

ANUNȚ PRIVIND CONSULTAREA PIEȚEI

1. Denumirea autorității contractante: **Centrul pentru Achiziții Publice Centralizate în Sănătate**

2. IDNO: **1016601000212**

3. Adresa: **bd. Grigore Vieru 22/2, Chișinău, Moldova**

4. Persoana de contact: **Arvinte Irina**

5. Numărul de telefon/fax: **+373 22-222-364 +37368998428**

6. Adresa de e-mail a autorității contractante: office@capcs.gov.md

7. Adresa de internet unde sînt publicate informațiile cu privire la procesul de consultare a pieței: www.capcs.md

8. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția este efectuată din numele unei asociații de autorități contractante): **Centrul pentru Achiziții Publice Centralizate în Sănătate este o autoritate centrală de achiziție publică în domeniul sănătății, abilitată cu misiunea asigurării sistemului de sănătate național cu bunuri și servicii conform Hotărârii Guvernului nr. 1128/2016.**

9. Descrierea necesităților obiective și constrângerilor de natură tehnică, financiară și/sau contractuală ce caracterizează nevoia autorității contractante de a organiza procesul respectiv de consultare a pieței: **În cadrul procesului de consultare a pieței se urmărește identificarea capacității pieței de a oferi soluții în corespundere cu necesitățile autorității contractante, furnizarea de informații în legătură cu dezvoltarea pieței pentru a satisface necesitatea părții contractante, precum și informarea persoanelor/organizațiilor cu privire la achizițiile și cerințele acestora. De asemenea, consultarea pieței este necesară pentru obținerea de informații de la participanți în vederea pregătirii achiziției și desfășurarea procedurii de atribuire prin licitație deschisă, prin raportare la obiectul contractului de achiziție – **serviciilor de mentenanță a Sistemului informațional automatizat "Asistența medicală spitalicească" (SIA AMS), dezvoltarea opțiunilor de contractare, dar și pentru reducerea numărului de clarificări la Documentația de atribuire și depunerea de contestații efectuate ulterior inițierii procedurii de atribuire.****

10. Aspectele supuse consultării în procesul de consultare a pieței: **Valoarea estimativă pentru furnizarea serviciilor de mentenanță a Sistemului informațional automatizat "Asistența medicală spitalicească" (SIA AMS) prin licitație deschisă, (prețul fără TVA per unitate care va include toate cheltuielile cu operațiunile necesare, raportat la specificațiile tehnice anexate), termenul de prestare, îmbunătățirea specificațiilor tehnice întru asigurarea concurenței. Autoritatea contractantă garantează confidențialitatea informației comerciale recepționate declarate de participanții la consultare ca fiind confidențiale, clasificate sau protejate de un drept de proprietate intelectuală**

11. Termenul-limită de transmitere a propunerilor persoanelor/organizațiilor interesate în cadrul procesului de consultare a pieței: **23.05.2024.**

12. Descrierea modalității de desfășurare a consultării pieței, inclusiv modul în care se va realiza interacțiunea cu operatorii economici ce răspund la invitația autorității contractante: **operatorii economici interesați pot trimite răspusul la invitația autorității contractante, până la data limită, pe adresa de e-mail: transparenta.capcs@gmail.com sau office@capcs.gov.md.**

13. Orice alte informații relevante privind procesul consultării pieței: nu sunt.

14. **Conducătorul autorității contractante:** Gheorghe GORCEAG /semnat electronic /

Proiect caiet de sarcini

Proiectul caietului de sarcini

Obiectul Achiziția *Achiziționarea serviciilor de mentenanță a Sistemului informațional automatizat "Asistența medicală spitalicească" (SIA AMS), pentru anul 2024*

Autoritatea contractantă *Centrul Pentru Achiziții Publice Centralizate în Sănătate*

Descriere generală.

Informații

CAIET DE SARCINI

pentru achiziționarea serviciilor de mentenanță a Sistemului informațional automatizat "Asistența medicală spitalicească" (SIA AMS), găzduit în infrastructura de cloud guvernamental

Chișinău 2024

1 Introducere

SIA AMS este un sistem informațional de tip HIS *Hospital Information System* [referință https://en.wikipedia.org/wiki/Hospital_information_system] destinat informatizării spitalelor din Republica Moldova. Conform H.G. nr. 586 din 24.07.2017 *pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical* Posesor al SIA este Ministerul Sănătății și Deținător Compania Națională de Asigurări în Medicină.

SIA AMS a fost implementat în anul 2016 și rulează pe infrastructura guvernamentală MCloud având ca scop strategic eficientizarea activității medicale la nivel local. Prezenta procedură de achiziție a fost lansată în scopul contractării serviciilor de mentenanță pentru asigurarea funcționării neîntrerupte, dar și dezvoltarea funcționalităților noi a SIA AMS, în conformitate cu necesitățile instituțiilor din domeniul ocrotirii sănătății.

Sistemul informațional automatizat „Asistenta Medicala Spitaliceasca” (SIA AMS), împreună cu alte sisteme informaționale [*Sistemul informațional automatizat „Asistenta Medicala Primara” (SIA AMP); Sistemul informatic de evidenta a resurselor umane in sistemul sănătății (SIERUSS); Sistemul informațional automatizat „Serviciul de sânge” (SIA SS); Sistemul informațional automatizat „Transplant” (SIA Transplant); Portalul certificatelor de concediu medical; Sistemul informațional automatizat „Registrul de evidenta a vaccinării împotriva COVID-19” (SIA RVC-19)*], constituie Registrul medical.

