

## 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 <u>ocds-b3wdp1-MD-1773834049464</u> din <u>18.03.2026</u>
Obiectul achiziției: Serviciilor de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a aplicației soft “Înregistrarea Dispozitivelor Medicale(AMDM Software)”

Denumirea bunurilor/serviciilor	Denumirea modelului bunului/serviciului	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>Bunuri/servicii</b>						
Serviciilor de mentenanță corectivă, preventivă și adaptivă a aplicației soft “Înregistrarea Dispozitivelor Medicale(AMDM Software)”				<i>Conform Caietului de Sarcini (Termeni de referință)- se anexează</i>	<p>Serviciile de suport pentru aplicația software Dispozitive Medicale Soft și aplicație web a acesteia.</p> <p>Oferirea suportului utilizatorilor la soluționarea incidentelor aferente, indiferent de cauzele ce au dus la apariția incidentului Ca exemplu: erori în aplicație, probleme la nivel de soft de sistem, probleme în aplicații externe).</p> <p>În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz de incident în parte, se vor întreprinde următoarele acțiuni:</p>	<p>ISO 27001: 2018</p> <p>ISO 9001:2015</p> <p>ISO 14001: 2015</p>

				<p>-recepționarea de la utilizatori a informației despre incidentul produs și contextul producerii acestuia;</p> <p>- localizarea incidentului și identificarea activităților imediate ce trebuie să fie întreprinse în vederea diminuării impactului incidentului;</p> <p>- identificarea cauzelor incidentului și stabilirea acțiunilor necesare pentru a fi întreprinse în vederea înlăturării incidentului;</p> <p>- ghidarea utilizatorilor în vederea întreprinderii acțiunilor pentru diminuarea impactului incidentului și soluționarea acestuia în limita de timp stabilită;</p> <p>- prezentarea informației detaliate către AMDM privind cauzele incidentului, raționamentul acțiunilor întreprinse și acțiunile planificate pentru a preveni repetarea incidentelor similare;</p> <p>- examinarea necesității de înregistrare a unei noi probleme aferente ale uneia din aplicații (în cazul înregistrării problemei, gestionare conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor).</p> <p>Prestarea serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor înregistrate la nivelul sistemului:</p> <p>-Recepționarea și colectarea informației aferente problemei, simptome, efecte, condiții specifice;</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>- Analiza și localizarea problemei la nivelul componentelor aplicațiilor, identificarea interdependențelor ce contribuie la manifestarea problemei sau sunt afectate de problema;</p> <p>- Identificarea soluțiilor temporare pentru a diminua efectele problemei și ghidarea utilizatorilor în vederea aplicării acestora;</p> <p>- Identificarea soluțiilor aferente problemei, comunicarea regulată cu utilizatorii privind progresele făcute în vederea identificării soluțiilor;</p> <p>-În cazul în care soluțiile țin de configurări la nivelul aplicației, va fi efectuată ghidarea utilizatorilor în vederea implementării acestora;</p> <p>-În cazul în care soluțiile presupun modificări la nivelul codului program al aplicațiilor, acestea vor fi operate și implementate în cadrul serviciilor de Mentenanță în limita de timp stabilită.</p> <p>Prestarea serviciilor de suport consultativ la utilizarea aplicației de către utilizatori:</p> <p>-Recepționarea solicitării de consultanță din partea utilizatorilor și a informației aferente contextului în care este necesară consultanța;</p> <p>-Identificarea soluțiilor și validarea acestora în mediile de testare;</p> <p>-Oferirea răspunsurilor complete și corecte privind modul în care trebuie să acționeze utilizatorii la exploatarea aplicației, conform solicitării de consultanță.</p>	
--	--	--	--	---	--

					<p>Prestarea serviciilor de administrare, monitorizare, configurare și optimizare la nivelul aplicației (Application Level) și al instanțelor de baze de date MS SQL Server aferent.</p> <p>Aceste activități se vor desfășura strict în limitele drepturilor de acces (privilegiilor) și politicilor de securitate impuse de administratorul tehnologic (STISC) în cadrul platformei guvernamentale MCloud.</p> <p>Numirea persoanei responsabile care va fi la dispoziția AMDM a cărei sarcină primară va constitui interacțiunea cu AMDM în scopul descrierii/modificării fluxurilor noi/existente aferent funcționalităților dezvoltate/modificate precum și comunicarea directă cu programatorii în sensul verificării statutului cerințelor ale Beneficiarului.</p> <p>Perfectarea ciclului complet de dezvoltare/mentenanță în conformitate cu bunele practici internaționale, cu etapa de testare (efectuată în mod obligatoriu).</p>	
<b>1.1 Servicii de mentenanță preventivă</b>				<p><i>Conform Caietului de Sarcini- se anexează</i></p>	<p><b>Servicii de mentenanță preventivă</b></p> <p>Prestarea serviciilor de actualizare a sistemului pentru înregistrarea dispozitivelor medicale și de livrare a versiunilor noi.</p> <p>Implementarea tuturor actualizărilor și noilor versiuni se va efectua conform cerințelor stabilite la punctul „Managementul schimbărilor” al caietului de sarcini.</p> <p>Aplicarea politicii de minimizare a frecvenței de emisie a actualizărilor la nivelul aplicațiilor.</p> <p>Politica aplicată va permite aplicarea noilor</p>	

