

Anexa nr.1

CAIET DE SARCINI

Pentru Suport Tehnic al Sistemului Informațional Complex de evidența a stocurilor în "Farmacie" Realizat pe platforma SERP

1. Introducere

Prezentul Caiet de Sarcini descrie functionalul si cerințele pentru exploatarea și suportul unui Sistem Informațional destinat evidenței și gestionării stocurilor de medicamente și produse farmaceutice în cadrul farmaciei unei instituții medico-sanitare, realizat și operat pe platforma SERP.

Sistemul asigura trasabilitatea completă a produselor farmaceutice, respectarea cerințelor legale din Republica Moldova și integrarea cu alte sisteme informaționale medicale și guvernamentale.

Documentul constituie baza pentru încheierea unui contract de prestări servicii, în conformitate cu legislația Republicii Moldova privind achizițiile publice.

2. Scopul contractului

Scopul prezentului contract de mentenanță este asigurarea funcționării continue și optime a Sistemului Informațional pentru evidența stocurilor în Farmacie realizat pe platforma SERP, prin furnizarea de servicii tehnice specializate. În acest context, contractul urmărește:

- menținerea evidenței electronice corecte și actualizate a stocurilor de medicamente;
- prevenirea și corectarea incidentelor care pot conduce la rupturi de stoc sau erori în evidența expirării produselor;
- susținerea transparenței și controlului asupra fluxului de medicamente prin monitorizare și raportare continuă;
- optimizarea proceselor de aprovizionare și distribuție prin suport tehnic și ajustări funcționale minore;
- asigurarea suportului pentru generarea rapoartelor și audituri periodice;
- menținerea trasabilității complete a medicamentelor pe loturi și pacienți;

- monitorizarea și susținerea funcționalității evidenței contractelor de achiziție și respectarea procedurilor asociate, prin intervenții corective și preventive.

3. Obiectul sistemului

Obiectul sistemului îl constituie automatizarea proceselor de:

- recepție a produselor farmaceutice;
- gestiune a stocurilor;
- eliberare a medicamentelor;
- inventariere;
- raportare și analiză;
- trasabilitate completă a medicamentelor pe lot și pacient;
- evidența și monitorizarea contractelor de achiziție, inclusiv verificarea respectării termenilor și cantităților contractuale.

4. Baza legală și normativă

- Legea nr. 1456/1993 privind activitatea farmaceutică;
- Legea nr. 411/1995 privind ocrotirea sănătății;
- Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Reglementările Ministerului Sănătății;
- Acte normative privind evidența medicamentelor și dispozitivelor medicale;
- Legislația privind achizițiile publice și evidența contractelor.

5. Utilizatori ai sistemului

- Farmacist
- Farmacist-șef
- Asistent medical (după caz)
- Contabil
- Administrator de sistem

- Responsabil achiziții/contracte

6. Descrierea generală a sistemului

6.1 Evidența produselor farmaceutice

- gestionarea nomenclatorului de medicamente și produse;
- evidența loturilor (partidelor);
- evidența termenelor de valabilitate;
- clasificarea produselor (medicamente, consumabile, dispozitive, echipamente);
- gestionarea furnizorilor și a originii produselor;
- alerte automate pentru expirarea produselor pe lot;
- trasabilitate completă per lot;
- evidența unităților de măsură și conversii între ele;
- urmărirea stocurilor disponibile și rezervate;
- suport pentru multiple locații / depozite și transfer între acestea;
- înregistrarea modificărilor și audit complet al datelor;
- posibilitatea atașării documentelor relevante (certificate, fișe tehnice, avize);
- raportare detaliată pe categorie, lot, furnizor, dată expirare.

6.2 Recepția produselor

- înregistrarea recepției de la furnizori pe loturi;
- verificarea cantităților și documentelor asociate loturilor;
- asocierea cu facturi și avize;
- gestionarea neconformităților per lot;
- stocarea datei de expirare pentru fiecare lot.

6.3 Gestiunea stocurilor

- evidența stocurilor pe lot și termen de valabilitate;

- mișcări de stoc (intrări/ieșiri/transferuri) cu trasabilitate pe lot;
- alerte pentru stoc minim și expirare per lot;
- blocarea automată a produselor expirate;
- evidența comenzilor de livrare către secții, cu urmărirea cantităților și stadiului livrării;
- prioritizarea livrărilor pe baza stocurilor și necesităților secțiilor;
- integrarea comenzilor cu inventarul și trasabilitatea pe lot.
- evidența cantităților administrate per pacient și corelarea cu lotul de proveniență.