Proprietarul Registrului medical este statul, iar Posesorul acestuia este Ministerul Sănătății

Deținătorul SIA AMS este Compania Națională de Asigurări în Medicină.

În conformitate cu HOTARAREA Nr. HG586/2017 din 24.07.2017, pentru aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a Registrului medical, cu modificările și completările ulterioare, printre obligațiile Deținătorului Registrului medical se numără:

- „sa asigure implementarea măsurilor organizatorice și tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității și securității datelor cu caracter personal în conformitate cu dispozițiile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal și Hotărârii Guvernului nr. 1123 din 14 decembrie 2010 „Privind aprobarea Cerințelor fata de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”;

- „sa asigure accesul securizat la informația din Registrul medical, respectarea condițiilor de securitate și a regulilor de exploatare a acestuia;”.

Deținătorul Registrului medical are dreptul „să inițieze procedura de suspendare a drepturilor de acces la Registrul medical dacă nu se respectă regulile, standardele și normele general acceptate în domeniul securității informaționale și protecției datelor cu caracter personal;”.

Beneficiarul este prestator de servicii medicale. În calitate de Registratori ai Registrului medical, Beneficiarul are obligația „sa efectueze acțiunile de asigurare a securității informației, sa documenteze cazurile și tentativele de încălcare a acesteia, precum și sa întreprindă măsurile ce se impun pentru prevenirea și lichidarea consecințelor;” și totodată „sa ia măsurile

organizatorice si tehnice necesare pentru asigurarea regimului de confidențialitate si securitate a datelor cu caracter personal in conformitate cu instrucțiunile detonatorului Registrului medical;”.

Cerințele din prezentul caiet de sarcini sunt minime și obligatorii, descrierea acestora fiind făcută la general și cu indicarea celor mai esențiali parametri tehnici sau, în măsura posibilităților, cu descrierea performanțelor și/sau cerințelor minime. Ofertanții vor răspunde punct cu punct cerințelor din prezentul caiet de sarcini.

1.1 Sistemul informațional supus mentenanței:

SIA ”Asistența medicală spitalicească” – HIPOCRATE H3 concept - soluție informatică destinată activității medicale, matura, complexă, flexibilă și operațională.

1.2 Scopul Sistemului

- Crearea unei platforme comune și solide de management a informațiilor medicale la nivelul spitalelor din Republica Moldova;
- Gestionarea eficientă a informațiilor medicale cu privire la pacienți, într-o manieră ce va permite analiza, optimizarea și raportarea informațiilor pe nivele de responsabilitate;
- Asigurarea unei structuri omogene, compactă pentru care se vor aplica aceleași proceduri, servicii de instruire și suport, independente de particularitățile tehnice existente;

1.3 Subiecții raporturilor juridice

Posesorul SIA – Ministerul Sănătății

Deținătorul SIA – Compania Națională de Asigurări în Medicină;

Utilizatorii

SIA IMSP

1.4 Arhitectura sistemului

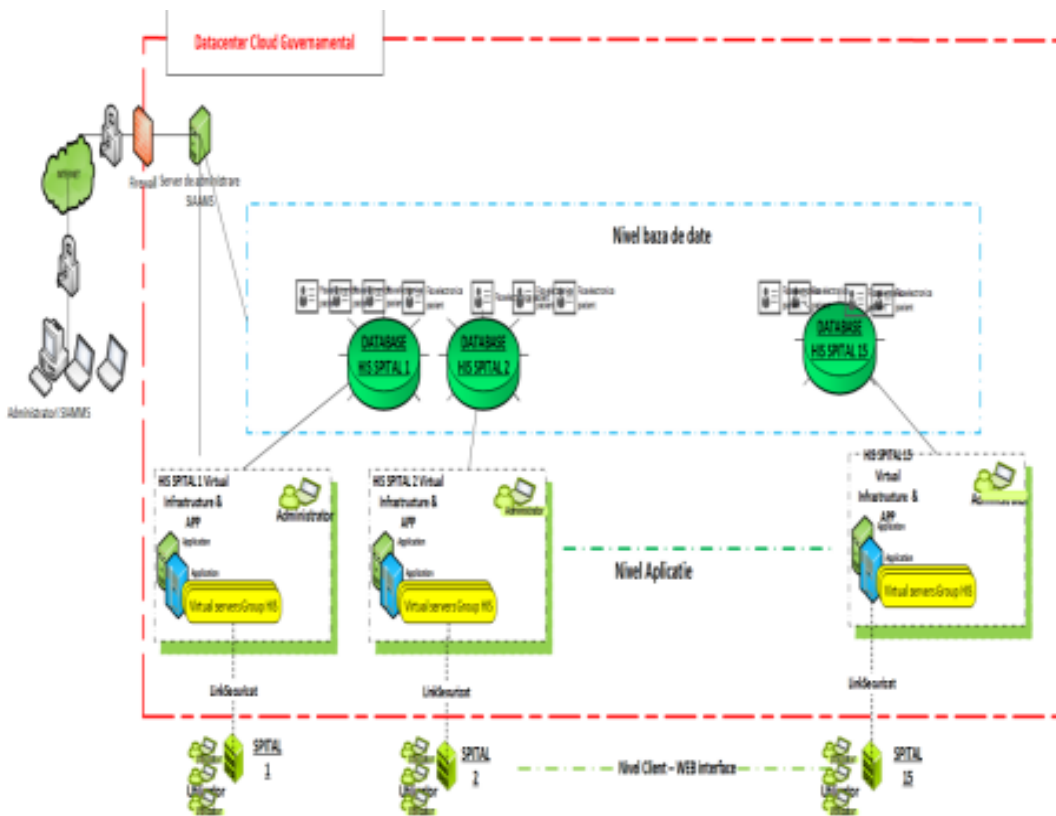
Arhitectura SIA AMS este realizată pe 3 nivele: Aplicație, Baza de date, Client web. Fiecare instanță aplicativă a fiecărei institutii medicale inclusa in SIA AMS este conectată la o bază de date Microsoft SQL Server. În ceea ce privește distribuția serverelor fiecare instanță aplicativă rulează pe un server virtual și este conectată la o bază de date relațională care rulează la fel pe un server virtual.