					<p>actualizări lunar.</p> <p>Comunicarea graficului de emiterie a actualizărilor și noilor versiuni. Pentru actualizări, AMDM urmează să fie notificat în prealabil cel puțin cu 7 zile Pentru noile versiuni, AMDM urmează să fie notificat în prealabil cel puțin cu 5 zile.</p> <p>Pentru menținerea aplicațiilor în stare funcțională, se vor efectua lucrări de mentenanță la nivelul componentelor TI și serverului virtual dat în utilizare. Tipul lucrărilor de mentenanță, perioada și durata acestora se vor stabili și coordona în prealabil cu AMDM.</p>	
<p><b>1.2 Servicii de mentenanță adaptivă și corectivă</b></p>				<p><i>Conform Caietului de Sarcini – se anexează</i></p>	<p>Prestarea serviciilor de mentenanță adaptivă a aplicațiilor. Perimetrul modificărilor va include cel puțin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Modificări pentru nivelul de prezentare a Aplicațiilor.</li> <li>-Modificări pentru nivelul logicii a Aplicațiilor;</li> <li>-Modificări pentru nivelul de date a Aplicațiilor;</li> </ul> <p>Ca parte a serviciilor de mentenanță adaptivă și corectivă, Ofertantul va efectua modificarea, optimizarea și extinderea funcționalităților Aplicațiilor la nivel de interfață (frontend), logica de business (backend) și baze de date.</p>	

				<p>Adaptarea sistemului prin integrarea posibilității de achitare online a cererilor depuse prin intermediul Serviciului guvernamental de plăți electronice Mpay.</p> <p>Extinderea sistemului prin implementarea funcționalității de generare a confirmării oficiale privind înregistrarea dispozitivelor medicale în Registrul de Stat, cu posibilitatea descărcării documentului de către reprezentantul autorizat, direct din aplicația web.</p> <p>Adaptarea aplicației prin adăugarea unui Registru de evidență a operatorilor economici:</p> <p>Implementarea unui registru de date structurat pentru evidența producătorilor de dispozitive medicale, corelată cu fluxurile de înregistrare.</p> <p>Furnizarea asistenței tehnice de specialitate necesare pentru migrarea, configurarea și integrarea continuă a sistemului informațional în platforma guvernamentală MCloud. Asigurarea funcționării optime a aplicației în arhitectura pusă la dispoziție de STISC, adaptând soluția tehnică la restricțiile de rețea, WAF (Web Application Firewall) și politicile de securitate specifice mediului guvernamental.</p> <p>Elaborarea și actualizarea documentația de arhitectură privind necesarul exact de resurse virtuale (CPU, RAM, Storage, reguli de rutare și porturi, la solicitarea beneficiarului)</p> <p>Actualizarea backend-ului la ultima versiune cu suport pe termen lung (LTS) disponibilă și stabilă la momentul inițierii modificării.</p> <p>Durata soluționării solicitărilor de suport</p> <p>Critică- timpul de răspuns 20min. timpul de soluționare 4 ore</p> <p>Înaltă- timpul de răspuns 30 min. timpul de soluționare 6 ore</p>	
--	--	--	--	--	--

					<p>Ordinară- timpul de răspuns 5 ore. timpul de soluționare 2 zile          Joasă - timpul de răspuns 2 zile, timpul de soluționare 5 zile.          Serviciile de mentenanță adaptivă a Aplicațiilor:          -Reacționarea la solicitare de mentenanță adaptivă în maxim 24 ore          - Prezentarea estimările de buget și conceptul soluției în maxim 10 zile lucrătoare.          - livrarea soluțiilor strict în termenele de execuție agreeate și semnate de ambele părți în faza de estimare și concept (Sarcina Tehnică specifică fiecărei cereri). Livrarea se va realiza respectând standardele de calitate în dezvoltarea software, funcționalitățile fiind considerate acceptate doar după trecerea cu succes a testelor de acceptanță (UAT) de către utilizatorii AMDM.          Se va permite setarea priorităților pentru solicitările de mentenanță adaptivă și revizuirea ulterioară a acestora.</p>	
<b>TOTAL</b>						

Semnat: \_\_\_\_\_ Numele, Prenumele: **Jitcov Tudor** În calitate de: **Director**

Ofertantul: **Mixacon-Lux SRL** Adresa: mun. Chișinău, or. Durlăști, str. M. Sadoveanu 170/B

---