

IMSP INSTITUTUL MAMEI ȘI COPILULUI

mun. Chișinău, str. Burebista, 93 | IDNO 1003600151643

CAIET DE SARCINI

**privind achiziționarea serviciilor de proiectare, dezvoltare și implementare a paginii
web oficiale a IMSP Institutul Mamei și Copilului
(www.mama-copilul.md)**

Chișinău, 2026

1. INFORMAȚII GENERALE

Element	Descriere
Autoritatea contractantă	IMSP Institutul Mamei și Copilului (în continuare – IMC)
Adresa	mun. Chișinău, str. Burebista, 93, MD-2062
IDNO	1003600151643
Obiectul achiziției	Servicii de proiectare, dezvoltare, implementare și punere în funcțiune a paginii web oficiale noi a instituției, cu migrarea conținutului existent și menținerea domeniului www.mama-copilul.md
Termen de execuție	Maximum 90 de zile calendaristice de la semnarea contractului

2. OBIECTIVELE PROIECTULUI

- Dezvoltarea unei pagini web moderne, funcționale, sigure și accesibile, orientate către pacient, cu păstrarea domeniului www.mama-copilul.md;
- Asigurarea unei structuri informaționale clare, care să reflecte organizarea instituției și să faciliteze accesul rapid la informațiile de interes public;
- Implementarea unui sistem de administrare a conținutului (CMS) intuitiv, care să permită personalului desemnat al IMC actualizarea autonomă a conținutului, fără cunoștințe de programare;
- Asigurarea adaptabilității complete (responsive design) pentru toate categoriile de dispozitive;
- Asigurarea conformității cu cerințele de accesibilitate web (WCAG 2.1, nivel AA) și cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal;
- Asigurarea unui nivel adecvat de securitate cibernetică, în conformitate cu Legea nr. 48/2023 și HG nr. 562/2025;
- Migrarea integrală și structurată a conținutului relevant de pe pagina web existentă.

3. ARHITECTURA INFORMAȚIONALĂ (STRUCTURA PAGINII WEB)

Structura finală a meniului va fi definitivată de comun acord cu grupul de lucru al IMC la etapa de proiectare. Cu titlu orientativ, pagina web va include următoarele compartimente principale:

Compartiment	Conținut orientativ
Pagina principală	Slider/banner dinamic cu imagini și mesaje instituționale; acces rapid la programări, contacte, urgențe; ultimele știri și anunțuri; linia verde și linia anticorupție; misiune, viziune, valori; servicii principale; chestionar de satisfacție; rețele de socializare; hartă și date de contact
Despre noi	Cine suntem / istoric; administrație (conducerea, consiliul administrativ, consiliul de administrație); organigrama; subdiviziuni; documente de activitate (regulamente, cadru normativ intern, planuri, rapoarte de activitate, declarația de răspundere managerială, certificat de acreditare, autorizații); personalități distinse; comitete și comisii instituționale
Servicii medicale	Prezentarea structurată a departamentelor, secțiilor și serviciilor (obstetrică, ginecologie, neonatologie, pediatrie, chirurgie pediatrică, servicii de diagnostic și laborator etc.), cu pagini dedicate per subdiviziune: descriere, echipă, program de lucru, date de contact; tarife pentru serviciile contra plată
Pagina pacientului	Compartiment dedicat, care centralizează toată informația utilă pacientului: condiții de internare; consultații și programări online; contracte CNAM; drepturi și obligații; primiri urgente; ghidul pacientului; informații pentru vizitatori; modele de cereri; chestionar de evaluare a satisfacției; formular de sesizare/petiții online; propuneri și sugestii; program de audiențe
Transparență	Achiziții publice, administrat de Serviciul Achiziții Publice: publicarea contractelor, documentelor de licitație/proceduri de achiziție, planurilor și rapoartelor, link la SIA RSAP MTender; posturi vacante și concursuri;

Compartiment	Conținut orientativ
	integritate și anticorupție; audit; rapoarte financiare și de activitate; proiecte și parteneriate
Comunicare / Anunțuri	Anunțuri instituționale (administrare inclusiv de Resurse Umane: posturi vacante, concursuri, comunicări interne); Felicitări (mesaje cu ocazia sărbătorilor, evenimentelor și zilelor profesionale); știri; evenimente; comunicate de presă; mulțumiri; publicații; galerie foto/video; schimb de experiență
Documente interne	Secțiune pentru documente instituționale interne (ordine, dispoziții, regulamente, formulare de uz intern), administrabilă separat de personalul desemnat, cu posibilitate de acces public sau restricționat, după caz
Știință și cercetare	Activitatea științifică; Buletinul de Perinatologie (arhivă pe ani, cu fișiere PDF descărcabile); anunțuri privind susținerea tezelor; conferințe și seminare
Managementul calității	Cadru normativ; protocoale clinice instituționale (organizate pe profiluri); proceduri generale și operaționale; algoritmi; acorduri informate; indicatori de calitate; politica în domeniul calității; comitetul de bioetică
Contacte	Date de contact complete; agenda telefonică; harta teritoriului/campusului; formular de contact; hartă interactivă (Google Maps sau echivalent); programări online