Practic fiecare institutie medicala inclusa in SIA AMS are o aplicație HIS corespondentă care îi permite să gestioneze activitatea medicală prin colectarea și gestionarea fișelor medicale ale pacienților pe durata episoadelor de boală. Pentru fiecare unitate medicală se folosesc două servere: unul de aplicație și unul de baze de date, ambele virtuale, cu sistem de operare Windows Server.

Sistemul Hipocrate v.H3Concept funcționează exclusiv pe servere virtuale și se asigura astfel o independență optimă față de hardware-ul disponibil, deoarece mașinile virtuale pot rula sau pot fi migrate de pe un server fizic pe altul fără modificări.

Segmentarea operațiunilor din cloud-ul guvernamental este foarte clară: Administratorii MCloud desfășoară activități de tip IaaS (Infrastructure as a Service) și PaaS (Platform as a Service, în timp ce sistemul oferat este un SaaS – Software as a Service. Schema nivelelor operaționale este simplă:





Arhitectura locală:

La nivel local, adică al centrelor medicale, modelul arhitectural este deosebit de simplu. Stațiile de lucru sunt conectate în rețeaua LAN locală – protejată de firewall - și accesează instanță aplicativă informațională din MCloud a instituției medicale prin intermediul navigatorului de internet, la fel cum accesează orice altă pagină web în care sunt necesare credentiale de acces. Sistemul informatic integrat accesat astfel este capabil să gestioneze activitatea medicală din interiorul instituției: Fișa pacientului, Laborator, Farmacie, Bloc alimentar, Analiza și Rapoarte, Statistică. În centrele medicale care au imagistica, pe una dintre stațiile de lucru va funcționa un colector de fișiere mari, numit PACS, pentru a nu încărca traficul peste internet în mod inutil; astfel se evita și necesitatea unei conexiuni internet deosebit de bune între centrele medicale și datacenterul MCloud.

Conexiunea este securizată în mod transparent pentru utilizator (*certificat ssl pentru care utilizatorul nu trebuie să execute nici un fel de acțiune*) și are în aplicație drepturile specifice rolului corespunzător din cadrul centrului medical.

2 Noțiuni generale

Termeni și definiții

În prezentul document se vor utiliza următorii termeni:

Sistem informatic supus mentenanței – totalitatea componentelor software de bază (cod compilat și cod sursă) și de suport (SO, SGBD, etc.), procesele și procedurile de lucru realizate de utilizatori persoane și sistem în scopul valorificării funcționalului acestuia;

Utilizator – orice persoana sau grup de persoane care folosește informația din sistemul informatic sau interacționează direct cu acesta.

Mentenanța reprezintă un ansamblu de activități tehnico-organizatorice care au drept scop asigurarea funcționării sistemului la un nivel agreat de disponibilitate. Prin activități atât operaționale de întreținere a componentelor sistemului informatic, cât și crearea de procese, funcționalități noi menite să asigure funcționarea normală sau dezvoltarea sistemului. **Tipurile de mentenanță:**

- a) **Mentenanță corectivă** (reactivă) – asigură repunerea în funcțiune a sistemelor defecte, după ce acestea au suferit o defectare parțială sau o pană, prin activități de localizarea defectelor, diagnoză și de eliminare a defecțiunilor apărute, urmate de controlul bunei funcționări. Remedierea erorilor din toate rapoartele statistice, generate atât pentru a fi prezentate Ministerului Sănătății, CNAM, ANSP cât și pentru managementul instituției medicale pentru adoptarea unor decizii. Intervenția se consideră acceptabilă dacă sistemul funcționează la un nivel minim acceptat.
- b) **Mentenanță preventivă** – reprezintă un proces de întreținere planificată, ce are ca scop menținerea sistemului, în condiții normale de funcționare, prin inspecție sistematică, detecție, optimizare, ajustarea componentelor, împreună cu executarea unor operațiuni de revizie periodică și de reglare. Mentenanța preventivă urmează a fi efectuată conform Planului de mentenanță – elaborat de prestator și coordonat cu beneficiarul Sistemului, care identifică sarcinile de mentenanță și intervalele corespunzătoare, în funcție de timpii de funcționare sau de cicluri de funcționare.
- c) **Mentenanță perfectivă** – implică implementarea de noi cerințe sistemului funcțional sau non funcțional, cum ar fi îmbunătățirea performanțelor, scăderea timpului de așteptare, crearea unor interfețe mai ușor de utilizat de către utilizatori. Prin aceasta se urmărește adăugarea de trăsături dorite, dar nu neapărat necesare. Să iacest tip de mentenanță aduce valoare sistemului informațional.

