)

### Declarație

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al .....(denumirea terțului susținător profesional), declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat privind efectivul mediu anual al personalului de specialitate angajat care urmează a fi efectiv alocat pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică..... sunt reale.

### LISTA

privind personalul de specialitate angajat care urmează a fi efectiv alocat pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică

	Anul 1	Anul 2	Anul 3
Personalul de specialitate			
.....			
.....			
.....			

Anexez declarației, CV-urile personalului de specialitate, precum și ale personalului care va fi alocat efectiv pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate, referitoare la experiența anterioară, capacitățile tehnice și personalul de specialitate angajat sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai ..... (*denumirea și adresa autorității contractante*) cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Prezenta declarație este anexă la „Angajamentul ferm” privind susținerea noastră tehnică și profesională oferită ..... (*denumirea ofertantului/candidatului*).

Data completării,

Terț susținător,

(*semnătură autorizată*)

**CAIET DE SARCINI**  
**Servicii**

Obiectul: servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP)

Autoritatea contractantă: Compania Națională de Asigurări în Medicină  
 (denumirea, adresa)

**1. Descriere generală. Informații**

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor/ lucrărilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificația tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimativă fără TVA (se va indica pentru fiecare lot în parte)
		<b>Lotul nr. 1</b>				
1.	72200000-7	Servicii de mentenanță preventivă a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) – <b>în bază de abonament</b>	Luni	9	Conform Caietului de sarcini	2 596 666,00 lei
1.1	72200000-7	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă (de suport) a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) – <b>în bază de trouble ticket/ticketing system</b>	Efort Om/oră	1600	Conform Caietului de sarcini	820 000,00 lei
		Valoarea estimată totală (fără TVA)				3 416 666,00 lei



## **CAIET DE SARCINI**

**Servicii de mentenanță a Sistemul Informațional Automatizat  
“Asistența Medicală Primară”.  
(SIA AMP)**

## **CUPRINS**

<b>Generalități.....</b>	.....
<b>Referințe .....</b>	.....
<b>Obiectul achiziției .....</b>	.....
<b>Definiții și abrevieri.....</b>	.....
<b>Destinația sistemului .....</b>	.....
Obiectivele și principiile SIA AMP .....	.....
Dependența de sistemele existente.....	.....
<b>Caracteristici de funcționare .....</b>	.....
Arhitectura. Modelul operational .....	.....
Interfața Utilizator .....	.....
Infrastructura hardware-software și canale de comunicație.....	.....
Sistemul de securitate.....	.....
<b>Modulele SIA AMP .....</b>	.....
Modul Resurse Umane .....	.....
Modul Registratură.....	.....
Modul Triaj .....	.....
Modul Cabinet Medical.....	.....
Modul Laborator .....	.....
Modul Statistică și Rapoarte .....	.....
Modul Gestiune Stocuri .....	.....
Modul Administrare și Audit .....	.....
Modul Programarea online la medic .....	.....
Operațiuni de administrare a aplicației.....	.....
<b>Cerințele generale față de serviciile de mentenanță.....</b>	.....
Modul și timpul de intervenție .....	.....
Nivelul Serviciilor .....	.....
Întreținerea bazei de date.....	.....
Întreținerea aplicației, resurselor și serviciilor web.....	.....
Servicii privind mentenanța de corecție.....	.....
Servicii privind mentenanța preventivă .....	.....
Servicii privind mentenanța adaptivă.....	.....
<b>Managementul incidentelor și a modificărilor.....</b>	.....
<b>Echipa tehnică de mentenanță . . . . .</b>	.....

## Generalități

Sistemul Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) este destinat informatizării funcțiilor și fluxurilor principale ale personalului medical, administrativ și de conducere din cadrul Prestatorilor de servicii medicale din Republica Moldova (Prestatori). De asemenea, SIA AMP asigură evidența, controlul și coordonarea automatizată a activității subdiviziunilor de bază ale Prestatorilor precum și acumularea informației necesare pentru luarea deciziilor și prelucrării datelor personale inclusiv a celor referitoare la starea sănătății a beneficiarilor de servicii medicale.

## Referințe

Baza 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:

- Legea nr.411-XII din 28.03.1995 Ocrotirii sănătății;
- Legea nr.1585-XIII din 27.02.1998 Cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală;
- Legea nr.982 din 11.05.2000 privind accesul la informație;
- Legea nr.1069 din 22.06.2000 cu privire la informatică;
- Legea nr.467 din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- Legea nr.412-XV din 09.12.2004 cu privire la Statistica oficială;
- Legea nr. 71 din 22.03.2007 cu privire la registre;
- Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Hotărârea Guvernului nr.632 din 08.06.2004 despre aprobarea Politicii de edificare a societății informaționale în Republica Moldova;
- Hotărârea Guvernului nr.1372 din 23.12.2005 cu privire la modul de compensare;
- Hotărârea Guvernului nr.1387 din 10.12.2007 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală;
- Hotărârea Guvernului nr.1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;
- Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign);
- Hotărârea Guvernului nr.708/2014 privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog);
- Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud);
- Hotărârea Guvernului Nr. 586 din 24.07.2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical;
- Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect);
- Hotărârea Guvernului nr. 376/2020 pentru aprobarea Conceptului serviciului

gubernamental de notificare electronică (MNotify) și a Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului gubernamental de notificare electronică (MNotify) ;

- Ordinul MS RM nr. 695 din 13.10.2010 Cu privire la Asistența Medicală primară din Republica Moldova;
- Ordinul MS RM nr. 828 din 31.10.2011 Cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară;
- Ordinul MS nr. 404 din 30.10.2007 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. 492/139A din 22.04.2013 Cu privire la medicamentele compensate din fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală;
- Ordinul nr. 727-494-a din 21.09.16 despre aprobarea regulamentului cu privire la organizarea tratamentului episodic în sala de tratamente/staționar de zi, cabinete de proceduri și la domiciliu, cu medicamente compensate din fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală, a unor maladii frecvent întâlnite în practica medicului de familie;
- 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;
- Ordin nr. 515-130-A din 13.04.18 Cu privire la indicatorii de performanță în AMP;
- 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 medico-sanitare în cadrul sistemului asigurării obligatorii de asistență medicală pentru anul 2018;
- Ordinul MSMPS-CNAM nr. 874-243-A din 23.09.2020 cu privire la eficientizarea utilizării Sistemului Informațional Automatizat "Asistența Medicală Primară" (SIA AMP) în cadrul prestatorilor de servicii medicale de asistență medicală primară precum și de asistență medicală specializată de ambulator;
- Ordinul MDI nr.78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:200

## Obiectul achiziției

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță în scopul asigurării bunei funcționări.

Prezentul document are următoarele componente:

Denumirea componentelor	Descriere
<p><b>Servicii de mentenanță SIA AMP :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Corectivă;</b></li><li>- <b>Preventivă;</b></li><li>- <b>Adaptivă;</b></li></ul>	<p><i>Servicii asigurate timp de 10 luni de la data semnării contractului. Serviciile se referă la SI, serviciile web aferente acestuia, inclusiv la artefactele modificate sau elaborate pe parcursul perioadei de desfășurare a activităților de mentenanță.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Asigurarea serviciilor de mentenanță de corecție, preventivă, adaptivă a SIA AMP și a web serviciilor aferente;</li><li>- Participarea la definirea cerințelor privind identificarea și efectuarea modificărilor de îmbunătățire SI;</li><li>- Analiza problemelor identificate, propunerea și implementarea soluțiilor;</li><li>- Restabilirea funcționării SI în regim de urgență;</li><li>- Elaborarea procedurilor și automatizarea operațiunilor de Back-up;</li><li>- Asigurarea funcționării mecanismelor de interoperabilitate și schimb de date, inclusiv serviciile web existente;</li><li>- Elaborarea documentației aferente serviciilor de mentenanță;</li><li>- Asigurarea unui sistem automatizat eficient de raportare a problemelor raportate de beneficiar, incidentele înregistrate, și a cerințelor de modificare (sistem de service-desk);</li><li>-Asigurarea managementului privind serviciile de mentenanță oferite;</li><li>-Elaborarea planului de mentenanță;</li><li>- Asigurarea testărilor SI;</li><li>- Oferirea suportului administratorilor SI și utilizatorilor;</li><li>- Participarea la ședințele de lucru;</li><li>- Respectarea cerințelor privind confidențialitatea și securitatea datelor;</li><li>- Conlucrarea cu instituțiile publice a RM la solicitarea beneficiarului.</li></ul>

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 SIA AMP pentru o perioadă de **minim 12 luni** după semnarea actului de predare primire pentru modificările SI realizate pe perioada contractului.

De asemenea, prestatorul serviciilor va documenta toate operațiunile de modificare a sistemului și le va prezenta Beneficiarului împreună cu codul sursă care a suportat modificări.

## Definiții și abrevieri

Abreviere/Acrонim	Descriere
<b>Artefact</b>	Element al informației, utilizat sau generat în procesul de elaborare a sistemului software sau de exploatare a produsului software.
<b>Bază de date</b>	Toate datele combinate organizate în conformitate cu anumite reguli, care oferă principiile generale de descriere, stocare și procesare a datelor.
<b>CNAM</b>	Compania Națională de Asigurări în Medicină
<b>MCloud</b>	Cloud-ul guvernamental al Republicii Moldova
<b>Mentenanță</b>	Ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au ca scop menținerea și restabilirea unui sistem într-o stare specifică pentru ca acesta să fie în măsură de a asigura un serviciu determinat.
<b>Mentenanță de corecție</b>	Modificarea SI pentru soluționarea problemelor detectate și corectarea necorespunderilor configurărilor de sistem, erorilor, disfuncționalităților, etc.
<b>Mentenanță preventivă</b>	Modificări ale SI în scopul detectării și corectării erorilor pentru a manifesta evidența acestora la exploatarea produsului dat.
<b>Mentenanță adaptivă</b>	Modificări ale SI care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică.
<b>Exploatare conforma</b>	Exploatarea sistemului în acord cu recomandările producătorului.
<b>Mentenabilitate</b>	Înșușirea calitativă și cantitativă a unui SI ce reprezintă aptitudinea acestuia de a putea fi supravegheat, întreținut, repus în funcționare într-o perioadă de timp și condiții specificate.
<b>MLog</b>	Serviciul electronic guvernamental de jurnalizare
<b>MNotify</b>	Serviciul guvernamental de notificare electronică a utilizatorilor
<b>MPass</b>	Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului
<b>SIA AMP</b>	Sistemul Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară
<b>SSL</b>	Protocol criptografic care asigură comunicarea sigură între 2 noduri ale rețelei de calculatoare pentru acțiuni cum ar fi vizitarea paginilor Web, e-mail, internet-fax, schimb de mesaje instantanee și alte transferuri de date.
<b>TI</b>	Tehnologii Informaționale

## Destinația sistemului

SIA AMP este destinat colectării, stocării, actualizării și analizei datelor despre: participanții la sistemul AMP, serviciile medicale AMP și utilizarea resurselor din asigurările în medicină, cu prezentarea informației respective autorităților administrației publice, altor persoane fizice

și juridice, în modul stabilit de legislație.

#### ▪ **Obiectivele și principiile SIA AMP**

SIA AMP este destinat informatizării funcțiilor și fluxurilor principale ale personalului medical, administrativ și de conducere din cadrul Prestatorilor de servicii medicale din Republica Moldova (Prestatori). De asemenea, SIA AMP asigură evidența, controlul și coordonarea automatizată a activității subdiviziunilor de bază ale Prestatorilor, precum și acumularea informației necesare pentru luarea deciziilor și prelucrării datelor personale (inclusiv a celor referitoare la starea sănătății a beneficiarilor de servicii medicale).

SIA AMP este destinat automatizării fluxului informațional în cadrul Instituțiilor Medico-Sanitare Publice din AMP și are următoarele obiective:

- 6) formarea bazei de date la nivel național cu informații ce permit crearea și fișei medicale a pacientului;
- 7) sporirea cantitativă și calitativă a serviciilor medicale acordate pacienților;
- 8) constituirea resurselor informaționale de stat privind sănătatea populației;
- 9) sporirea semnificativă a eficienței dirijării și circulației documentelor medicale;
- 10) obținerii operative a informațiilor actualizate cu prezentarea lor organelor publice.

Principiile de bază ale SIA AMP sunt următoarele:

1. *principiul legitimității*, potrivit căruia funcțiile și operațiile efectuate de utilizatori sunt legale și conforme cu drepturile omului și legislația națională în vigoare;
2. *principiul autenticității datelor*, care presupune că informațiile păstrate pe dispozitive de stocare a datelor sau pe suport de hârtie corespund stării reale a obiectelor din SIA AMP;
3. *principiul identificării*, 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;
4. *principiul temeiniciei datelor*, care prevede că introducerea datelor în SIA AMP se efectuează doar în baza înscrierilor din documentele acceptate ca surse de informații;
5. *principiul auditului sistemului*, care presupune înregistrarea informației despre schimbările care au loc, pentru a face posibilă reconstituirea istoriei unui document sau starea lui la o etapă anterioară;
6. *principiul independenței de platforma software*, conform căruia SIA AMP 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.
7. *principiul accesibilității și integrabilității*, care presupune că SIA AMP, 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.