4. CERINȚE FUNCȚIONALE

4.1. Cerințe generale

Nr.	Cerință	Obligativitate
4.1.1	Pagina web va fi dezvoltată pe un sistem de administrare a conținutului (CMS) matur, larg răspândit, cu licență de tip open-source sau echivalent, fără costuri de licențiere recurente pentru autoritatea contractantă, cu comunitate activă și actualizări de securitate regulate	Obligativ
4.1.2	Interfața publică va fi disponibilă în limba română (versiunea de bază), cu suport multilingv pentru limbile rusă și engleză; CMS-ul va permite gestionarea traducerilor pentru fiecare pagină/articol	Obligativ
4.1.3	Design responsive, cu afișare și funcționare corectă pe desktop, tabletă și telefon mobil, precum și în browserele moderne (Chrome, Firefox, Edge, Safari) în ultimele două versiuni majore	Obligativ
4.1.4	Adrese URL prietenoase (human-readable), cu diacritice transliterate corect, și mecanism de redirecționare 301 de la adresele vechi către paginile noi echivalente	Obligativ
4.1.5	Funcție de căutare internă pe întreg conținutul site-ului, inclusiv în titlurile documentelor atașate, cu sugestii și filtrare a rezultatelor	Obligativ
4.1.6	Versiune pentru persoane cu deficiențe de vedere (contrast sporit, mărirea fontului, variantă alb-negru), accesibilă din orice pagină	Obligativ
4.1.7	Structură de tip „mega-menu” pe mai multe niveluri, cu posibilitatea administrării complete a meniului din CMS	Obligativ
4.1.8	Firimituri de navigare (breadcrumbs) pe toate paginile interioare	Obligativ
4.1.9	Hartă a site-ului (sitemap) HTML și XML, generată și actualizată automat	Obligativ
4.1.10	Platforma CMS utilizată va fi o soluție oficială, matură și consacrată pe piață (recunoscută la nivel internațional, cu istoric de dezvoltare de minimum 5 ani), cu ciclul de viață pe termen lung asigurat de producător/comunitatea oficială, actualizări de securitate publicate regulat și disponibilitatea unui suport oficial (documentație, patch-uri, versiuni noi) pe toată perioada de exploatare preconizată a site-ului (minimum 5 ani)	Obligativ
4.1.11	Administratorul desemnat de IMC va avea, direct din panoul de administrare al CMS, fără intervenția prestatorului și fără cunoștințe de programare, posibilitatea de a: crea, edita, șterge și reorganiza meniurile de navigare (inclusiv structura de tip mega-menu); administra integral bannerele/sliderele	Obligativ

Nr.	Cerință	Obligativitate
	de pe orice pagină; adăuga, elimina și reorganiza compartimente și pagini, precum și modifica structura generală (arhitectura informațională) a site-ului ori de câte ori este necesar	
4.1.12	Structura informațională a site-ului Structura propusă a site-ului va avea la bază analiza structurii și a paginilor existente pe pagina oficială curentă a instituției, precum și modelele de organizare a informației utilizate de alte instituții publice din domeniul medical. Pentru definirea arhitecturii informaționale și a secțiunilor necesare vor fi luate în considerare următoarele surse de referință: - pagina oficială curentă a instituției; - https://mama-copilul.md/ - site-ul Spitalului Clinic Republican „Timofei Moșneaga” – https://scr.md/; - site-ul Ministerului Sănătății al Republicii Moldova – https://ms.gov.md/.	