Persoanele responsabile (beneficiar) – persoanele desemnate de Beneficiar care sunt în drept de a solicita de la Prestator oferirea serviciilor aferente obiectului achiziției și prin intermediul cărora Prestatorul comunică cu Beneficiarul. Persoanele responsabile din partea Beneficiarului dispun de competențe și drept de decizie privind solicitarea serviciilor conform prezentului contract.

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

Problemă – reprezintă cauza primară a apariției incidentelor.

Solicitare – orice interpelare din partea Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit.

Solicitările pot fi:

- a) **Solicitare de suport** – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii (SLA) privind funcționarea SIA sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabilit.
- b) **Incident** – reprezintă orice solicitare care are la bază un **incident** de funcționare a sistemului

informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind înlăturarea sau ocolirea incidentului / problemei enunțate..

Nivelul serviciului – reprezintă nivelul agreat de Beneficiar al indicatorilor cantitativi care caracterizează calitatea funcționării serviciului (conform terminologiei internaționale Service Level Agreement).

Orele de lucru – 24/24.

3 Obiectul achiziției

Obiectul achiziției constă în prestarea serviciilor de mentenanță pentru Sistemul informațional automatizat "Asistența medicală spitalicească", conform următorului tabel:

| Nr. | Tip Mentenanta | Tip Serviciu | Cantiate/Termen | Nota prestare |
|-----|-----------------------|--------------|--|--|
| 1. | Mentenanță corectivă | Taxa lunara | 31.12.2024 (conform Planului de mentenanță) | Conform Capitolului 4, pct. 4.1 și prevederilor prezentului caiet de sarcini |
| 2. | Mentenanță Preventivă | | | Conform Capitolului 4, pct. 4.2 și prevederilor prezentului caiet de sarcini |
| 3. | Mentenanță perfectivă | | Conform capitolului 4.3 Serviciile aferente mentenanței perfective prevederilor prezentului caiet de sarcini | |

4 Descrierea și conținutul serviciilor

Interacțiunea între Părți

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

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

Persoane responsabile

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

Beneficiarul desemnează persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul. Beneficiarul va informa prin scrisoare oficială Prestatorul despre echipa desemnată și datele de contact a acesteia în termen de maxim 5 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Serviciul de Suport Client "Hot-Line"

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

- pentru soluționarea defectelor;
- pentru solicitarea informației și consultanței în vederea soluționării defectelor legate de utilizarea sistemului;
- pentru solicitarea realizării anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului;

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

- expedierea unui e-mail la adresa SSC _____;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: _____.

Programul de lucru al SSC este 24x7. Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în SSC.

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

4.1 Serviciile aferente mentenanței corective

1. Managementul incidentelor:

"Hot-Line" Service. 7/7, 24/24.

(a) timpul de răspuns la solicitarea institutiei medicale - conform tabelului de la pct.

Raportarea și soluționarea incidentelor.

- (a) înregistrarea cererilor de suport, statutul de progres de rezolvare a acestora, analiza rezultatelor.

- (b) Inregistrarea cererilor de consultanta.
- (c) furnizare de rapoarte intermediare saptamanale privind serviciile prestate.
- (d) furnizarea de rapoarte lunare privind serviciile prestate.

2. Asistența administratorilor Beneficiarului la lucrările de restabilire a sistemului informatic;

- verificare de ansamblu a stării de funcționare a sistemului de operare si a performantelor sale
- instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare (service pack, security patch)
- consultarea log-urilor aplicațiilor de securitate si sistem pentru depistarea problemelor ce nu se manifesta transparent si înlăturarea cauzelor care le-au produs sau recomandarea masurilor ce trebuie luate pentru a nu mai apărea astfel de erori
- verificarea stării de funcționare a driverelor si a componentelor aferente
- actualizare drivere in cazul apariției de noi versiuni
- utilizarea spațiului pe disk si alocarea corecta a tipului de disk
- verificare politici de securitate si depistare intruziuni/vulnerabilități
- creare si întreținere conturi de acces locale
- optimizarea configuratei sistemului de operare

comunicare cu specialiștii de infrastructura hardware si de comunicații in sensul menținerii stării operaționale de înaltă performanta si disponibilitate a sistemului.3. Monitorizarea parametrilor de funcționare a sistemului:

- Updatarea sistemului de gestiune al bazelor de date si a tool-urilor sale
- Recomandari privind alocarea corecta a tipului si spațiului de disk
- Modificarea structurii bazei de date in funcție de cerințele aplicației
- Activarea utilizatorilor si menținerea securității sistemului de gestiune a bazei de date
- Verificarea continua si asigurarea condițiilor impuse de tipul de licențiere
- Controlarea si monitorizarea accesului utilizatorilor la baze de date
- Monitorizarea si optimizarea performantei bazei de date
- Planificarea backup-ului si restaurării datelor si aplicației
- Răspunderea asupra backup-ului si restaurării bazei de date, configurarea programării secvențelor de backup;
- Asigurarea comunicării cu specialiștii producătorului SGBD [Microsoft]
- Orice alte activități care au drept scop funcționarea corecta si in condiții de securitate a bazei de date.