8. *principiul confidențialității informației*, 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;
9. *principiul compatibilității*, conform căruia SIA AMP trebuie să fie compatibil cu sistemele existente în țară;
10. *principiul orientării spre utilizator*, potrivit căruia structura, conținutul, mijloacele de acces și navigarea sunt focalizate spre utilizatori;
11. *principiul dezvoltării progresive*, potrivit căruia elaborarea sistemului și modificarea permanentă a componentelor sale se efectuează în conformitate cu tehnologiile informaționale avansate;
12. *principiul consecutivității*, care presupune elaborarea și implementarea proiectului pe etape;
13. *principiul eficienței funcționării*, care presupune optimizarea raportului dintre calitate și cost;
14. *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 atât a SIA AMP, cit și a datelor acestuia.

#### ▪ **Dependența de sistemele existente**

Pentru asigurarea actualizării operative și automate a conținutului informațional al SIA AMP cu informație veridică este realizată interacțiunea și sincronizarea datelor cu alte sisteme informaționale conexe (Registru de stat a populației, Sistemul Informațional Automatizat Asigurarea Obligatorie de Asistență Medicală, SIA AMS și Sistemul Informațional Înregistrarea la medicul de familie).

## **Caracteristici de funcționare**

#### ▪ **Arhitectura. Modelul operațional**

Sistemul Informațional Asistența Medicală Primară, un sistem național de mare complexitate și importanță strategică pentru Prestatorii de servicii medicale din Republica Moldova, cu ajutorul căruia se formează resursa informațională de stat Registrul medical.

În prezent, sistemul este operațional la nivel național. Sistemul informatic SIA AMP este găzduit în Cloud-ul Guvernamental (denumit în continuare M-Cloud).

SIA AMP are o arhitectură pe 3 nivele, care permite funcționarea pe infrastructura M-Cloud. SIA AMP funcționează centralizat pe infrastructura hardware concepută pentru disponibilitate 99.9% și are următoarele caracteristici generale:

- ✓ acoperă procesele din asistența medicală primară;



- ✓ are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora;
- ✓ respectă standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale;
- ✓ asigură flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după implementare;
- ✓ utilizează o arhitectură orientată pe servicii pentru a acomoda cu ușurința noi modificări cu intervenții exclusiv asupra componentei de actualizat, minimizând costurile și timpul necesar realizării modificărilor;
- ✓ are o arhitectura moderna cu un grad înalt de performanta, structurată pe 3 nivele (nivelul pentru baze de date, nivelul pentru aplicație și nivelul acces/utilizator);
- ✓ SIA AMP este orientat către deservirea unui număr sporit de accesări din partea utilizatorilor, inclusiv simultan și în intervale reduse de timp;
- ✓ recunoaște corect sursele informaționale, le acceptă și le integrează în sistem;
- ✓ întreține în limba română interfața utilizator, conținutul registrelor,
- ✓ nomenclatoarelor, bazelor de date, rapoartelor și documentelor generate;
- ✓ permite ca utilizatorul să se autentifice o singură dată pentru a accesa toate modulele aplicației în limita rolului de acces;
- ✓ corespunde cerințelor standardelor securității și confidențialității informației și prelucrării datelor cu caracter personal;
- ✓ asigură o siguranță sporită în exploatare.

#### ■ Interfața Utilizator

##### 1. Interfața are următoarele caracteristici generale:

- ✓ interfața de lucru este accesată din browser-ul web și nu necesită instalarea de componente software suplimentare;
- ✓ interfața utilizatorului este în limba romană;
- ✓ interfața permite moduri alternative de introducere a datelor medicale, atât prin utilizarea tastaturii, cât și a mouse-ului.

#### ■ Infrastructura hardware-software și canale de comunicație

Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:

- **Platforma hardware**, formată din complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat în sistemul M-Cloud. Platforma M-Cloud asigură:
  - ✓ servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem și softului funcțional (aplicații);
  - ✓ echipamente de comunicații pentru formarea rețelelor locale LAN și organizarea comunicațiilor teritoriale WAN;
  - ✓ serverele puse la dispoziție au procesoare din familia Intel x86/x64;
  - ✓ performanță optimă, pentru realizarea obiectivelor și asigurarea extinderii ulterioare a sistemului;
  - ✓ nivel înalt de securitate în privința aplicațiilor și transportului de date.
- **Platforma software**, are următoarele caracteristici:
  - ✓ Sistemele de operare ale serverelor de baze de date sunt Microsoft Windows, din gama Enterprise, iar pentru serverul de aplicații este CentOS;
  - ✓ Sistemul de gestiune al bazelor de date este Microsoft SQL Server.

- ✓ Pe stațiile utilizatorilor există în mod implicit navigator web.

#### ▪ Sistemul de securitate

Sistemul SIA AMP funcționează în conformitate cu standardele de securitate în vigoare în ceea ce privește confidențialitatea informațiilor și prelucrarea datelor cu caracter personal și dispune de următoarele caracteristici:

- ✓ asigură accesul controlat al utilizatorilor la baza de date cu diversificarea procedurilor de prelucrare și consultare a datelor în funcție de atribuțiile și obligațiile fiecărui utilizator;
- ✓ este receptiv la eventualele modificări în lista utilizatorilor și/sau drepturilor acordate lor referitor la executarea procedurilor de prelucrare a datelor (înscriere, redactare, ștergere, vizualizare etc.);
- ✓ este receptiv la eventualele modificări ale drepturilor utilizatorilor referitoare la elementele de structură ale bazei de date accesibile lor;
- ✓ toate conturile de utilizator sunt create de administratorii de sistem.
- ✓ include mijloace de protecție a datelor în cazuri de dereglări de sistem, acces neautorizat, accidente tehnice;
- ✓ include mijloace de securitate a datelor la transportarea acestora prin intermediul rețelelor.

Având în vedere natura specială a informațiilor gestionate în cadrul SIA AMP, acesta are implementat un mecanism de securitate care permite doar accesul autorizat asupra componentelor sale.

Sistemul are următoarele nivele de securitate care asigură confidențialitatea datelor:

- Nivelul de securitate la nivel de aplicație: reprezentat prin protocolul de comunicație între stații și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL;
- Nivelul de securitate la nivel business: reprezentat prin modulul de acces la sistem: autentificare unică prin intermediul serviciului electronic guvernamental de autentificare și control al accesului MPass și asigurarea în baza acestuia a accesului corespunzător la nivelul de date.
- Nivelul de securitate al bazei de date: baza de date MS SQL server are propriul mecanism de securitate; accesul la informații se face cu user/parolă criptate în mod implicit pe canalul de comunicație. Integritatea bazei de date este asigurată automat, iar modificările de structură la nivelul acesteia se fac exclusiv în baza drepturilor corespunzătoare de administrator al bazei de date. În plus, baza de date deține propriul mecanism de backup care permite, în caz de dezastru, restabilirea unor versiuni anterioare recente (de ordinul zilelor).

Sistemul asigură dirijarea și controlul nivelului de acces și a drepturilor de identificare și autentificare pentru totalitatea obiectelor. Pentru fiecare grup de utilizatori sunt create drepturi de acces și autentificare în sistem; sunt indicate volumul de informație și funcționalitatea pe care aceștia o accesează. Sistemul permite accesul la datele statistice pentru anumite grupuri de utilizatori. Sistemul asigură verificarea automată a drepturilor în momentul autentificării în sistem. În ulterioarele accesări a sistemului creează un jurnal al accesărilor – jurnalul de audit.

În sistem există următoarele tipuri majore de utilizatori:

- nivelul **Administrator**: permite crearea conturilor, asigurarea securității informaționale și alte configurări.
- nivelul **Operator**: - permite introducerea și modificarea datelor specifice activității sale;

Sistemul dispune de mecanisme de retenție a datelor, asigurare acces securizat și audit al acțiunilor:

- **Retenția datelor**. Sistemul permite stocarea informațiilor medicale (consultații, rețete, fișe medicale) în conformitate cu cerințele legale cu toate versiunile acestora prin operații programabile de backup.
- **Securitate**. Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respectă regulile de control a accesului în vederea protejării datelor cu caracter personal. Măsurile de securitate asigură prevenirea utilizării neautorizate a datelor și protejează împotriva pierderii, modificării neautorizate și distrugerii datelor din sistem.
- **Autorizare la funcționalități**. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care fac parte utilizatorii.
- **Autorizare la date**. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor din sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului, sau rolurilor, din care face parte utilizatorul doar pe domeniul său de competență. Spre exemplu, un medic are acces doar la fișele electronice ale pacienților săi.
- **Nerepudierea**. Nerepudierea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatorul nu poate nega mai târziu că a efectuat o operațiune. Nerepudierea este implementată prin următoarele mecanisme:
  - ✓ Unicitatea utilizatorilor în sistem
  - ✓ Auditarea tuturor operațiunilor efectuate de sistem;
  - ✓ Mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale.
- **Securizarea schimbului de date**. Orice comunicare din cadrul sistemului cu exteriorul utilizează metode de criptografie atât la nivelul canalului de comunicație cât și la nivelul mesajelor (mesaje SOAP) transmise.
- **Audit**. Toate operațiunile efectuate de utilizatori, sau de către alte sisteme care sunt accesate păstrează o urmă în componenta de auditare. Este permisă astfel investigarea incidentelor de către un administrator.

#### ▪ **Modulele SIA AMP**

SIA AMP este constituit dintr-un set de module care acoperă diverse funcționalități și au acces restricționat în dependență de rol și drepturi de acces. Modulele SIA AMP sunt:

- Resurse Umane;
- Registratură;
- Triaj;
- Cabinet Medical (Fișa medicală);
- Laborator;
- Statistica și Rapoarte;

- Gestione Stocuri;
- Administrare;

**Modul Resurse Umane** este destinat gestionării resurselor umane implicate în medicina primară și specializată de ambulator (angajați din cadrul instituției) în mod unitar. Prin acest modul se gestionează date personale (identificare, domiciliu, etc), date de contact ale utilizatorilor SIA AMP, datele contractuale (funcția, perioada contractelor de muncă) .

**Modul Registratură** este destinat înregistrării programărilor pacienților care solicită consultația medicului sau servicii de investigații. Prin acest modul se gestionează data programării, medicul, instituția și alte date necesare pentru programarea pacientului la consultație .

**Modul Triaaj** este destinat introducerii datelor referitor la funcționalitățile specifice biroului de triaj din cadrul centrelor de medicina primară, examinările medicale profilactice, etc.

**Modul Cabinet Medical** este destinat gestionării în mod unitar a datelor pacienților, introducerii/vizualizării informațiilor referitoare la vizitele pacienților (consulturi, tratamente, vaccinări, etc). Modulul asigură acces la istoricul vizitelor pacientului la medicii de familie, specialiști, etc.

**Modul Laborator** este destinat gestionării investigațiilor medicale, cererilor și rezultatelor analizelor medicale ale pacienților.

**Modul Statistică și Rapoarte** este destinat generării operaționale, statistice, ad-hoc. Fiecare raport dispune de criteriile de filtrare specifice fiecărui tip de raport. Acest modul colectează informații din toate modulele sistemului: personal medical, pacienți, cabinete etc., și generează centralizatoare, diverse statistici și rapoarte. În cadrul Modulului de Statistică și Raportare, are loc generarea de raportări către instituțiile superioare cărora se subordonează centrul medical, statistici pe pacient, medici etc. De asemenea modulul permite vizualizarea unor indicatori de performanță, prin generarea rapoartelor ad-hoc

**Modul Gestione Stocuri** este destinat gestionării stocurilor în cadrul instituției medicale, distribuției consumabilelor către secții și medici și a evidenței consumului efectuat. Modulul gestionează facturile, intrările și ieșirile pentru toate elementele din depozitul unității medicale, introducerea datele referitor la cantitatea mărfii, prețul unitar, data producerii medicamentului, data expirării, etc. De asemenea modulul permite utilizatorilor să obțină, situația la zi a stocurilor existente.

**Modul Administrare și Audit** este destinat efectuării operațiunilor necesare funcționării normale a întregului proces. Modulul permite administrarea nomenclatoarelor, utilizatorilor și a altor elemente necesare funcționării SIA AMP. Administrarea sistemului se divizează în 2 părți:

- Administrarea aplicației la nivel general
- Administrarea la nivel de modul (specific modulului)

**Modul Programarea online la medic** este destinat efectuării operațiunilor necesare pentru solicitarea programării la medic. Modulul este administrat de către persoanele din cadrul instituțiilor medicale. Aplicația permite identificarea persoanei și oferirea posibilității de vizualizare a zilelor/orelor disponibile pentru programare, atât la medicul de familie cât și la medicii de specialitate.