4.2. Module și funcționalități specifice

Nr.	Cerință	Obligativitate
4.2.1	Modul de știri/anunțuri/evenimente cu categorii separate, imagini, arhivare cronologică, paginare și afișare automată pe pagina principală	Obligatoriu
4.2.2	Slider/carusel administrabil pe pagina principală (imagini, titluri, linkuri)	Obligatoriu
4.2.3	Bibliotecă de documente cu suport pentru fișiere PDF, DOCX, XLSX; organizare pe categorii; vizualizare PDF direct în browser; limită de dimensiune configurabilă	Obligatoriu
4.2.4	Formulare online cu protecție anti-spam (CAPTCHA sau echivalent) și notificare pe e-mail: formular de contact, formular de sesizare/petiție, chestionar de evaluare a satisfacției pacientului, formular de propuneri și sugestii	Obligatoriu
4.2.5	Modul de programare online la consultații sau, alternativ, integrarea/legătura cu sistemul de programare utilizat de instituție; soluția concretă se coordonează cu grupul de lucru IMC	Obligatoriu
4.2.6	Pagini-tip pentru subdiviziuni (secții/departamente) cu câmpuri structurate: denumire, descriere, echipă (foto, nume, funcție), program, contacte, localizare	Obligatoriu
4.2.7	Agenda telefonică instituțională, administrabilă din CMS, cu funcție de căutare	Obligatoriu
4.2.8	Galerie foto și video (cu încorporare YouTube/Facebook), organizată pe albume	Obligatoriu
4.2.9	Integrarea rețelelor de socializare (Facebook, Instagram, YouTube): butoane de distribuire și linkuri către paginile oficiale ale instituției	Obligatoriu
4.2.10	Hartă interactivă a locației (Google Maps sau echivalent) și posibilitatea publicării hărții teritoriului instituției	Obligatoriu
4.2.11	Afișarea vizibilă, pe toate paginile, a Liniei verzi, Liniei anticorupție și numerelor de urgență, administrabile din CMS	Obligatoriu
4.2.12	Modul de sondaje/chestionare online cu posibilitatea exportului rezultatelor (CSV/XLSX)	Opțional (avantaj)
4.2.13	Abonare la noutăți prin e-mail (newsletter)	Opțional (avantaj)
4.2.14	Banner-e administrabile pentru campanii de sănătate publică și proiecte partenere	Obligatoriu
4.2.15	Fișierele video atașate articolelor vor apărea încorporate pe pagina site-ului. Va exista posibilitatea rulării fișierelor video încărcate pe server, direct în cadrul paginii web.	Obligatoriu

4.3. Sistemul de administrare a conținutului (CMS)

Nr.	Cerință	Obligativitate
4.3.1	Panou de administrare în limba română sau engleză, cu editor vizual de tip WYSIWYG	Obligativ
4.3.2	Gestionarea rolurilor și drepturilor de acces (cel puțin: administrator, editor, autor), cu principiul privilegiului minim	Obligativ
4.3.3	Autentificare securizată în panoul de administrare, cu politici de parole robuste și autentificare multifactor (MFA) pentru conturile administrative	Obligativ
4.3.4	Jurnalizarea (logging) acțiunilor de administrare: autentificări, creare/modificare/ștergere conținut	Obligativ
4.3.5	Programarea publicării/expirării conținutului și salvarea versiunilor (revizii) cu posibilitate de restaurare	Obligativ
4.3.6	Redimensionarea și optimizarea automată a imaginilor încărcate	Obligativ
4.3.7	Administratorul va putea crea, direct din CMS, conturi de utilizator distincte pentru diferite subdiviziuni/servicii ale IMC, cu drepturi de publicare restricționate exclusiv la compartimentele alocate fiecăruia, fără acces la restul conținutului site-ului. Exemple minime de conturi dedicate: (Resurse Umane – cu drept de publicare a anunțurilor, posturilor vacante și concursurilor; Serviciul Achiziții Publice – cu drept de publicare a contractelor, documentelor de licitație/proceduri de achiziție și rapoartelor aferente).	Obligativ

5. CERINȚE NEFUNCȚIONALE

5.1. Performanță și disponibilitate

- Timp de încărcare a paginii principale de maximum 3 secunde la o conexiune standard; scor PageSpeed Insights (mobil) de minimum 70 și (desktop) de minimum 85 la recepție;
- Utilizarea mecanismelor de caching și compresie (gzip/brotli) și optimizarea resurselor statice.

5.2. Securitate cibernetică

Soluția va respecta prevederile Legiilor privind securitatea cibernetică, cu modificările ulterioare, precum și bunele practici și recomandările internaționale în domeniul securității aplicațiilor web.