Prestarea serviciilor se va efectua conform regulilor descrise în anexa nr.2.

4.2 Serviciile aferente mentenanței preventive

Serviciile 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. Asigurarea mentenanței preventive cu personal calificat si avizat permite Beneficiarului sa opereze si sa exploateze normal sistemul.

Mentenanța preventiva are un rol esențial in buna funcționare a SIA AMS si are următoarele obiective:

- funcționarea optima si continua a sistemului din perspectiva Beneficiarului; eventualele incidente sau operațiuni uzuale trebuie sa aibă un impact minim asupra modului de operare a sistemului de către Beneficiar;
- identificarea din timp a parametrilor cu valori anormale, înaintea apariției defectiunilor

- remedierea în timp util a condițiilor care au dus la apariția valorilor incorecte a parametrilor sistemelor, preîntâmpinând astfel eventualele defecțiuni;
- prelungirea duratei de exploatare a sistemului
- reducerea timpilor în care sistemele sunt scoase din funcțiune și reducerea la minim a duratei de remediere a defectelor;
- reducerea costurilor cu reparațiile.

Serviciile de mentenanță preventivă care fac obiectul contractului includ:

1. Verificarea codului sursă al sistemului în vederea identificării defectelor ascunse:
 - verificarea și testarea modificărilor;
 - implementarea modificărilor;
 - urmărirea funcționării corecte a sistemului în urma implementării modificărilor și eventualelor măsuri corective.
 2. Managementul problemelor: identificarea, analiza și descrierea problemei, determinarea soluțiilor în baza:
 - analizei incidentelor, stabilirea cauzei care a produs incidentul;
 - implementării soluțiilor corective pentru remedierea incidentului / defectului raportat
 - monitorizării operațiunilor și componentelor critice a sistemului;
 - urmării funcționării corecte a sistemului în timpul operațiunilor programate și desfășurate asupra altor sisteme atunci când Beneficiarul identifică un potențial impact direct.
 3. Analiza parametrilor de funcționare a sistemului, identificarea și raportarea riscurilor potențiale:
 - analiza constantă a modului în care funcționează sistemul din punct de vedere al securității;
 - propuneri înaintate Beneficiarului de îmbunătățire a securității sistemului, realizate împreună cu specialiștii MCloud
 - măsuri care să permită intervenții rapide, de restaurare a sistemului și/sau menținerea acurateții informației în situații de expunere la riscuri.
 4. Servicii dedicate componentelor, inclusiv a celor de interconectare
- Prestatorul va asigura:
- Verifica și optimizează secvențele de cod (în principal cod Java)
 - Identifica și analizează problemele și potențialele probleme de la nivelul codului
 - Rezolva și/sau face recomandări privind cerințele de utilizare și interfața a aplicației
 - Soluționează incidentele apărute la nivelul codului
 - Modifica rapoartele, șabloanele, serviciile aplicative
 - Comunica cu echipele de suport în scopul funcționării corecte și permanente a sistemului.
5. În cadrul lucrărilor de organizare și realizare a planului de restabilire - efectuarea copiilor de rezervă (back-up) și restabilire în caz de dezastru conform planului aprobat. Întrucât informația din bazele de date este proprietatea Beneficiarului, Furnizorul de servicii va avea rol consultativ în realizarea backup-ului și se va implica activ în eventualele scenarii în care restaurarea din backup devine obligatorie.
- 4.3 Serviciile aferente mentenanței perfective:**
- Modificări ce tin de îmbunătățirea performanțelor și reducerea nivelului riscurilor

- Modernizarea arhitecturii, înlăturarea vulnerabilităților de sistem privind asigurarea disponibilității și integrității datelor.

5 Nivelul Serviciilor

Serviciile de mentenanță prestate trebuie să asigure funcționarea sistemelor informatice la următorul nivel de servicii.

5.1 Nivelul de disponibilitate

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 24/24:
2. Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99.50% 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.
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. 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.

Anexa nr.1

Regulile de perfectare a Ofertei financiare aferentă serviciilor de mentenanță

1 Cerințe privind algoritmul de calcul al tarifelor

a) Cerințe privind calcul tarifului pertu servicii aferente mentenanței corective.

Serviciile de mentenanței corectivă vor fi contractate după principiul de abonament lunar.

Beneficiarul optează pentru achitarea lunară a unei sume fixe (plată de abonament) pentru serviciile de mentenanță corectivă prestate 24/24.

Prestatorul va include în tarif alocarea tuturor resurselor necesare (umane, de hard și soft, organizatorice, etc.) prestării serviciilor de mentenanță corectivă conform nivelului de calitate indicat pentru tipul de solicitare.

b) Cerințe privind calcul tarifului pertu servicii aferente mentenanței preventive. Serviciile aferente mentenanței preventive vor fi contractate în bază de abonament lunar și prestate în conformitate cu un plan-program elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar. Tariful pentru aceste lucrări va fi calculat reieșind din următoarele principii:

1. Prestatorul va aloca toate resursele necesare (umane, de hard și soft, organizatorice, etc.) prestării serviciilor de mentenanță preventivă.
2. Prestatorul va aloca resurse în ordinea creșterii costurilor acestora. Reieșind din faptul că planul de prestare a serviciilor de mentenanță preventivă este elaborat de Prestator, Beneficiarul optează pentru realizarea sarcinilor în termeni mai extinși dar cu resurse mai ieftine. În același timp abordarea respectivă nu trebuie să ducă la creșterea costului general al lucrării.
3. Necesitatea deplasării, atragerii resurselor este stabilită de către Prestator.