#### ▪ **Operațiuni de administrare a aplicației**

Administrarea aplicației la nivel general cuprinde:

- Administrarea sistemului de securitate.
- Datele utilizatorilor legate de utilizarea sistemului.
- Definirea grupurilor de utilizatori.
- Configurarea drepturilor de acces ale utilizatorilor la diverse resurse.
- Rapoarte de audit.
- Definirea acțiunilor de jurnalizare.
- Administrarea nomenclatoarelor aplicației (adăugare, modificare, ștergere, mapare cu nomenclatoarele standard).
- Configurarea conexiunilor cu părțile terțe (IP-ul serverului și datele de conectare ale aplicației la Registrul Populației, IP-ul serverului și datele de conectare ale aplicației la CNAM).
- Administrarea conturilor utilizatorilor permite adăugarea, modificarea, inactivarea înregistrării corespunzătoare unui utilizator.

Administrarea la nivel de modul (specific modulului) permite setarea configurărilor specifice modulului:

- Registratură - asigură menținerea registrului cu costurile serviciilor și procedurilor medicale.
- Cabinet Medical - asigură administrarea programului național de vaccinare, registrul de vaccinare.
- Laborator - asigură configurarea analizelor, parametrilor în dependența de aparatul folosit, registrul de analize.
- Resurse Umane - asigură administrarea infrastructurii unității organizaționale, organigrama instituției, departamente, secții, funcții și nomenclatoarele aferente.
- Stocuri - asigură menținerea nomenclatoarelor de medicamente și materiale sanitare, furnizori și unităților de măsură

De asemenea modulul dat asigură identificarea acțiunilor efectuate de către un utilizator, în mod cronologic. În cazul apariției unui incident administratorul SIA AMP, poate verifica istoricul operațiilor desfășurate de orice utilizator în vederea identificării și corectării problemei. SIA AMP înregistrează informațiile referitoare la autentificările în sistem, fișe pacienților care au fost accesate, tipul de acces și informațiile care au fost tipărite. Pentru orice tip de modificare a datelor SIA AMP înregistrează timpul modificării, utilizatorul care a modificat și modificările efectuate (starea precedentă se păstrează într-un tabel de date istorice). Fiecare înregistrare este versionată. Acțiunile se auditează indiferent

de faptul dacă acțiunea a avut loc cu succes sau nu.

## Cerințele generale față de serviciile de mentenanță

### ▪ Modul și timpul de intervenție

Serviciile achiziționate se referă la componentele SI, iar operațiunile de întreținere la nivelul aplicativ și de platformă SI se vor desfășura 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 la sediul CNAM a echipelor de suport tehnic. Pe perioada contractului vor fi disponibile din partea Furnizorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor, dar și pentru operațiuni normale de întreținere:

- Intervenție de la distanță [remote acces], securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor Centrului de Date al Cloud-ului guvernamental;
- Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin email, sau prin alte mijloace de comunicație electronică;
- Intervenții la sediul CNAM, în situațiile în care specialiștii centrului de date guvernamental apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației. Prestatorul va asigura un timp minim de intervenție onsite de 2h în intervalul orelor de lucru 08:00-19:00;
- Intervenții la sediul laboratoarelor conectate la sistem pentru mentenanța sistemelor de comunicații.

### ▪ Nivelul Serviciilor

Nivelul de disponibilitate a Serviciilor stabilește timpul de funcționare/nefuncționare a Serviciilor prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:

1. Perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este: în zilele lucrătoare, interval de timp 08:00 – 19:00.
2. Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99% mediu lunar. Criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 3 - 7 ore, în condiții de exploatare conformă.
3. Serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interelările de accesare a Serviciilor nu trebuie să fie mai mare decât 3 secunde, în condiții de exploatare conformă. Timpul de răspuns reprezintă intervalul maxim de timp în care sistemul informatic trebuie să răspundă la o solicitare de statut indiferent de nivelul de solicitare a acestuia. Timpul de răspuns nu specifică timpul în care utilizatorul va primi răspunsul la interelarea sa. Timpul de răspuns va fi contorizat în regim de funcționare continuă pe echipamente care respectă cerințe tehnice minime de funcționare a sistemului.

4. În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului “cel mai bun efort”.

▪ **Întreținerea bazei de date**

Bazele de date ale sistemului sunt un element critic în funcționarea aplicației. Orice operațiune care se desfășoară asupra structurii bazelor de date afectează utilizarea normală a sistemului.

Optimizarea permanentă a structurii bazelor de date este o operațiune necesară pentru buna funcționare a întregului sistem pe termen mediu și lung, dar și pentru introducerea de corecții care se dovedesc utile pe parcursul funcționării. Noile funcționalități ale sistemului care au impact asupra bazei de date trebuie să fie fluente și integrate deplin în mediul aplicativ.

În cadrul activităților de mentenanță se va ține cont de necesitatea îmbunătățirii controlului securității, integrității, redundanței și coerenței a datelor în scopul aplicării standardelor actuale a BD și asigurarea unei creșteri privind accesibilitatea datelor, creșterea productivității și capacitatea de răspuns.

Ținând cont de perioada mentenanței, în cazul desfășurării concomitente a proiectelor de dezvoltare SIA AMP, se va ține cont de necesitatea soluționării conflictelor parvenite ca urmare a cerințelor stabilite prin documentația tehnică de dezvoltare și cerințele stabilite în cadrul mentenanței.

În perioada mentenanței, operațiunile de întreținere a bazei de date se vor regăsi în domeniul diferitor tipuri de mentenanță (de corecție, preventivă și adaptivă), astfel încât se urmăresc toate obiectivele care produc mărirea performanței:

- a) Activități de administrare SGBD;
- b) Participare la activități de gestionare și planificare a resurselor, elaborare și menținerea procedurilor BD;
- c) Crearea bazelor de date, modificarea tabelor existente și crearea tabelor noi, configurarea parametrilor de funcționare și de interconexiune a acestora;
- d) Modificarea proiectării conceptuală/logică a BD conform specificațiilor;
- e) Menținerea securității și integrității BD, implementarea noilor cerințe parvenite;
- f) Indexarea tabelor de diferite dimensiuni în scopul minimizării timpului de acces la informații;
- g) Efectuarea operațiunilor privind înregistrări și corecții de date, interogări și update, extragerea datelor din mai multe tabele conform specificațiilor, conversia și criptarea datelor, definirea tabelor și popularea tabelor deja definite;
- h) Acțiuni de detașarea și migrare a bazelor de date;
- i) Optimizarea căutărilor în tabele mari prin formularea corectă a operațiunilor de selecție a datelor;
- j) Normalizarea bazelor de date în vederea suprimării redundanței logice a datelor și evitarea anomaliilor la reactualizarea și rezolvarea problemei reconexiunii;
- k) Acțiuni de re tehnologizarea în vederea compatibilizării sistemului cu noi versiuni de SQL Server;



- l) Restaurarea bazei de date dintr-o arhivă de date stocată în cazul în situația coruperii datelor sau apariția unor disfuncționalități;
- m) Elaborarea, configurarea și monitorizarea procedurilor de back-up;
- n) Reingineria mecanismului de jurnalizare și audit în scopul arhivării datelor existente;
- o) Optimizării spațiului pe disc și a performanței sistemului în ansamblu.
- p) Documentarea modificărilor asupra bazelor de date și a celor create pe perioada mentenanței;

Indiferent de operațiunile executate, baza de date trebuie să își mențină structura optimă care nu va suprasolicita inutil sau în exces resursele alocate, iar sistemul va răspunde corect cerințelor aplicative. Doar după informarea în prealabil a beneficiarului, echipa de specialiști a ofertantului poate modifica structura bazei de date în sensul optimizării relațiilor dintre tabele, a formulelor de calcul, tranzacțiilor, specificațiile de interconexiune, fără a pune în pericol consistența sau semnificația datelor existente, iar ulterior va fi elaborată/modificată documentația aferentă SI necesară.

Din acest motiv, este necesar ca Furnizorul să înțeleagă semnificația datelor prelucrate și să aprecieze /implementeze corect modul de remediere a situațiilor depistate.

În cadrul operațiunilor de întreținere trebuie să se execute activități care să mențină în baza de date informații corecte, consolidate, în directă corespondență cu realitatea.

#### ▪ **Întreținerea aplicației, a resurselor și a serviciilor web**

SI este format din mai multe părți componente care, indiferent de procesele executate, trebuie să mențină un nivel de performanță corespunzător.

În cadrul activităților de mentenanță de corecție, preventivă și adaptivă, se vor realiza următoarele obiective:

- a) Repararea erorilor, identificarea cauzelor privind apariția acestora, aplicarea soluțiilor de înlăturare a deficiențelor pentru toate modulele SI, astfel încât acestea să nu se reproducă;
- b) Implementarea modificărilor legislative survenite pe perioada de derulare a contractului de mentenanță (modificarea formei și structurii rapoartelor, registrelor, formularelor existente, etc.);
- c) Asigurarea unui timp minim de răspuns la etapa de selectare a datelor din filtre, la etapa de căutare, generare și extragere a datelor;
- d) Menținerea funcționării neîntrerupte a SI și a serviciilor web aferente SI;
- e) Modificarea și optimizarea funcționalităților existente pentru structura SI și logica de funcționare;
- f) Identificarea și înlăturarea în regim urgent a defecțiunilor de sistem ce prezintă risc de blocaje/scăderi de performanță în condițiile de exploatare a mediului real de lucru;
- g) Aplicarea modificărilor asupra structurii SI, fluxurilor de date, algoritmi de calcul, precum și modificarea/elaborarea elementelor grafice;
- h) Documentarea modificărilor aplicate asupra codului sursă.

#### ▪ **Servicii privind mentenanța de corecție**



Serviciile aferente mentenanței de corecție (mentenanță corectivă) sunt orientate spre restabilirea funcționalității SI în caz de incident, în timp optim și cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție includ:

- a) identificare, analiza și remedierea incidentelor de funcționare a SI;
- b) autosesizări intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare;
- c) depanarea problemelor și soluționarea erorilor identificate la nivel de server, web server, aplicație, baza de date, precum și erori identificate în codul sursă, etc...;
- d) eliminarea întreruperilor de funcționare a sistemului, deviațiile de la condițiile optime de funcționare și intervențiile necesare;
- e) documentarea modificărilor efectuate și formarea rapoartelor de incidente pe parcursul perioadei de furnizare a serviciilor de mentenanță;

#### ▪ **Servicii privind mentenanța preventivă**

Serviciile de mentenanță preventivă sunt orientate spre organizarea proceselor, identificare și înlăturarea defectelor ascunse înainte ca acestea să se manifeste, în așa mod încât să permită înlăturarea incidentelor în cazul apariției acestora în timp restrâns.

Servicii aferente mentenanței preventive sunt orientate spre depistarea și înlăturarea erorilor ascunse și se vor efectua în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar. Acestea includ:

- a. desfășurarea activităților focalizate pe sarcini planificate la intervale regulate de timp, prin care să se asigure menținerea în stare de funcționare la parametri optimi a SI;
- b. monitorizarea parametrilor de funcționare a SI și a proceselor active;
- c. colectarea și monitorizarea în timp a indicatorilor de performanță;
- d. analiza incidentelor;
- e. monitorizarea operațiunilor, componentelor critice a sistemului, a parametrilor de funcționare, în vederea diminuării riscurilor potențiale;
- f. identificarea necesarului de suplinire a resurselor pe servere de producție și prognozarea acestora din platforma MCloud;
- g. activități prevăzute pentru întreținerea bazei de date;
- h. activități prevăzute pentru întreținerea aplicației, resurselor și a serviciilor web;
- i. participarea la stabilirea cerințelor și înaintarea propunerilor de remediere a problemelor identificate;
- j. elaborarea rapoartelor de analiză și monitorizare tehnică (lunar).

#### ▪ **Servicii privind mentenanța adaptivă**

Serviciile de mentenanță adaptivă sunt orientate spre adaptarea părților componente a SI la cerințele și condițiile actuale:

- a) asigurarea compatibilității și adaptarea SI la cerințele mediului de găzduire MCloud, serviciilor guvernamentale (MLog, MNotify), platforma hardware, sisteme de operare, sisteme de gestiune a bazelor de date,

- platformei de interoperabilitate;
- b) actualizarea datelor privind înregistrarea persoanelor pe lista de evidență a medicului de familie;
  - c) corectarea datelor înregistrate, actualizarea nomenclatoarelor, clasificatoarelor și listelor existente indiferent de tipul și structura acestora conform specificațiilor;
  - d) ajustarea parametrilor funcționali privind menținerea interconectării SIA AMP cu alte sisteme de stat;
  - e) acțiuni de Upgrade pentru mijloacele recomandate;
  - f) acțiuni de Update pentru mijloacele utilizate;
  - g) participarea la analiza și înaintarea recomandărilor de modernizare a SI;

Pentru buna desfășurare a operațiunilor de mentenanță, dar și de consultanță în menținerea caracterului consolidat al informațiilor din sistem, echipa tehnică a Furnizorului trebuie să fie pregătită în sensul cunoașterii amănunțite a modului în care funcționează întregul sistem și să dețină resursele necesare unor solicitări cu termene de realizare foarte scurte.