6.4 Eliberarea medicamentelor

- eliberarea către secții/pacienți cu asociere la lot;
- evidența responsabililor pentru eliberare;
- trasabilitate completă a medicamentelor eliberate pe pacient și lot;
- respectarea datei de expirare pentru fiecare lot și evitarea eliberării produselor expirate;
- aplicarea metodei FIFO (First In, First Out) la eliberarea medicamentelor pentru a reduce pierderile prin expirare;
- generarea documentelor de eliberare;
- raportarea cantităților administrate per pacient și corelarea cu lotul de proveniență;
- înregistrarea cantităților lipsă și direcționarea acestora către procedura de inventariere și ajustare stocuri.

6.5 Inventariere

- inventariere periodică a stocurilor pe lot și dată expirare;
- comparare stoc scriptic vs faptic pe lot;
- evidența diferențelor;
- rapoarte de inventar și loturi cu data expirării;
- posibilitatea realizării de inventariere parțială pe categorii de produse, locații sau secții;
- actualizarea stocurilor în timp real după inventariere parțială;
- generarea de alerte și rapoarte pentru diferențele constatate în inventarierea parțială.

6.6 Raportare și statistici

- rapoarte de stoc și consum per lot;
- raport Fisa de inventar;
- raport Rulaj in pret de cost;
- raport Dinamica de folosire a medicamentelor;
- rapoarte privind expirările și termenul de valabilitate;
- rapoarte privind cantitățile administrate per pacient;
- export în PDF/Excel;
- suport pentru audit.

6.7 Evidența contractelor de achiziție

- înregistrarea contractelor de achiziție medicamente și produse farmaceutice;
- urmărirea termenelor de livrare și cantităților contractuale;
- verificarea îndeplinirii obligațiilor contractuale de către furnizori;
- generarea de alerte pentru termene limită neîndeplinite;
- raportare privind stadiul și respectarea contractelor;
- evidența sursei de finanțare pentru fiecare contract;
- integrarea Facturilor de procurare in baza contractelor cu furnizorul;
- evidența prețurilor contractuale și compararea cu prețurile reale la recepție;
- raportarea stocurilor și cantităților recepționate per lot, cu data de expirare și proveniența contractuală.

7. Tipuri de servicii de suport tehnic

7.1 Suport tehnic Nivel I

- preluarea solicitărilor utilizatorilor;
- rezolvarea problemelor uzuale;
- ghidarea utilizatorilor;
- escaladarea incidentelor.

7.2 Suport tehnic Nivel II

- analiză tehnică detaliată;
- intervenții asupra configurațiilor;
- rezolvarea erorilor funcționale;
- colaborare cu personalul medical.

7.3 Suport tehnic Nivel III

- intervenții asupra funcționalului aplicației;
- remedierea defectelor critice;
- optimizare performanță;

8. Cerințe funcționale ale suportului tehnic

8.1 Gestionarea incidentelor

- sistem de ticketing;
- clasificarea incidentelor (critic, major, minor);
- urmărirea statusului;
- notificări automate.

8.2 Gestionarea cererilor

- solicitări de configurare;
- suport pentru rapoarte;
- ajustări minore de parametri;
- suport operațional UPU.

8.3 Continuitatea activității UPU

- intervenție rapidă în caz de indisponibilitate;

- proceduri de lucru în regim de urgență;
- suport în afara orelor de program.

9. SLA – Niveluri de serviciu

Tip incident	Descriere	Timp răspuns	Timp remediere
Critic	Sistem indisponibil UPU	≤ 30 min	≤ 4 ore
Major	Funcții esențiale afectate	≤ 2 ore	≤ 8 ore
Minor	Probleme necritice	≤ 24 ore	≤ 72 ore

10. Cerințe nefuncționale

10.1 Securitate

- autentificare și autorizare pe roluri;
- jurnalizare completă a acțiunilor și a administrării loturilor și contractelor;
- protecția datelor;
- conformitate GDPR/Legea 133/2011;
- protecție împotriva accesului neautorizat.

10.2 Performanță și disponibilitate

- disponibilitate minimă 99,5%;
- monitorizare continuă;
- backup zilnic;
- proceduri de recuperare.

11. Cerințe tehnice și suport

- suport aplicație web;
- suport baze de date;
- suport infrastructură server;

- documentare modificări.

12. Livrabile

12.1 Livrabile periodice

- rapoarte lunare de suport;
- statistici incidente;
- indicatori SLA.

12.2 Livrabile la final de contract

- raport final;
- predare documentație actualizată;
- proces-verbal de recepție.

13. Penalități și conformitate SLA

- Nerespectarea SLA-urilor va atrage penalități conform contractului, calculate în funcție de gravitatea și durata incidentului.

14. Dispoziții finale

Prezentul Caiet de Sarcini este parte integrantă a documentației de atribuire și stă la baza evaluării ofertelor pentru serviciile de suport tehnic Sistemului Informațional pentru evidența stocurilor în Farmacie pe platforma SERP, cu evidența pe loturi, trasabilitate completă, raportare cantități per pacient și evidența contractelor de achiziție.

Conducătorul grupului de lucru _____ Alexandru HOLOSTENCO