2 Acceptanța și achitarea serviciilor

Acceptanța și achitarea serviciilor se efectuează conform clauzelor stabilite în Acordul semnat între Părți și la care aceste reguli vor fi anexate. La acceptanța serviciilor, Beneficiarul va analiza informația conținută în rapoartele privind nivelul și conținutul serviciilor. Beneficiarul poate solicita informație adițională ce ar confirma datele indicate în rapoartele respective. De asemenea, pot fi solicitate probe electronice existente în cadrul sistemelor informatice sau în cadrul Sistemului Service Desk. Solicitarea și oferirea informației adiționale trebuie să fie efectuată în limitele de timp stabilite în Contract dar care nu vor depăși 14 zile lucrătoare.

Anexa nr.2

Reguli privind organizarea și prestarea serviciilor

1 Scopul anexei

Scopul acestei Anexe este de a stabili regulile și procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării Serviciilor de mentenanță aferente Sistemului informațional automatiza supus mentenanței, nivelul agreat de Servicii, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese, numite în continuare Servicii.

Prezentele Reguli vor fi anexe la Contract și vor asigura cadrul funcțional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar.

2 Organizarea procesului de prestare a serviciilor

2.1 Interacțiunea între Părți

Aspectele administrative ce dețin de interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul Persoanelor responsabile desemnate de Părți.

Fiecare Parte va desemna câte o persoană responsabilă de relația cu cealaltă (Manager Suport Client). Părțile se vor informa reciproc, prin scrisoare oficială, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul unui singur punct de acces - Serviciul Suport Clienți (SSC).

SSC al Prestatorului va fi disponibil 24x24x365 pentru recepționarea solicitărilor. Disponibilitatea pentru soluționarea acestora este determinată de nivelul agreat de servicii.

2.2 Reguli de înregistrare a solicitărilor

Solicitare este orice interpelare formulată de un utilizator al Beneficiarului aferentă sistemului informatic deservit. În funcție de natura evenimentului care a generat solicitarea și rezultatul așteptat, interpelarea poate fi clasificată drept:

- a) **Solicitare de suport** – reprezintă o solicitare a unui serviciu prevăzut expres de acordul de prestare servicii privind funcționarea SI sau/și mediului conex. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă prestarea serviciului solicitat conform nivelului de calitate prestabil. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic dacă nu este stabilit altfel în acordul de prestare servicii de mentenanță.
- b) **Incident** – reprezintă orice solicitare care are la bază un **incident** de funcționare a sistemului informatic. În rezultatul solicitării de suport Beneficiarul așteaptă o soluție privind corectia/remedierea /înlăturarea sau ocolirea deficientului/incidentului / problemei enunțate. Serviciile de suport nu includ și nu prevăd dezvoltarea sistemului informatic. În cazul când soluția optimă determină necesitatea de dezvoltare a sistemului informatic și există o soluție de ocolire a erorii care asigură funcționarea sistemului informatic la un nivel de performanță acceptabil, atunci va fi aplicată soluția de ocolire, iar soluția optimă va fi oferita de catre Prestator in termen de pana la 1 luna din data inregistrarii incidentului / defectului.

Orice solicitare din partea Beneficiarului este adresată Prestatorului prin intermediul SSC al acestuia.

În scopul enunțului solicitării către SSC al Prestatorului, Beneficiarul va întreprinde în ordinea indicată, următoarele:

1. Va consulta ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții;
2. Va consulta prin intermediul persoanei responsabile a Beneficiarului ”Baza de Cunoștințe” pusă la dispoziție de Prestator prin intermediul portalului intern al SSC;
3. Va contacta Serviciul Suport Clienți.

Beneficiarul trebuie să poată justifica modalitatea de contact selectată (ex. de ce apel telefonic și nu interfața web). Prestatorul poate solicita Beneficiarului să utilizeze altă modalitate de contactare a SSC, în cazul în care acest fapt corespunde Regulilor.

În scopul prestării serviciilor de mentenanță în care se încadrează solicitarea SSC:

1. SSC efectuează expertiza preventivă a fiecărei solicitări:

o identifică tipul acestuia: solicitare de suport, incident sau solicitare de dezvoltare:

- o clasifică solicitările din punct de vedere al impactului și al urgenței declarată de Beneficiar.
- o determină prioritatea de soluționare considerând regulile privind managementul solicitărilor conform tipului acesteia.

2. Înregistrează informația necesară pentru acordarea suportului:

- o *în cazul incidentelor*, identifică și înregistrează parametri de mediu: componenta sistemului informatic la care se referă, consecutivitatea de acțiuni care au dus la apariția incidentului, conținutul incidentului, rezultatul așteptat, și alți parametri prevăzuți de reglementarea internă cu privire la gestiunea incidentelor.
- o *în cazul solicitării de suport* identifică serviciul solicitat conform acordului;

3. Orice solicitare de dezvoltare parvenită în adresa Prestatorului va fi analizată de acesta și raportată decizia în termeni rezonabili dar nu mai mult de 7 zile lucrătoare, în funcție de complexitatea solicitării. Informarea oficială a Beneficiarului necesită să conțină:

- o soluția – în cazul unor incidente/ probleme prezente în baza de cunoștințe sau repetitive.
- o timpul necesar dezvoltare și implementare a soluției – în cazul lipsei necesității investigării subiectului
- o planul de analiză – în cazul necesității unor analize suplimentare
- o refuzul sau redirecționarea sarcinii în cazul când aceasta nu ține de competența Prestatorului. În cazul refuzului Prestatorul va argumenta decizia și va comunica Beneficiarului în competența cui este soluționarea acesteia.