Totodată, echipa tehnică trebuie să dețină capacitatea de înțelegere și viziune a impactului oricăror modificări ce sunt propuse de beneficiar, sau care sunt necesare, în așa fel încât să asigure funcționarea neîntreruptă a sistemului și să intervină prompt ori de câte ori este nevoie.

## **Managementul incidentelor și modificărilor**

- a) servicii de linie fierbinte și Service Desk pentru angajații CNAM și administratorii locali (furnizorul va oferi conturi de acces la Service Desk) pentru gestiunea incidentelor și modificărilor: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor și modificărilor SI, urmărirea procesului de soluționare și închidere a incidentului;
- b) Existența Sistemului Informational automatizat pentru înregistrarea și evidența solicitărilor de suport;
- c) Linie Telefonica dedicata pentru acordarea serviciilor de tip call-centru 24/7;
- d) excelarea și gestiunea incidentelor care țin de funcțiile sistemului informatic, din numele Beneficiarului, pentru serviciile externalizate. Serviciile respective nu includ incidente legate de infrastructura TIC;
- e) gestiunea jurnalului de incidente și formarea raportului lunar;
- f) gestiunea jurnalului de modificări și formarea raportului lunar;
- g) consultarea utilizatorului din cadrul CNAM în aspecte ce țin de incapacitatea acestora de utilizare sau administrare a SI;
- h) participarea la ședințe de lucru;
- i) pregătirea acțiunilor privind procesul de mentenanță;
- j) elaborarea și menținerea artefactelor de mentenanță.

## **Echipa tehnică de mentenanță**

CNAM va desemna responsabilii de mentenanță și va informa în scris sau prin email Operatorul economic. Operatorul economic va desemna echipa de mentenanță conform CV-urilor transmise în setul documentelor de licitație. Modificarea echipei de mentenanță va avea loc doar cu informarea de către Operatorul economic despre persoana care iese din componența echipei de mentenanță, transmiterea CV-ului persoanei care înlocuiește și răspunsul în scris sau prin email de către DTI al CNAM despre acceptare sau refuz.

Operatorul economic va demonstra experiențele acumulate și a performanțelor în dezvoltarea și prestarea ulterioară a serviciilor de suport și menținere SIA integrate de complexitate asemănătoare demonstrată prin recomandări sau cel puțin un contract finalizat și descrierea proiectelor de mentenanță SI complexe bazate pe tehnologiile similare;

Echipele de mentenanță obligatoriu trebuie constituite din minim 4 persoane în următoarea componență:

<p>Autoritatea Contractantă a identificat următoarele cerințe minime privind expertiza pe care trebuie să o aibă echipa tehnică a furnizorului :</p>
<p><b>Manager de proiect (1 persoană)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC;</li> <li>– Competențe în management de proiect, dovedite prin certificare emisă de autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat.</li> <li>– 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.</li> <li>– 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.</li> <li>– Experiență profesională generală de minim 5 ani.</li> <li>– Experiență specifică de Manager de Proiect în cel puțin 3 proiecte de complexitate similară, realizate cu succes (se justifică prin documente semnate de beneficiari ex: recomandări).</li> </ul>
<p><b>Specialist infrastructură sistem (1 persoană)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC;</li> <li>– Competențe dovedite prin certificare în managementul serviciilor IT;</li> <li>– Experiență profesională generală în domeniul informatic de minim 5 ani.</li> <li>– Experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte la activități IT complexe privind infrastructura software și hardware din cadrul sistemelor informatice în MCloud (se justifică prin documente semnate de beneficiari ex: recomandări)</li> </ul>
<p><b>Specialist suport tehnic (1 persoană)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Studii superioare finalizate cu diplomă de licență domeniul TIC;</li> <li>– Experiență profesională generală în domeniul informatic de minim 5 ani;</li> <li>– Experiență profesională platforma Linux dovedită prin certificare</li> </ul>

“Kubernetes” sau echivalent;
<b>Consultant informatica medicala (1 persoană)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Studii superioare finalizate cu diplomă de licență;</li> <li>– Experiență profesională generală în domeniul informatic de minim 5 ani;</li> </ul> Experiență 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)

## 2. Documente obligatorii la depunerea ofertei:

Nr. d/o	Descrierea documentului	Mod de demonstrare a îndeplinirii:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Prezentarea Cererii de participare conform <i>Anexei nr.7 din Ordinul MF 115/2021.</i>	Cerere de participare confirmată prin semnătura electronică	<b>Da</b>
2.	Prezentarea Declarației privind valabilitatea ofertei conform <i>Anexei nr.8 din Ordinul MF 115/2021</i>	Declarația privind valabilitatea ofertei confirmată prin semnătura electronică	<b>Da</b>
3.	Prezentarea Specificației de preț conform <i>Anexei nr.23 din Ordinul MF 115/2021</i>	Specificații de preț, confirmat prin semnătura electronică	<b>Da</b>
4.	Prezentarea Specificației tehnice conform <i>Anexei nr.22 din Ordinul MF 115/2021</i>	Specificații tehnice, confirmată prin semnătura electronică .	<b>Da</b>
6.	Prezentarea Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European completat	Formularul standard al Documentului Unic de Achiziții European confirmat prin semnătura electronică	<b>Da</b>

## 3. Documente obligatorii la evaluarea ofertelor:

Nr. d/o	Criteriile de calificare și de selecție (Descrierea criteriului/cerinței)	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Vor fi excluși operatorii economici care nu și-au îndeplinit obligațiile de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale în conformitate cu prevederile legale în vigoare în Republica Moldova sau în țara în care este stabilit.	Certificat de efectuare regulată a plății impozitelor, contribuțiilor (valabil la data deschiderii ofertei) - eliberat de Inspectoratul Fiscal Principal de Stat, confirmat prin semnătura electronică, ori link-ul la accesarea unei baze de date naționale disponibile gratuit pentru autoritatea contractantă care deține informațiile privind lipsa/existența restanțelor. confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului	<b>Obligativiu</b>
2.	Operatorii economici trebuie să dispună de capacitatea de exercitare a activității profesionale – actului ce atestă dreptul de a presta serviciul.	Licență de activitate/autorizație de activitate - Valabilă la data deschiderii ofertei confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului	<b>Obligativiu</b>
3.	Declarații privind cifra de afaceri în domeniul de activitate aferent obiectului contractului (prestarea serviciilor similare) într-o perioadă anterioară care vizează activitatea pentru ultimii 3 ani - a câte min 2 000 000,00 lei pentru fiecare din ultimii 3 ani original confirmat prin semnătura electronică a participantului: (la solicitare se va prezintă documente primare de confirmare copiile contractelor, raport financiar etc.)	Declarație privind lista principalelor prestări de servicii efectuate în ultimii 3 ani de activitate similare obiectului de achiziție conform <i>Anexei nr.12</i> din Ordinul MF 115/2021 - confirmată prin semnătura electronică	<b>Obligativiu</b>
4.	Demonstrarea accesului la personalul	Conform Caietului de sarcini din Anexei nr. 1	<b>Obligativiu</b>

	necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a obiectului contractului ce urmează a fi atribuit		
5.	Prezentarea de dovezi privind conformitatea produselor, identificată prin referire la specificații sau standarde relevante (Pentru serviciile de dezvoltare)	Certificat de conformitate al Sistemului de management al securității informației ISO 27001 (sau similar) - copie confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a persoanei responsabile a ofertantului.	<b>Obligatoriu</b>
6.	Declarație de garanție	Autoritatea Contractantă solicită o garanție a aplicației acordată de către ofertanți pentru o perioadă de 12 luni de la încetarea contractului. Confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a persoanei responsabile a ofertantului. Pe perioada desfășurării contractului, codul sursă al aplicației va fi supus modificărilor efectuate de către specialiștii prestatorului. 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.	<b>Obligatoriu</b>
7.	Va fi exclus din procedura de atribuire a contractului de achiziții publice orice ofertant sau candidat despre care are cunoștință că, în ultimii 5 ani, a fost condamnat, prin hotărârea definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru participare la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, pentru fraudă și/sau pentru spălare de bani, pentru infracțiuni de terorism sau infracțiuni legate de activități teroriste, finanțarea terorismului, exploatarea prin muncă a copiilor și alte forme de trafic de persoane.	<a href="#">La depunerea ofertei prin declararea în DUAE/la evaluare la solicitarea AC</a>	<b>Obligatoriu</b> <i>Lipsa condamnării pe parcursul a ultimilor 5 ani.</i>
8.	Va fi exclus orice operator economic care se află în proces de insolvență ca urmare a hotărârii judecătorești.	<a href="#">La depunerea ofertei prin declararea în DUAE</a>	<b>Obligatoriu</b> <i>Nu se află în proces de insolvență</i>
9.	Garanția pentru ofertă în valoare de 1%	<b>Garanția pentru ofertă emisă de către o bancă comercială sau prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</b> Beneficiarul plății: <b>Compania Națională de Asigurări în Medicină</b> Denumirea Băncii: <b>Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat</b> Codul fiscal: <b>1006601000037</b> IBAN: <b>MD30TRGAAC14513001300000</b>  cu nota "Pentru garanția pentru ofertă la licitația publică nr. _____ din _____"  Dispoziția de plată va fi atașată în modul scanat *(se va prezenta la depunerea ofertei de către toți ofertanții)	<b>Obligatoriu</b>
10.	Garanția de bună execuție a Contractului în valoare de 5% din valoarea Contractului	<b>Contractul va fi însoțit de o Garanție de bună execuție (emisă de către o bancă comercială) sau</b> <b>Garanția de bună execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare:</b>	<b>Obligatoriu</b>  <i>pentru operatorul economic declarat câștigător</i>

		<p>Beneficiarul plății: <b>Compania Națională de Asigurări în Medicină</b>  Denumirea Băncii: <b>Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat</b>  Codul fiscal: <b>1006601000037</b>  IBAN: <b>MD30TRGAAC14513001300000</b>  <b>cu nota “Pentru garanția de buna execuție a contractului nr. _____ din _____”</b></p> <p><i>* (Se va prezenta doar de către ofertantul declarat câștigător odată cu semnarea Contractului)</i></p>	
11.	DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani	Declarație în conformitate cu <b>Anexa nr. 2</b> autentificată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului – depunere obligatorie după desemnare în calitate de ofertant/ofertant asociat desemnat câștigător ;	<i><b>Da</b> – depunere obligatorie după desemnare în calitate de câștigător</i>

- în cazul existenței datelor cu caracter personal informația se remite direct autorității contractante pe poșta electronică [vladimir.gonta@cnam.gov.md](mailto:vladimir.gonta@cnam.gov.md)

Președintele grupului de lucru: \_\_\_\_\_ **Adrian JUCICAN**

**L.Ș**

**Anexa nr. 2**

APROBAT

**DECLARAȚIE**  
**privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în**  
**situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau**  
**grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.**

Subsemnatul, \_\_\_\_\_ reprezentant împuternicit al  
\_\_\_\_\_ (*denumirea operatorului economic*) în calitate de ofertant/ofertant  
asociat desemnat câștigător în cadrul procedurii de achiziție publică nr.  
\_\_\_\_\_ din data \_\_/\_\_/\_\_, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile  
aplicabile faptei de fals în acte publice, că beneficiarul/beneficiarii efectivi ai  
operatorului economic în ultimii 5 ani nu au fost condamnați prin hotărâre  
judecătorească definitivă pentru participarea la activități ale unei organizații sau  
grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Numele și prenumele beneficiarului efectiv	IDNP al beneficiarului efectiv

Data completării: \_\_\_\_\_  
Semnat: \_\_\_\_\_  
Nume/prenume: \_\_\_\_\_  
Funcția: \_\_\_\_\_  
Denumirea operatorului economic \_\_\_\_\_  
IDNO al operatorului economic \_\_\_\_\_

**Anexa nr. nr.22.**  
**Specificații tehnice**

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 2, 3, 4, 6, 7, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 5,]

Numărul procedurii de achiziție _____ din _____
Obiectul achiziției: <u>servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP)</u>

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului bunului	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
<b>Lotul 1</b>						
Servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP)				Servicii de mentenanță preventivă a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) – <b>în bază de abonament</b> <b>Conform Caietului de sarcini</b>		<b>Moldova Standard</b>
				Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă (de suport) a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) – <b>în bază de trouble ticket/ticketing system</b> <b>Conform Caietului de sarcini</b>		<b>Moldova Standard</b>
<b>TOTAL</b>						



**Anexa nr. 33**  
**Specificații de preț**

*[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5,6,7,8 și 11 la necesitate, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1,2,3,4,9,10]*

Numărul procedurii de achiziție \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

Obiectul de achiziție servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP)

Cod CPV	Denumirea bunurilor/ serviciilor	Unitatea de măsură	Canti-tatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare/prestare	Clasificație bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Lotul 1</b> <u>servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP)</u>									
7220000-7	Servicii de mentenanță preventivă a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) – <b>în bază de abonament</b>	luni	<b>9</b>					Pe parcursul anului 2022	MD58TRPEAD518720A01857AA
7220000-7	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă (de suport) a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) – <b>în bază de trouble ticket/ticketing system</b>	Efort Om/oră	<b>1600</b>					Pe parcursul anului 2022	MD58TRPEAD518720A01857AA

Semnat: \_\_\_\_\_ Numele, Prenumele: \_\_\_\_\_ În  
calitate de: \_\_\_\_\_  
Ofertantul: \_\_\_\_\_ Adresa: \_\_\_\_\_



# A C H I Z I Ţ I I P U B L I C E

CONTRACT Nr.  
privind achiziția de servicii

*I PARTEA GENERALĂ*

Obiectul achiziției [Servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistența](#)

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_

mun. Chișinău

<b>Prestator</b>	<b>Autoritatea contractantă</b>
<p>_____, (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin _____, (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza _____, (statut, regulament, hotărâre etc.) denumit(a) în continuare <i>Vînzător</i>, _____, (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de o parte,</p>	<p><b><u>Compania Națională de Asigurări în Medicină,</u></b> (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin <b>director general,</b> <b>dl. <u>Ion DODON</u></b> (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza <b><u>Statutului,</u></b> (statut, regulament, hotărâre etc.) denumit(a) în continuare <b><i>Beneficiar</i></b> <b><u>IDNO 1007601007778</u></b> (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de o parte,</p>

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

a. Achiziționarea servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP)

(denumirea bunului/serviciului)

denumite în continuare Servicii, conform procedurii de achiziții publice de tip \_\_\_\_\_  
nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_,  
în baza deciziei grupului de lucru al Beneficiarului din „\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_.