4. În cazul acceptării solicitării, Prestatorul va comunica soluția și va prezenta spre aprobare planul detaliat de soluționare cu indicarea: timpului (om/ore), cu descrierea lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, la necesitate inclusiv și din partea Beneficiarului, graficul de realizare a lucrărilor care va include proiectarea, elaborarea, testarea și darea în exploatare a soluției (software), și a costului estimativ conform tarifelor stabilite, cu descifrarea acestora pe activități ce urmează a fi întreprinse.

Planul de soluționare poate fi schimbat în funcție de evoluția soluției acesteia doar cu acordul ambelor părți.

5. Modul de realizare a activităților și prezentarea rezultatelor este determinat de tipul solicitării (incident / solicitare de suport / dezvoltare) și se va desfășura conform criteriilor descrise în continuare.

Orice solicitare și istoria prestării serviciului aferent este înregistrată de către SSC într-un sistem de gestiune a solicitărilor (sistemul Service Desk). În acest scop, Prestatorul va oferi conturi de utilizator în sistemul Help Desk pentru a asigura monitoriza solicitărilor Beneficiarului.

3 Reguli privind Managementul incidentelor

Serviciile de suport sunt orientate spre a soluționa incidentele, deficiențele și problemele raportate de către utilizatorii sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza funcționalul sistemelor informatice supuse mentenanței.

3.1.1 Clasificarea incidentelor

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

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței sistemelor informatice supuse mentenanței. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra activității operationale a Beneficiarului.

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

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

| | | Impact | | |
|---------|--------------|--------------|--------------|------------|
| | | <i>Înalt</i> | <i>Mediu</i> | <i>Jos</i> |
| Urgență | <i>Înalt</i> | Critic | Înalt | Mediu |
| | <i>Mediu</i> | Înalt | Mediu | Jos |
| | <i>Jos</i> | Mediu | Jos | Neglijabil |

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

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

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

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

3.1.2 Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul 2.2 ”Reguli de înregistrare a solicitărilor”. Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru.

| Prioritate incident | Timpul de reacție | Timpul de soluționare | Timp max. pentru corectare a cauzei* | Raportare primară |
|----------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------|
| Critică | Timpul de reacție al Prestatorului – imediat; | până la 1 oră | 8 ore | Telefon. |
| Înaltă | Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute; | 3 ore | ora 12 a zilei următoare | Telefon; Sistem Service Desk |
| Medie | Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore; | 24 ore | 5 zile | Sistem Service Desk |
| Joasă | Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore; | 3 zile | 10 zile | Sistem Service Desk |

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

Prestatorului poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

Prestatorul poate solicita implicarea la gestiunea incidentului, a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.

Un incident se consideră soluționat atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

Toate incidentele raportate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul SSC. Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.

Îndată ce problema depistată va fi rezolvată, instalarea aplicației modificate pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului și în baza unui plan de livrare coordonat.

3.1.3 Escaladarea incidentelor

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreat, Părțile pot escala incidentul la un nivel mai înalt de autoritate - către Managerul Suport Clienți. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

4 Reguli privind prestare a serviciilor de suport predefinite

4.1 Reguli de organizare a lucrărilor conform planului-grafic

Planul-program, cu indicarea termenilor de efectuare a lucrărilor de mentenanță este elaborat de Prestator și aprobat de Beneficiar în termen de 30 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a Contactului, conform analizei multilaterale efectuate de către Prestator a Sistemului, la necesitate inclusiv și cu angajații din partea Beneficiarului

Planul-program poate fi modificat în funcție de evoluția acestuia și apariția unor necesități de dezvoltare suplimentare în perioada contractuală cu acordul ambelor părți.

4.2 Reguli de asigurare a planului de restabilire

Procedurile de continuitate menite să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Sistemelor informatice în situații de incident vor fi implementate conform cerințelor din tabelul de mai jos.

| Nr | Categorie incident | Planul de restabilire | Timpul Obiectiv pentru Restabilire (TOR) | Momentul în Timp pentru Restabilirii (MTR) (pierderea de date admisă la momentul restabilirii) |
|----|--|--|--|---|
| 1. | Căderea componentelor hard aferente Sistemului Informatic. | Ridicarea sistemului pe echipamentul din rezerva activă Sdandby. | TOR = 15 minute. | MTR = ultima tranzacție confirmată. |
| 2. | Coruperea integrității datelor din bazele de date ale Sistemului Informatic. | Copii de rezervă incrementale la un interval de 15 minute. | TOR = 30 minute. | MTR = 15 minute. |
| 3. | Alte incidente ce pot afecta disponibilitatea Sistemului Informatic. | Copii de rezervă conform punctelor 1 și 2 mai sus. | TOR = 2 ore. | MTR = 15 minute. |

| | | | | |
|----|--|---|---------------|-----------------|
| 4. | Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea data centrului ce găzduiește infrastructura hard a Sistemului Informatic. | Copii de rezervă depline efectuate zilnic, stocate în afara data centrului de bază. | TOR = 3 zile. | MTR = 15 minute |
|----|--|---|---------------|-----------------|

Timpul Obiectiv pentru Restabilire specificat în tabelul de mai sus este valabil în perioada orelor de lucru. În cazul apariției situațiilor de incident ce au dus la pierderea datelor, Beneficiarul va restabili integral datele pierdute de la sursele din copiile de rezervă proprii. Beneficiarul este responsabil pentru alocarea resurselor necesare organizării planului de restabilire.