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

- a) *Specificația tehnică*..... **Anexa nr.1;**
- b) *Specificația de preț*..... **Anexa nr.2;**
- c) *Modelul Actului de predare-primirea serviciilor pentru luna raportată* .....**Anexa nr.3**

c. 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, se obligă prin prezentul contract să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlătore defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

e. Beneficiarul se obligă prin prezentul contract să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, prețul Contractului în termenele și modalitatea stabilite de

Contract.

## 1. Obiectul Contractului

- 1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Specificației tehnice **Anexa nr.1** și Specificației de preț **Anexa nr.2**, care este parte integrantă a prezentului Contract.
- 1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze Serviciile prestate de Prestator.
- 1.3. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Partea II "Condițiile speciale a contractului".
- 1.4. Serviciile prestate în baza Contractului vor respecta standardele și normativele de domeniu sau alte reglementări autorizate.

## 2. Termeni și condiții de livrare

- 2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator **pe parcursul anului 2022**
- 2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:
- 1) *Originalele facturilor fiscale* .....2 ex
  - 2) *Act de predare-primire*.....2 ex conform **Anexei nr.3**
- 2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul prestării Serviciilor la destinația finală. Prestarea Serviciilor se consideră încheiată în momentul în care sunt prezentate documentele de mai sus.

## 3. Prețul și condiții de plată

- 3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Specificația de preț din **Anexa nr.2**.
- 3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: \_\_\_\_\_ lei MD.  
*(suma cu cifre și litere)*
- 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:  
în termen de 15 zile lucrătoare din momentul prezentării facturii lunare și Actului de predare-primire a serviciilor pentru luna raportată **Anexa nr.3**.
- 3.5. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul de decontare al Prestatorului indicat în prezentul Contract.

## 4. Condiții de predare-primire

- 4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar, dacă:
- a) cantitatea Serviciilor corespunde Specificației tehnice **Anexa nr.1** și Specificației de preț **Anexa nr.2** și informației indicate în documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;
  - b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificației tehnice **Anexa nr.1**;
- 4.2. Prestatorul este obligat să prezinte la sfârșitul lunii raportate Beneficiarului un exemplar original al facturii fiscale și Actului de predare-primire a serviciilor pentru luna raportată **Anexa nr.3**, 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 10.3.

## 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) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute în Specificația tehnică din **Anexa nr.1**.
  - b) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 5 zile calendaristice, prin telefon/fax sau poșta electronică [vladimir.gonta@cnam.gov.md](mailto:vladimir.gonta@cnam.gov.md), despre

disponibilitatea prestării 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 toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar.

6.2. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- b) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

## **7. Circumstanțe care justifică neexecutarea contractului**

7.1. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de circumstanțe care justifică neexecutarea contractului (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. Partea care invocă clauza circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului este obligată să informeze imediat (dar nu mai târziu de 10 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului.

7.3. Survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un aviz de atestare, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.

7.4. În cazul în care în circumstanțele care justifică neexecutarea contractului, acesta se modifică prin acordul adițional, inclusiv modificarea termenilor de executare, în cazul unei executări ulterioare a contractului. Când se execută pct.7.1 și pct. 7.3, părțile modifică contractul prin acord - adițional, privind neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor, inclusiv modificarea termenilor în cazul suspendării și executării ulterioare a contractului.

## **8. Rezoluțiunea**

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

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

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

8.3. Beneficiarul are dreptul de a rezolvi unilateral contractul în perioada de valabilitate a acestuia în una dintre următoarele situații:

- a) contractantul se afla, la momentul atribuirii lui, în una dintre situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art. 19 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- b) contractul a făcut obiectul unei modificări substanțiale care necesita o nouă procedură de achiziție publică în conformitate cu art. 76 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- c) contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit contractantului respectiv, având în vedere o încălcare gravă a obligațiilor ce rezultă din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice și/sau tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, care a fost constatată printr-o decizie a unei instanțe judecătorești naționale sau, după caz, internaționale.

8.4. Partea inițiatoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.5. 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 inițiatoare va iniția rezoluțiunea.

## **9. Reclamații**

- 9.1. Reclamațiile privind cantitatea Bunurilor livrate 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 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. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 3 zile de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.
- 9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile, să livreze suplimentar Beneficiarului cantitatea neprestată de Servicii, 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. 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 sunt suportate de partea vinovată.

## **10. Sancțiuni**

- 10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Beneficiar este \_\_\_\_\_, 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 achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă plata despăgubirii 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.
- 10.4. Suma penalității calculate Prestatorului conform prezentului Contract poate fi dedusă (reținută) de către Beneficiar din suma plății pentru Serviciile prestate.

## **11. Drepturi de proprietate intelectuală**

- 11.1. 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, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către achizitor.

## **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 competentă 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 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.
- 12.3. 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.
- 12.4. Prezentul Contract în cazul în care este semnat electronic, de către ambele părți, acesta este remis în mod automat prin mijloacele electronice, dar în cazul când contractul este semnat olografic se întocmește în două exemplare în limba română, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.
- 12.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova,

cîte un exemplar pentru Prestator. Presentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare din data comunicării către Prestator privind transmiterea către Agenția de Achiziții Publice a dării de seamă.

12.6. Presentul contract este valabil până la **31.12.2022**.

12.7. Presentul Contract reprezintă acordul de voință al părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din părți.

12.8. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

## **2. CONDIȚIILE SPECIALE A CONTRACTULUI**

### **CAIET DE SARCINI**

#### **Servicii de mentenanță a Sistemul Informațional Automatizat “Asistența Medicală Primară”. (SIA AMP)**

#### **Generalități**

Sistemul Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) este destinat informatizării funcțiilor și fluxurilor principale ale personalului medical, administrativ și de conducere din cadrul Prestatorilor de servicii medicale din Republica Moldova (Prestatori). De asemenea, SIA AMP asigură evidența, controlul și coordonarea automatizată a activității subdiviziunilor de bază ale Prestatorilor precum și acumularea informației necesare pentru luarea deciziilor și prelucrării datelor personale inclusiv a celor referitoare la starea sănătății a beneficiarilor de servicii medicale.

#### **Referințe**

Baza 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:

- Legea nr.411-XII din 28.03.1995 Ocrotirii sănătății;
- Legea nr.1585-XIII din 27.02.1998 Cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală;
- Legea nr.982 din 11.05.2000 privind accesul la informație;
- Legea nr.1069 din 22.06.2000 cu privire la informatică;
- Legea nr.467 din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- Legea nr.412-XV din 09.12.2004 cu privire la Statistica oficială;
- Legea nr. 71 din 22.03.2007 cu privire la registre;
- Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
  
- Hotărârea Guvernului nr.632 din 08.06.2004 despre aprobarea Politicii de edificare a societății informaționale în Republica Moldova;
- Hotărârea Guvernului nr.1372 din 23.12.2005 cu privire la modul de compensare;
- Hotărârea Guvernului nr.1387 din 10.12.2007 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală;
- Hotărârea Guvernului nr.1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;
- Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign);
- Hotărârea Guvernului nr.708/2014 privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog);
- Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud);
- Hotărârea Guvernului Nr. 586 din 24.07.2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical;
- Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect);
- Hotărârea Guvernului nr. 376/2020 pentru aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) și a Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) ;

Ordinul MS RM nr. 695 din 13.10.2010 Cu privire la Asistența Medicală primară din Republica Moldova;

- Ordinul MS RM nr. 828 din 31.10.2011 Cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primară;

Ordinul MS nr. 404 din 30.10.2007 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. 492/139A din 22.04.2013 Cu privire la medicamentele compensate din fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală;



- Ordinul nr. 727-494-a din 21.09.16 despre aprobarea regulamentului cu privire la organizarea tratamentului episodic în sala de tratamente/staționar de zi, cabinete de proceduri și la domiciliu, cu medicamente compensate din fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală, a unor maladii frecvent întâlnite în practica medicului de familie;  
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;
- Ordin nr. 515-130-A din 13.04.18 Cu privire la indicatorii de performanță în AMP;  
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 medico-sanitare în cadrul sistemului asigurării obligatorii de asistență medicală pentru anul 2018;

Ordinul MSMPS-CNAM nr. 874-243-A din 23.09.2020 cu privire la eficientizarea utilizării Sistemului Informațional Automatizat "Asistența Medicală Primară" (SIA AMP) în cadrul prestatorilor de servicii medicale de asistență medicală primară precum și de asistență medicală specializată de ambulator;

Ordinul MDI nr.78 din 01.06.2006 cu privire la aprobarea reglementării tehnice "Procese ciclului de viață al software-ului" RT 38370656 - 002:200

### **Obiectul achiziției**

Sistemul descris în continuare face obiectul achiziției serviciilor de mentenanță în scopul asigurării bunei funcționări .

Prezentul document are următoarele componente:

Denumirea componentelor	Descriere
<p><b>Servicii de mentenanță SIA AMP :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Corectivă;</b></li> <li>- <b>Preventivă;</b></li> <li>- <b>Adaptivă;</b></li> </ul>	<p><i>Servicii asigurate timp de 10 luni de la data semnării contractului.</i></p> <p><i>Serviciile se referă la SI, serviciile web aferente acestuia, inclusiv la artefactele modificate sau elaborate pe parcursul perioadei de desfășurare a activităților de mentenanță.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asigurarea serviciilor de mentenanță de corecție, preventivă, adaptivă a SIA AMP și a web serviciilor aferente;</li> <li>- Participarea la definirea cerințelor privind identificarea și efectuarea modificărilor de îmbunătățire SI;</li> <li>- Analiza problemelor identificate, propunerea și implementarea soluțiilor;</li> <li>- Restabilirea funcționării SI în regim de urgență;</li> <li>- Elaborarea procedurilor și automatizarea operațiunilor de Back-up;</li> <li>- Asigurarea funcționării mecanismelor de interoperabilitate și schimb de date, inclusiv serviciile web existente;</li> <li>- Elaborarea documentației aferente serviciilor de mentenanță;</li> <li>- Asigurarea unui sistem automatizat eficient de raportare a problemelor raportate de beneficiar, incidentele înregistrate, și a cerințelor de modificare (sistem de service-desk);</li> <li>-Asigurarea managementului privind serviciile de mentenanță oferite;</li> <li>-Elaborarea planului de mentenanță;</li> <li>- Asigurarea testărilor SI;</li> <li>- Oferirea suportului administratorilor SI și utilizatorilor;</li> <li>- Participarea la ședințele de lucru;</li> <li>- Respectarea cerințelor privind confidențialitatea și securitatea datelor;</li> <li>- Conlucrarea cu instituțiile publice a RM la solicitarea beneficiarului.</li> </ul>

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 SIA AMP pentru o perioadă de **minim 12 luni** după semnarea actului de predare primire pentru modificările SI 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.

## Definiții și abrevieri

Abreviere/Acrionim	Descriere
--------------------	-----------

<b>Artefact</b>	Element al informației, utilizat sau generat în procesul de elaborare a sistemului software sau de exploatare a produsului software.
<b>Bază de date</b>	Toate datele combinate organizate în conformitate cu anumite reguli, care oferă principiile generale de descriere, stocare și procesare a datelor.
<b>CNAM</b>	Compania Națională de Asigurări în Medicină
<b>MCloud</b>	Cloud-ul guvernamental al Republicii Moldova
<b>Mentenanță</b>	Ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au ca scop menținerea și restabilirea unui sistem într-o stare specifică pentru ca acesta să fie în măsura de a asigura un serviciu determinat.
<b>Mentenanță de corecție</b>	Modificarea SI pentru soluționarea problemelor detectate și corectarea necorespunderilor configurărilor de sistem, erorilor, disfuncționalităților, etc.
<b>Mentenanță preventivă</b>	Modificări ale SI în scopul detectării și corectării erorilor pentru a manifesta evidența acestora la exploatarea produsului dat.
<b>Mentenanță adaptivă</b>	Modificări ale SI care asigură capacitatea sa de funcționare în condiții (mediu) modificate sau care se modifică.
<b>Exploatare conforma</b>	Exploatarea sistemului în acord cu recomandările producătorului.
<b>Mentenabile</b>	Înșușirea calitativă și cantitativă a unui SI ce reprezintă aptitudinea acestuia de a putea fi supravegheat, întreținut, repus în funcționare într-o perioadă de timp și condiții specificate.
<b>MLog</b>	Serviciul electronic guvernamental de jurnalizare
<b>MNotify</b>	Serviciul guvernamental de notificare electronică a utilizatorilor
<b>MPass</b>	Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului
<b>SIA AMP</b>	Sistemul Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară
<b>SSL</b>	Protocol criptografic care asigură comunicarea sigură între 2 noduri ale rețelei de calculatoare pentru acțiuni cum ar fi vizitarea paginilor Web, e-mail, internet-fax, schimb de mesaje instantanee și alte transferuri de date.
<b>TI</b>	Tehnologii Informaționale

## Destinația sistemului

SIA AMP este destinat colectării, stocării, actualizării și analizei datelor despre: participanții la sistemul AMP, serviciile medicale AMP și utilizarea resurselor din asigurările în medicină, cu prezentarea informației respective autorităților administrației publice, altor persoane fizice și juridice, în modul stabilit de legislație.

### ▪ Obiectivele și principiile SIA AMP

SIA AMP este destinat informatizării funcțiilor și fluxurilor principale ale personalului medical, administrativ și de conducere din cadrul Prestatorilor de servicii medicale din Republica Moldova (Prestatori). De asemenea, SIA AMP asigură evidența, controlul și coordonarea automatizată a activității subdiviziunilor de bază ale Prestatorilor, precum și acumularea informației necesare pentru luarea deciziilor și prelucrării datelor personale (inclusiv a celor referitoare la starea sănătății a beneficiarilor

de servicii medicale).

SIA AMP este destinat automatizării fluxului informațional în cadrul Instituțiilor Medico-Sanitare Publice din AMP și are următoarele obiective:

- 1) formarea bazei de date la nivel național cu informații ce permit crearea și fișei medicale a pacientului;
- 2) sporirea cantitativă și calitativă a serviciilor medicale acordate pacienților;
- 3) constituirea resurselor informaționale de stat privind sănătatea populației;
- 4) sporirea semnificativă a eficienței dirijării și circulației documentelor medicale;
- 5) obținerii operative a informațiilor actualizate cu prezentarea lor organelor publice.

Principiile de bază ale SIA AMP sunt următoarele:

- 1) *principiul legitimității*, potrivit căruia funcțiile și operațiile efectuate de utilizatori sunt legale și conforme cu drepturile omului și legislația națională în vigoare;
- 2) *principiul autenticității datelor*, care presupune că informațiile păstrate pe dispozitive de stocare a datelor sau pe suport de hârtie corespund stării reale a obiectelor din SIA AMP;
- 3) *principiul identificării*, 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;
- 4) *principiul temeiniciei datelor*, care prevede că introducerea datelor în SIA AMP se efectuează doar în baza înscrierilor din documentele acceptate ca surse de informații;
- 5) *principiul auditului sistemului*, care presupune înregistrarea informației despre schimbările care au loc, pentru a face posibilă reconstituirea istoriei unui document sau starea lui la o etapă anterioară;
- 6) *principiul independenței de platforma software*, conform căruia SIA AMP 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.
- 7) *principiul accesibilității și integrabilității*, care presupune că SIA AMP, 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.
- 8) *principiul confidențialității informației*, 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;
- 9) *principiul compatibilității*, conform căruia SIA AMP trebuie să fie compatibil cu sistemele existente în țară;
- 10) *principiul orientării spre utilizator*, potrivit căruia structura, conținutul, mijloacele de acces și navigarea sunt focalizate spre utilizatori;
- 11) *principiul dezvoltării progresive*, potrivit căruia elaborarea sistemului și

- modificarea permanentă a componentelor sale se efectuează în conformitate cu tehnologiile informaționale avansate;
- 12) *principiul consecutivității*, care presupune elaborarea și implementarea proiectului pe etape;
  - 13) *principiul eficienței funcționării*, care presupune optimizarea raportului dintre calitate și cost;
  - 14) *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 atât a SIA AMP, cit și a datelor acestuia.

#### ▪ **Dependența de sistemele existente**

Pentru asigurarea actualizării operative și automate a conținutului informațional al SIA AMP cu informație veridică este realizată interacțiunea și sincronizarea datelor cu alte sisteme informaționale conexe (Registru de stat a populației, Sistemul Informațional Automatizat Asigurarea Obligatorie de Asistență Medicală, SIA AMS și Sistemul Informațional Înregistrarea la medicul de familie).

## **Caracteristici de funcționare**

#### ▪ **Arhitectura. Modelul operațional**

Sistemul Informațional Asistența Medicală Primară, un sistem național de mare complexitate și importanță strategică pentru Prestatorii de servicii medicale din Republica Moldova, cu ajutorul căruia se formează resursa informațională de stat Registrul medical.

În prezent, sistemul este operațional la nivel național. Sistemul informatic SIA AMP este găzduit în Cloud-ul Guvernamental (denumit în continuare M-Cloud).

SIA AMP are o arhitectură pe 3 nivele, care permite funcționarea pe infrastructura M-Cloud. SIA AMP funcționează centralizat pe infrastructura hardware concepută pentru disponibilitate 99.9% și are următoarele caracteristici generale:

- ✓ acoperă procesele din asistența medicală primară;
- ✓ are posibilitatea reparației unui modul fără afectarea altora;
- ✓ respectă standardele în vigoare a tehnologiilor informaționale;
- ✓ asigură flexibilitate în vederea adaptării permanente la normele juridice și în vederea dezvoltării softului după implementare;
- ✓ utilizează o arhitectură orientată pe servicii pentru a acomoda cu ușurința noi modificări cu intervenții exclusiv asupra componentei de actualizat, minimizând costurile și timpul necesar realizării modificărilor;
- ✓ are o arhitectura moderna cu un grad înalt de performanță, structurată pe 3 nivele (nivelul pentru baze de date, nivelul pentru aplicație și nivelul acces/utilizator);
- ✓ SIA AMP este orientat către deservirea unui număr sporit de accesări din partea utilizatorilor, inclusiv simultan și în intervale reduse de timp;
- ✓ recunoaște corect sursele informaționale, le acceptă și le integrează în sistem;
- ✓ întreține în limba română interfața utilizator, conținutul registrelor,
- ✓ nomenclatoarelor, bazelor de date, rapoartelor și documentelor generate;
- ✓ permite ca utilizatorul să se autentifice o singură dată pentru a accesa toate

- modulele aplicației în limita rolului de acces;
- ✓ corespunde cerințelor standardelor securității și confidențialității informației și prelucrării datelor cu caracter personal;
- ✓ asigură o siguranță sporită în exploatare.

#### ▪ Interfața Utilizator

1. Interfața are următoarele caracteristici generale:

- ✓ interfața de lucru este accesată din browser-ul web și nu necesită instalarea de componente software suplimentare;
- ✓ interfața utilizatorului este în limba română;
- ✓ interfața permite moduri alternative de introducere a datelor medicale, atât prin utilizarea tastaturii, cât și a mouse-ului.

#### ▪ Infrastructura hardware-software și canale de comunicație

Arhitectura sistemului este ierarhică, client-server și conține următoarele componente:

- **Platforma hardware**, formată din complexul tehnic de prelucrare și transportare a datelor, acesta fiind asigurat în sistemul M-Cloud. Platforma M-Cloud asigură:
  - ✓ servere protejate redundant pentru hosting al bazelor de date, softului de sistem și softului funcțional (aplicații);
  - ✓ echipamente de comunicații pentru formarea rețelelor locale LAN și organizarea comunicațiilor teritoriale WAN;
  - ✓ serverele puse la dispoziție au procesoare din familia Intel x86/x64;
  - ✓ performanță optimă, pentru realizarea obiectivelor și asigurarea extinderii ulterioare a sistemului;
  - ✓ nivel înalt de securitate în privința aplicațiilor și transportului de date.
- **Platforma software**, are următoarele caracteristici:
  - ✓ Sistemele de operare ale serverelor de baze de date sunt Microsoft Windows, din gama Enterprise, iar pentru serverul de aplicații este CentOS;
  - ✓ Sistemul de gestiune al bazelor de date este Microsoft SQL Server.
  - ✓ Pe stațiile utilizatorilor există în mod implicit navigator web.

#### ▪ Sistemul de securitate

Sistemul SIA AMP funcționează în conformitate cu standardele de securitate în vigoare în ceea ce privește confidențialitatea informațiilor și prelucrarea datelor cu caracter personal și dispune de următoarele caracteristici:

- ✓ asigură accesul controlat al utilizatorilor la baza de date cu diversificarea procedurilor de prelucrare și consultare a datelor în funcție de atribuțiile și obligațiile fiecărui utilizator;
- ✓ este receptiv la eventualele modificări în lista utilizatorilor și/sau drepturilor acordate lor referitor la executarea procedurilor de prelucrare a datelor (înscrisere, redactare, ștergere, vizualizare etc.);
- ✓ este receptiv la eventualele modificări ale drepturilor utilizatorilor referitoare la elementele de structură ale bazei de date accesibile lor;
- ✓ toate conturile de utilizator sunt create de administratorii de sistem.
- ✓ include mijloace de protecție a datelor în cazuri de dereglări de sistem, acces neautorizat, accidente tehnice;
- ✓ include mijloace de securitate a datelor la transportarea acestora prin intermediul rețelelor.

Având în vedere natura specială a informațiilor gestionate în cadrul SIA AMP, acesta are implementat un mecanism de securitate care permite doar accesul autorizat asupra componentelor sale.

Sistemul are următoarele nivele de securitate care asigură confidențialitatea datelor:

- Nivelul de securitate la nivel de aplicație: reprezentat prin protocolul de comunicație între stații și server; acesta este securizat, tip HTTPS cu certificate de criptare SSL;
- Nivelul de securitate la nivel business: reprezentat prin modulul de acces la sistem: autentificare unică prin intermediul serviciului electronic guvernamental de autentificare și control al accesului MPass și asigurarea în baza acestuia a accesului corespunzător la nivelul de date.
- Nivelul de securitate al bazei de date: baza de date MS SQL server are propriul mecanism de securitate; accesul la informații se face cu user/parolă criptate în mod implicit pe canalul de comunicație. Integritatea bazei de date este asigurată automat, iar modificările de structură la nivelul acesteia se fac exclusiv în baza drepturilor corespunzătoare de administrator al bazei de date. În plus, baza de date deține propriul mecanism de backup care permite, în caz de dezastru, restabilirea unor versiuni anterioare recente (de ordinul zilelor).

Sistemul asigură dirijarea și controlul nivelului de acces și a drepturilor de identificare și autentificare pentru totalitatea obiectelor. Pentru fiecare grup de utilizatori sunt create drepturi de acces și autentificare în sistem; sunt indicate volumul de informație și funcționalitatea pe care aceștia o accesează. Sistemul permite accesul la datele statistice pentru anumite grupuri de utilizatori. Sistemul asigură verificarea automată a drepturilor în momentul autentificării în sistem. În ulterioarele accesări a sistemului creează un jurnal al accesărilor – jurnalul de audit.

În sistem există următoarele tipuri majore de utilizatori:

- nivelul **Administrator**: permite crearea conturilor, asigurarea securității informaționale și alte configurări.
- nivelul **Operator**: - permite introducerea și modificarea datelor specifice activității sale;

Sistemul dispune de mecanisme de retenție a datelor, asigurare acces securizat și audit al acțiunilor:

- **Retenția datelor**. Sistemul permite stocarea informațiilor medicale (consultații, rețete, fișe medicale) în conformitate cu cerințele legale cu toate versiunile acestora prin operații programabile de backup.
- **Securitate**. Pentru asigurarea securității, toate accesările sistemului respectă regulile de control a accesului în vederea protejării datelor cu caracter personal. Măsurile de securitate asigură prevenirea utilizării neautorizate a datelor și protejează împotriva pierderii, modificării neautorizate și distrugerii datelor din sistem.
- **Autorizare la funcționalități**. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor pe care le au în sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului sau rolurilor din care fac parte utilizatorii.

**Autorizare la date**. Utilizatorii care folosesc sistemul sunt autorizați să acceseze funcționalitățile sistemului pe baza identității, rolurilor din sistem și pe baza permisiunilor asociate rolului, sau rolurilor, din care face parte utilizatorul doar pe domeniul său de competență. Spre exemplu, un medic are acces doar la fișele



electronice ale pacienților săi.