6 Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

6.1 Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor

Prestatorul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente sistemelor informatice supuse mentenanței.

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

Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include:

- 1.Descrierea modificărilor aplicate și componentele afectate.
- 2.Planul detaliat de efectuare a lucrărilor cu indicare: termenilor, consecutivitatea, acțiunile și persoanelor responsabile, lista și locația versiunilor noi, planul de efectuare a copiilor de rezervă, activitățile de testare a succesului aplicării modificărilor.
- 3.Planul de rezervă în caz de insucces care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioare, restabilirea sistemului informatic din backup, sau soluție alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului.

Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica cu 5 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului.

Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul va efectua lucrări de modificare a sistemului informatic. Tipul lucrărilor de respective și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

| Tipul lucrărilor | Notificare Beneficiar | Condiții de inițiere | Perioadă și durată lucrări |
|------------------|-----------------------|----------------------|----------------------------|
|------------------|-----------------------|----------------------|----------------------------|

| | | | |
|--|---|--|--|
| Modificări minore ce nu influențează nivelul serviciilor | Cu 1 zi în prealabil. | Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic | Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore. |
| Modificări majore ce necesită oprirea integră sau parțială a sistemului informatic sau implică riscuri de funcționare a acestuia | Cu 3 zile în prealabil. | Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar. Raportul de testare aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic. | Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore. |
| Lucrări urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora. | Cu notificarea imediat ce a apărut necesitatea inițierii lor. | Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic. | Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Toate acțiunile și deciziile întreprinse vor fi comunicate Beneficiarului. |

Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către Prestator cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor.

În cazul apariției neconcordanței specificației funcționale, Prestatorul se obligă să notifice în scris cu prezentarea descrierii detaliate a soluțiilor pentru înlăturarea neconcordanței.

6.2 Documentația tehnică

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

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

6.3 Mediul de test

Pentru efectuarea testărilor funcționale a Sistemului Informatic supus mentenanței, Prestatorul folosește un mediu de test. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri:

- La apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator;
- La implementarea modificărilor importante pentru sistemele informatice supuse mentenanței

și testarea lor prealabilă pe mediul de test

Accesarea sistemelor informatice în mediul de testare se face în bază de canale securizate prin autentificarea similară cu mediul de producție.

6.4 Soluționarea divergențelor

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

1) Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți.

2) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.

3) Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.

4) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

6.5 Raportarea privind nivelul serviciilor

Părțile vor opta pentru prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Beneficiarul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Prestator.

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

| Tip raport | Conținut | Destinație | Regularitatea |
|---|--|--|--|
| Raport privind volumul serviciilor | Tipul solicitării, durata soluționării și tarifele aplicate. | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator. | Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie. |
| Raport privind solicitările de modificare | Propunerile de modificare a Serviciilor | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării SIF. | Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie. |

| | | | |
|--------------------------------------|--|--|---|
| Raport privind nivelul serviciilor . | Nivelul de disponibilitate a sistemului, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport. | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreed de Prestator. | Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie. |
|--------------------------------------|--|--|---|

6.6 Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să concluzeze și să coopereze în vederea gestiunii pro-active a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului.

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a sistemelor informatice supuse mentenanței, în limitele sarcinilor de mentenanță îndeplinite.

SIA AMS gestionează date cu caracter personal, respectiv date personale cu caracter special din domeniul sănătății. Acesta rulează în cloud-ul guvernamental (Mcloud), colectând și gestionând informațiile din instituțiile medicale.

În conformitate cu legislația în vigoare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal (Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, cu modificările și actualizările ulterioare), se impune ca personalul care prelucrează datele respective să dețină anumite competente și calificări.

Sistemul prelucrează date medicale speciale, cu caracter personal, iar Beneficiarul trebuie să asigure implementarea măsurilor organizatorice și tehnice necesare pentru asigurarea confidențialității și securității datelor cu caracter personal în conformitate cu dispozițiile *Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal și Hotărârii Guvernului nr. 1123 din 14 decembrie 2010 „Privind aprobarea Cerințelor fata de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”*. Beneficiarul solicită ca, în cadrul ofertelor depuse, personalul Prestatorului să facă dovada competențelor și cunoștințelor necesare de utilizare a sistemelor informatice din domeniul sănătății, acordând un interes deosebit respectării normelor de securitate. Cel puțin pentru Managerul de Proiect, care va coordona echipa personalului din partea Prestatorului, oferta trebuie să confirme competențele și cunoștințele specifice managementului securității informatice printr-o certificare în domeniul sistemelor de management al securității informațiilor conform cerințelor standardului ISO 27001 sau echivalent, emisă de o autoritate publică competentă cu recunoaștere generală sau de către un organism de drept public sau privat autorizat.

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

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

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

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

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