- **Nerepudierea.** Nerepudierea este o modalitate de a garanta faptul că utilizatorul nu poate nega mai târziu că a efectuat o operațiune. Nerepudierea este implementată prin următoarele mecanisme:
    - ✓ Unicitatea utilizatorilor în sistem
    - ✓ Auditarea tuturor operațiunilor efectuate de sistem;
    - ✓ Mecanism de control al versiunilor pentru înregistrările medicale.
  - **Securizarea schimbului de date.** Orice comunicare din cadrul sistemului cu exteriorul utilizează metode de criptografie atât la nivelul canalului de comunicație cât și la nivelul mesajelor (mesaje SOAP) transmise.
  - **Audit.** Toate operațiunile efectuate de utilizatori, sau de către alte sisteme care sunt accesate păstrează o urmă în componenta de auditare. Este permisă astfel investigarea incidentelor de către un administrator.
- **Modulele SIA AMP**

SIA AMP este constituit dintr-un set de module care acoperă diverse funcționalități și au acces restricționat în dependență de rol și drepturi de acces. Modulele SIA AMP sunt:

- Resurse Umane;
- Registratură;
- Triaj;
- Cabinet Medical (Fișa medicală);
- Laborator;
- Statistica și Rapoarte;
- Gestiune Stocuri;
- Administrare;

**Modul Resurse Umane** este destinat gestionării resurselor umane implicate în medicina primară și specializată de ambulator (angajați din cadrul instituției) în mod unitar. Prin acest modul se gestionează date personale (identificare, domiciliu, etc), date de contact ale utilizatorilor SIA AMP, datele contractuale (funcția, perioada contractelor de muncă) .

**Modul Registratură** este destinat înregistrării programărilor pacienților care solicită consultația medicului sau servicii de investigații. Prin acest modul se gestionează data programării, medicul, instituția și alte date necesare pentru programarea pacientului la consultație .

**Modul Triaj** este destinat introducerii datelor referitor la funcționalitățile specifice biroului de triaj din cadrul centrelor de medicina primară, examinările medicale profilactice, etc.

**Modul Cabinet Medical** este destinat gestionării în mod unitar a datelor pacienților, introducerii/vizualizării informațiilor referitoare la vizitele pacienților (consulturi, tratamente, vaccinări, etc). Modulul asigură acces la istoricul vizitelor pacientului la medicii de familie, specialiști, etc.

**Modul Laborator** este destinat gestionării investigațiilor medicale, cererilor și rezultatelor analizelor medicale ale pacienților.

**Modul Statistică și Rapoarte** este destinat generării operaționale, statistice, ad-hoc. Fiecare raport dispune de criteriile de filtrare specifice fiecărui tip de raport. Acest modul colectează informații din toate modulele sistemului: personal medical, pacienți, cabinete etc., și generează centralizatoare, diverse statistici și rapoarte

În cadrul Modulului de Statistică și Raportare, are loc generarea de rapoarte către



instituțiile superioare cărora se subordonează centrul medical, statistici pe pacient, medici etc. De asemenea modulul permite vizualizarea unor indicatori de performanță, prin generarea rapoartelor ad-hoc

**Modul Gestiune Stocuri** este destinat gestionării stocurilor în cadrul instituției medicale, distribuției consumabilelor către secții și medici și a evidenței consumului efectuat. Modulul gestionează facturile, intrările și ieșirile pentru toate elementele din depozitul unității medicale, introducerea datelor referitor la cantitatea mărfii, prețul unitar, data producerii medicamentului, data expirării, etc. De asemenea modulul permite utilizatorilor să obțină situația la zi a stocurilor existente.

**Modul Administrare și Audit** este destinat efectuării operațiunilor necesare funcționării normale a întregului proces. Modulul permite administrarea nomenclatoarelor, utilizatorilor și a altor elemente necesare funcționării SIA AMP. Administrarea sistemului se divizează în 2 părți:

- Administrarea aplicației la nivel general
- Administrarea la nivel de modul (specific modulului)

**Modul Programarea online la medic** este destinat efectuării operațiunilor necesare pentru solicitarea programării la medic. Modulul este administrat de către persoanele din cadrul instituțiilor medicale. Aplicația permite identificarea persoanei și oferirea posibilității de vizualizare a zilelor/orelor disponibile pentru programare, atât la medicul de familie cât și la medicii de specialitate.

#### ▪ **Operațiuni de administrare a aplicației**

Administrarea aplicației la nivel general cuprinde:

- Administrarea sistemului de securitate.
- Datele utilizatorilor legate de utilizarea sistemului.
- Definirea grupurilor de utilizatori.
- Configurarea drepturilor de acces ale utilizatorilor la diverse resurse.
- Rapoarte de audit.
- Definirea acțiunilor de jurnalizare.
- Administrarea nomenclatoarelor aplicației (adăugare, modificare, ștergere, mapare cu nomenclatoarele standard).
- Configurarea conexiunilor cu părțile terțe (IP-ul serverului și datele de conectare ale aplicației la Registrul Populației, IP-ul serverului și datele de conectare ale aplicației la CNAM).
- Administrarea conturilor utilizatorilor permite adăugarea, modificarea, inactivarea înregistrării corespunzătoare unui utilizator.

Administrarea la nivel de modul (specific modulului) permite setarea configurărilor specifice modulului:

- Registratură - asigură menținerea registrului cu costurile serviciilor și procedurilor medicale.
- Cabinet Medical - asigură administrarea programului național de vaccinare, registrul de vaccinare.
- Laborator - asigură configurarea analizelor, parametrilor în dependența de aparatul folosit, registrul de analize.
- Resurse Umane - asigură administrarea infrastructurii unității organizaționale, organigrama instituției, departamente, secții, funcții și nomenclatoarele aferente.
- Stocuri – asigură menținerea nomenclatoarelor de medicamente și materiale

sanitare, furnizori și unităților de măsură

De asemenea modulul dat asigură identificarea acțiunilor efectuate de către un utilizator, în mod cronologic. În cazul apariției unui incident administratorul SIA AMP, poate verifica istoricul operațiilor desfășurate de orice utilizator în vederea identificării și corectării problemei. SIA AMP înregistrează informațiile referitoare la autentificările în sistem, fișe pacienților care au fost accesate, tipul de acces și informațiile care au fost tipărite. Pentru orice tip de modificare a datelor SIA AMP înregistrează timpul modificării, utilizatorul care a modificat și modificările efectuate (starea precedentă se păstrează într-un tabel de date istorice). Fiecare înregistrare este versionată. Acțiunile se auditează indiferent de faptul dacă acțiunea a avut loc cu succes sau nu.

## Cerințele generale față de serviciile de mentenanță

### ▪ Modul și timpul de intervenție

Serviciile achiziționate se referă la componentele SI, iar operațiunile de întreținere la nivelul aplicativ și de platformă SI se vor desfășura 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 la sediul CNAM a echipelor de suport tehnic. Pe perioada contractului vor fi disponibile din partea Furnizorului următoarele modalități de intervenție în cazul incidentelor, dar și pentru operațiuni normale de întreținere:

- Intervenție de la distanță [remote acces], securizată. Se vor respecta recomandările specialiștilor Centrului de Date al Cloud-ului guvernamental;
- Intervenții tehnice și recomandări telefonice, prin email, sau prin alte mijloace de comunicație electronică;
- Intervenții la sediul CNAM, în situațiile în care specialiștii centrului de date guvernamental apreciază că este necesară o astfel de abordare a situației. Prestatorul va asigura un timp minim de intervenție onsite de 2h în intervalul orelor de lucru 08:00-19:00;
- Intervenții la sediul laboratoarelor conectate la sistem pentru mentenanța sistemelor de comunicații.

### ▪ Nivelul Serviciilor

Nivelul de disponibilitate a Serviciilor stabilește timpul de funcționare/nefuncționare a Serviciilor prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează:

1. Perioada garantată pentru disponibilitatea sistemelor informatice este: în zilele lucrătoare, interval de timp 08:00 – 19:00.
2. Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99% mediu lunar. Criteriul determină că timp de o lună timpul total de indisponibilitate a sistemului informatic din cauza erorilor de cod nu poate depăși 3 - 7 ore, în condiții de exploatare conforma.
3. Serviciile se consideră disponibile dacă, în perioada orelor de lucru, Beneficiarul va putea accesa Serviciile și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interpelările de accesare a Serviciilor nu trebuie să fie mai mare decât

3 secunde, în condiții de exploatare conformă. Timpul de răspuns reprezintă intervalul maxim de timp în care sistemul informatic trebuie să răspundă la o solicitare de statut indiferent de nivelul de solicitare a acestuia. Timpul de răspuns nu specifică timpul în care utilizatorul va primi răspunsul la interpelarea sa. Timpul de răspuns va fi contorizat în regim de funcționare continuă pe echipamente care respectă cerințe tehnice minime de funcționare a sistemului.

4. În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului “cel mai bun efort”.

#### ▪ **Întreținerea bazei de date**

Bazele de date ale sistemului sunt un element critic în funcționarea aplicației. Orice operațiune care se desfășoară asupra structurii bazelor de date afectează utilizarea normală a sistemului.

Optimizarea permanentă a structurii bazelor de date este o operațiune necesară pentru buna funcționare a întregului sistem pe termen mediu și lung, dar și pentru introducerea de corecții care se dovedesc utile pe parcursul funcționării. Noile funcționalități ale sistemului care au impact asupra bazei de date trebuie să fie fluente și integrate deplin în mediul aplicativ.

În cadrul activităților de mentenanță se va ține cont de necesitatea îmbunătățirii controlului securității, integrității, redundanței și coerenței a datelor în scopul aplicării standardelor actuale a BD și asigurarea unei creșteri privind accesibilitatea datelor, creșterea productivității și capacitatea de răspuns.

Ținând cont de perioada mentenanței, în cazul desfășurării concomitente a proiectelor de dezvoltare SIA AMP, se va ține cont de necesitatea soluționării conflictelor parvenite ca urmare a cerințelor stabilite prin documentația tehnică de dezvoltare și cerințele stabilite în cadrul mentenanței.

În perioada mentenanței, operațiunile de întreținere a bazei de date se vor regăsi în domeniul diferitor tipuri de mentenanță (de corecție, preventivă și adaptivă), astfel încât să urmărească toate obiectivele care produc mărirea performanței:

- a) Activități de administrare SGBD;
- b) Participare la activități de gestionare și planificare a resurselor, elaborare și menținerea procedurilor BD;
- c) Crearea bazelor de date, modificarea tabelor existente și crearea tabelor noi, configurarea parametrilor de funcționare și de interconexiune a acestora;
- d) Modificarea proiectării conceptuală/logică a BD conform specificațiilor;
- e) Menținerea securității și integrității BD, implementarea noilor cerințe parvenite;
- f) Indexarea tabelor de diferite dimensiuni în scopul minimizării timpului de acces la informații;
- g) Efectuarea operațiunilor privind înregistrări și corecții de date, interogări și update, extragerea datelor din mai multe tabele conform specificațiilor, conversia și criptarea datelor, definirea tabelor și popularea tabelor deja definite;
- h) Acțiuni de detașare și migrare a bazelor de date;
- i) Optimizarea căutărilor în tabele mari prin formularea corectă a operațiunilor de selecție a datelor;
- j) Normalizarea bazelor de date în vederea suprimării redundanței logice a

- datelor și evitarea anomaliilor la reactualizarea și rezolvarea problemei reconexiunii;
- k) Acțiuni de re tehnologizarea în vederea compatibilizării sistemului cu noi versiuni de SQL Server;
  - l) Restaurarea bazei de date dintr-o arhivă de date stocată în cazul în situația coruperii datelor sau apariția unor disfuncționalități;
  - m) Elaborarea, configurarea și monitorizarea procedurilor de back-up;
  - n) Reingineria mecanismului de jurnalizare și audit în scopul arhivării datelor existente;
  - o) Optimizării spațiului pe disc și a performanței sistemului în ansamblu.
  - p) Documentarea modificărilor asupra bazelor de date și a celor create pe perioada mentenanței;

Indiferent de operațiunile executate, baza de date trebuie să își mențină structura optimă care nu va suprasolicita inutil sau în exces resursele alocate, iar sistemul va răspunde corect cerințelor aplicative. Doar după informarea în prealabil a beneficiarului, echipa de specialiști a ofertantului poate modifica structura bazei de date în sensul optimizării relațiilor dintre tabele, a formulelor de calcul, tranzacțiilor, specificațiile de interconexiune, fără a pune în pericol consistența sau semnificația datelor existente, iar ulterior va fi elaborată/modificată documentația aferentă SI necesară.

Din acest motiv, este necesar ca Furnizorul să înțeleagă semnificația datelor prelucrate și să aprecieze /implementeze corect modul de remediere a situațiilor depistate.

În cadrul operațiunilor de întreținere trebuie să se execute activități care să mențină în baza de date informații corecte, consolidate, în directă corespondență cu realitatea.

#### ▪ **Întreținerea aplicației, a resurselor și a serviciilor web**

SI este format din mai multe părți componente care, indiferent de procesele executate, trebuie să mențină un nivel de performanță corespunzător.

În cadrul activităților de mentenanță de corecție, preventivă și adaptivă, se vor realiza următoarele obiective:

- a) Repararea erorilor, identificarea cauzelor privind apariția acestora, aplicarea soluțiilor de înlăturare a deficiențelor pentru toate modulele SI, astfel încât acestea să nu se reproducă;
- b) Implementarea modificărilor legislative survenite pe perioada de derulare a contractului de mentenanță (modificarea formei și structurii rapoartelor, registrelor, formularelor existente, etc.);
- c) Asigurarea unui timp minim de răspuns la etapa de selectare a datelor din filtre, la etapa de căutare, generare și extragere a datelor;
- d) Menținerea funcționării neîntrerupte a SI și a serviciilor web aferente SI;
- e) Modificarea și optimizarea funcționalităților existente pentru structura SI și logica de funcționare;
- f) Identificarea și înlăturarea în regim urgent a defecțiunilor de sistem ce prezintă risc de blocaje/scăderi de performanță în condițiile de exploatare a mediului real de lucru;
- g) Aplicarea modificărilor asupra structurii SI, fluxurilor de date, algoritmi de calcul, precum și modificarea/elaborarea elementelor grafice;
- h) Documentarea modificărilor aplicate asupra codului sursă.

#### ▪ **Servicii privind mentenanța de corecție**

Serviciile aferente mentenanței de corecție (mentenanță corectivă) sunt orientate spre restabilirea funcționalității SI în caz de incident, în timp optim și cu un impact minim asupra activității operaționale. Serviciile de mentenanță de corecție includ:

- a) identificare, analiza și remedierea incidentelor de funcționare a SI;
- b) autosesizări intervenite în baza alertei sistemului de monitorizare;
- c) depanarea problemelor și soluționarea erorilor identificate la nivel de server, web server, aplicație, baza de date, precum și erori identificate în codul sursă, etc...;
- d) eliminarea întreruperilor de funcționare a sistemului, deviațiile de la condițiile optime de funcționare și intervențiile necesare;
- e) documentarea modificărilor efectuate și formarea rapoartelor de incidente pe parcursul perioadei de furnizare a serviciilor de mentenanță;

#### ♣ Servicii privind mentenanța preventivă

Serviciile de mentenanță preventivă sunt orientate spre organizarea proceselor, identificare și înlăturarea defectelor ascunse înainte ca acestea să se manifeste, în așa mod încât să permită înlăturarea incidentelor în cazul apariției acestora în timp restrâns.

Servicii aferente mentenanței preventive sunt orientate spre depistarea și înlăturarea erorilor ascunse și se vor efectua în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar. Acestea includ:

- a. desfășurarea activităților focalizate pe sarcini planificate la intervale regulate de timp, prin care să se asigure menținerea în stare de funcționare la parametri optimi a SI;
- b. monitorizarea parametrilor de funcționare a SI și a proceselor active;
- c. colectarea și monitorizarea în timp a indicatorilor de performanță;
- d. analiza incidentelor;
- e. monitorizarea operațiunilor, componentelor critice a sistemului, a parametrilor de funcționare, în vederea diminuării riscurilor potențiale;
- f. identificarea necesarului de suplینire a resurselor pe servere de producție și prognozarea acestora din platforma MCloud;
- g. activități prevăzute pentru întreținerea bazei de date;
- h. activități prevăzute pentru întreținerea aplicației, resurselor și a serviciilor web;
- i. participarea la stabilirea cerințelor și înaintarea propunerilor de remediere a problemelor identificate;
- j. elaborarea rapoartelor de analiză și monitorizare tehnică (lunar).

#### ♣ Servicii privind mentenanța adaptivă

Serviciile de mentenanță adaptivă sunt orientate spre adaptarea părților componente a SI la cerințele și condițiile actuale:

- a) asigurarea compatibilității și adaptarea SI la cerințele mediului de găzduire MCloud, serviciilor guvernamentale (MLog, MNotify), platforma hardware, sisteme de operare, sisteme de gestiune a bazelor de date, platformei de interoperabilitate;
- b) actualizarea datelor privind înregistrarea persoanelor pe lista de evidență a medicului de familie;
- c) corectarea datelor înregistrate, actualizarea nomenclatoarelor, clasificatoarelor și listelor existente indiferent de tipul și structura acestora conform specificațiilor;
- d) ajustarea parametrilor funcționali privind menținerea interconectării SIA AMP cu alte sisteme de stat;
- e) acțiuni de Upgrade pentru mijloacele recomandate;
- f) acțiuni de Update pentru mijloacele utilizate;
- g) participarea la analiza și înaintarea recomandărilor de modernizare a SI

Pentru buna desfășurare a operațiunilor de mentenanță, dar și de consultanță în menținerea caracterului consolidat al informațiilor din sistem, echipa tehnică a Furnizorului trebuie să fie pregătită în sensul cunoașterii amănunțite a modului în care funcționează întregul sistem și să dețină resursele necesare unor solicitări cu termene de realizare foarte scurte.

Totodată, echipa tehnică trebuie să dețină capacitatea de înțelegere și viziune a impactului oricăror modificări ce sunt propuse de beneficiar, sau care sunt necesare, în așa fel încât să asigure funcționarea neîntreruptă a sistemului și să intervină prompt ori de câte ori este nevoie.

## **Managementul incidentelor și modificărilor**

- a) servicii de linie fierbinte și Service Desk pentru angajații CNAM și administratorii locali (furnizorul va oferi conturi de acces la Service Desk) pentru gestiunea incidentelor și modificărilor: recepționarea, înregistrarea, analiza, clasificarea incidentelor și modificărilor SI, urmărirea procesului de soluționare și închidere a incidentului;
- b) Existența Sistemului Informational automatizat pentru înregistrarea și evidența solicitărilor de suport;
- c) Linie Telefonica dedicată pentru acordarea serviciilor de tip call-centru 24/7;
- d) excelarea și gestiunea incidentelor care țin de funcțiile sistemului informatic, din numele Beneficiarului, pentru serviciile externalizate. Serviciile respective nu includ incidente legate de infrastructura TIC;
- e) gestiunea jurnalului de incidente și formarea raportului lunar;
- f) gestiunea jurnalului de modificări și formarea raportului lunar;
- g) consultarea utilizatorului din cadrul CNAM în aspecte ce țin de incapacitatea acestora de utilizare sau administrare a SI;
- h) participarea la ședințe de lucru;
- i) pregătirea acțiunilor privind procesul de mentenanță;
- j) elaborarea și menținerea artefactelor de mentenanță.

## **Echipa tehnică de mentenanță**

CNAM va desemna responsabilii de mentenanță și va informa în scris sau prin email Operatorul economic. Operatorul economic va desemna echipa de mentenanță conform CV-urilor transmise în setul documentelor de licitație. Modificarea echipei de mentenanță va avea loc doar cu informarea de către Operatorul economic despre persoana care iese din componența echipei de mentenanță, transmiterea CV-ului persoanei care înlocuiește și răspunsul în scris sau prin email de către DTI al CNAM despre acceptare sau refuz.

Operatorul economic va demonstra experiențele acumulate și a performanțelor în dezvoltarea și prestarea ulterioară a serviciilor de suport și menținere SIA integrate de complexitate asemănătoare demonstrată prin recomandări sau cel puțin un contract finalizat și descrierea proiectelor de mentenanță SI complexe bazate pe tehnologiile similare;

Echipa de mentenanță obligatoriu trebuie constituită din minim 4 persoane în

următoarea componență:

<p>Autoritatea Contractantă a identificat următoarele cerințe minime privind expertiza pe care trebuie să o aibă echipa tehnică a furnizorului :</p>
<p><b>Manager de proiect (1 persoană)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC;</li><li>– Competențe în management de proiect, dovedite prin certificare emisă de autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat.</li><li>– Competențe privind auditul securității sistemelor informatice, dovedite prin prezentarea unei certificari în domeniu emisă de autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat.</li><li>– Competențe privind auditarea sistemelor de management al calității, dovedite prin prezentarea unei certificari în domeniu emisă de autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat.</li><li>– Experiență profesională generală de minim 5 ani.</li><li>– Experiența specifică de Manager de Proiect în cel puțin 3 proiecte de complexitate similară, realizate cu succes (se justifică prin documente semnate de beneficiari ex: recomandări).</li></ul>
<p><b>Specialist infrastructură sistem (1 persoană)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul TIC;</li><li>– Competențe dovedite prin certificare în managementul serviciilor IT;</li><li>– Experiență profesională generală în domeniul informatic de minim 5 ani.</li><li>– Experiență dobândită prin participarea în cel puțin 3 proiecte la activități IT complexe privind infrastructura software și hardware din cadrul sistemelor informatice în MCloud (se justifică prin documente semnate de beneficiari ex: recomandări)</li></ul>
<p><b>Specialist suport tehnic (1 persoană)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Studii superioare finalizate cu diplomă de licență domeniul TIC;</li><li>– Experiență profesională generală în domeniul informatic de minim 5 ani;</li><li>– Experiență profesională platforma Linux dovedita prin certificare “Kubernetes” sau echivalent;</li></ul>
<p><b>Consultant informatica medicala (1 persoană)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Studii superioare finalizate cu diplomă de licență;</li><li>– Experiență profesională generală în domeniul informatic de minim 5 ani;</li></ul> <p>Experiență 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)</p>

## RECHIZITELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR

<b>Prestatorul</b>	<b>Beneficiarul</b>
Adresa poștală:	Adresa poștală: mun. Chișinău, bd. Vlaicu Pîrcălab,46
Telefon:	Telefon/fax: 022 780-295, 022 780-240
Cod fiscal:	IBAN: MD58TRPEAD518720A01857AA
Banca:	Banca: Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat
Cod:	Cod: TREZMD2X
IBAN	Cod fiscal: 1007601007778
	Adresa poștală: mun. Chișinău, bd. Vlaicu Pîrcălab,46

### SEMĂTURILE PĂRȚILOR

<b>Prestatorul</b>	<b>Beneficiarul</b> <b>Director general</b> <b>Ion DODON</b>
--------------------	--

Anexa nr. 1  
la contractul nr. \_\_\_\_\_  
Din „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2022

### SPECIFICAȚII TEHNICE

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului bunului	Țara de origine	Produsul	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
<b>Lotul 1</b>						
Servicii de mentenanță a Sistemului Informațional	Servicii de mentenanță preventivă a Sistemului			Conform Caietului de sarcini		<b>Moldova Standard</b>



Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP)	Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) – <b>în bază de abonament</b>					
	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă (de suport) a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) – <b>în bază de trouble ticket/ticketing system</b>			Conform Caietului de sarcini		<b>Moldova Standard</b>

### SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

**Prestatorul**

**Beneficiarul**  
**Director general**  
**Ion DODON**

Anexa nr. 2  
la contractul nr. \_\_\_\_\_  
din “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2022

### SPECIFICAȚII DE PREȚ

Cod CPV	Denumirea bunurilor/ serviciilor	Unitatea de măsură	Canti-tatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Sumă fără TVA	Sumă cu TVA	Termenul de livrare/prestare	Clasificație bugetară (IBAN)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>Lotul 1</b> Servicii de mentenanță a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP)										

72200000-7	Servicii de mentenanță preventivă a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) – <b>în bază de abonament</b>	Luni	9					Pe parcursul anului 2022	MD58TRPEAD51 8720A01857AA
72200000-7	Servicii de mentenanță corectivă și adaptivă (de suport) a Sistemului Informațional Automatizat Asistența Medicală Primară (SIA AMP) – <b>în bază de trouble ticket/ticketing system</b>	Efort Om/oră	1600					Pe parcursul anului 2022	MD58TRPEAD51 8720A01857AA

### SEMĂTURILE PĂRȚILOR

**Prestatorul**

**Beneficiarul  
Director general  
Ion DODON**

Anexa nr.3  
la contractul nr. \_\_\_\_\_  
din \_\_\_\_\_ 2022

**Model de act de primire predare serviciilor pentru luna raportată**

**ACT  
de primire-predare serviciilor pentru luna raportată**

Prin prezentul act se confirmă prestarea serviciilor prevăzute de contractul

Nr. \_\_\_\_\_ din ” \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_.

Se confirmă faptul că **agentul economic** \_\_\_\_\_  
a prestat servicii

la data de \_\_\_\_\_ 20\_\_.

*Prestatorul* \_\_\_\_\_  
Semnătura, F.N.P.

*Beneficiarul* \_\_\_\_\_  
Semnătura, F.N.P

**Contrasemnat:**

” \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201\_\_  
Semnătura \_\_\_\_\_ F.N.P. și funcția persoanei care  
a recepționat bunuri

**SEMĂTURILE PĂRȚILOR**

**Prestatorul**

**Beneficiarul  
Director general  
Ion DODON**