Cerințe minime:

- certificat SSL/TLS valid și forțarea conexiunilor HTTPS pe întreg site-ul (inclusiv HSTS);
- protecție împotriva vulnerabilităților din OWASP Top 10 (SQL injection, XSS, CSRF etc.);
- separarea mediului de administrare (URL dedicat, posibilitate de restricționare pe IP);
- actualizarea la zi a CMS-ului, temelor și extensiilor la momentul recepției; utilizarea exclusiv a extensiilor menținute activ;
- mecanisme anti-brute-force și limitarea încercărilor de autentificare;
- copii de rezervă (backup) automate zilnice ale fișierelor și bazei de date, cu retenție de minimum 30 de zile și procedură documentată de restaurare;
- configurarea antetelor de securitate HTTP (CSP, X-Frame-Options, X-Content-Type-Options etc.);
- transmiterea către IMC, la recepția finală, a accesului deplin și necondiționat la toate componentele soluției: cont/panou de administrare CMS (cu drepturi depline de administrator), acces la serverul/contul de găzduire, baza de date, codul sursă și fișierele soluției, precum și toate conturile, parolele și cheile de acces asociate; prestatorul nu va păstra accese, conturi sau chei nedeclarate, ascunse sau reziduale după recepție.

5.3. Protecția datelor cu caracter personal

- Conformitate cu Legea nr. 195 din 25.07.2024 privind protecția datelor cu caracter personal: politică de confidențialitate publicată, informarea utilizatorilor, banner de consimțământ pentru cookie-uri;
- Formularele online vor colecta doar datele strict necesare scopului declarat, transmise și stocate securizat;
- Nu se vor publica date cu caracter personal ale pacienților; datele angajaților se publică doar în limitele cadrului legal.

5.4. Accesibilitate și SEO

- Conformitate cu WCAG 2.1 nivel AA (contrast, navigare din tastatură, text alternativ pentru imagini, structură semantică a titlurilor);
- Optimizare SEO tehnică: meta-titluri și descrieri administrabile, date structurate de bază, sitemap XML, fișier robots.txt, integrare cu instrumente de analiză a traficului (de ex. Google Analytics sau echivalent);
- Cod HTML/CSS valid conform standardelor W3C, în limitele rezonabile ale platformei utilizate.

6. MIGRAREA CONȚINUTULUI

Prestatorul va asigura migrarea structurată a conținutului relevant de pe pagina web existentă www.mama-copilul.md, inclusiv:

- paginile statice de conținut (compartimentele „Despre noi”, „Pagina pacientului”, „Managementul calității” etc.);
- arhiva de știri, anunțuri și evenimente din ultimul an (integral, dacă este posibil tehnic);
- biblioteca de documente (PDF/DOC), inclusiv arhiva Buletinului de Perinatologie, cu păstrarea organizării pe ani și categorii;
- imaginile și materialele grafice reutilizabile.

Conținutul migrat va fi verificat de comun acord cu grupul de lucru al IMC pe baza unui inventar de migrare întocmit de prestator. Linkurile interne vor fi actualizate, iar adresele vechi indexate vor fi redirectionate (301) către paginile noi corespunzătoare.

7. GĂZDUIRE, DOMEN ȘI PUNERE ÎN FUNCȚIUNE

- Domeniul www.mama-copilul.md rămâne în proprietatea și administrarea IMC;
- Soluția va fi instalată pe infrastructura de găzduire indicată de IMC.
- Lansarea în producție se va face doar după recepția mediului de test; perioada de tranziție va fi planificată astfel încât întreruperea disponibilității paginii web să fie minimă;
- Prestatorul va configura un mediu de test/staging accesibil grupului de lucru al IMC pe toată durata proiectului.

8. INSTRUIRE ȘI DOCUMENTAȚIE

- Instruirea a minimum 5 angajați ai IMC (administratori și editori de conținut), minimum 4 ore academice/persoană, cu suport de curs în limba română;
- Manual de administrare și manual de editare a conținutului, în limba română, în format electronic;
- Documentație tehnică: arhitectura soluției, configurările efectuate, procedura de backup/restaurare, lista conturilor și extensiilor utilizate.

9. ETAPE DE IMPLEMENTARE ȘI LIVRABILE

Etapa	Conținut / Livrabile	Termen orientativ
1. Analiză și proiectare	Analiza cerințelor cu grupul de lucru IMC; arhitectura informațională finală; wireframe-uri; 2-3 concepte de design pentru pagina principală și paginile-tip	Ziua 1–15
2. Dezvoltare	Implementarea temei grafice aprobate; configurarea CMS și a modulelor; dezvoltarea funcționalităților; versiunile lingvistice	Ziua 16–55
3. Migrarea conținutului	Inventar de migrare; migrarea și verificarea conținutului; configurarea redirecționărilor	Ziua 40–70
4. Testare	Testare funcțională, de securitate, de performanță și de accesibilitate pe mediul de staging; remedierea neconformităților	Ziua 60–80
5. Lansare și recepție	Punerea în producție; verificarea finală; predarea acceselor și a documentației; instruirea personalului; semnarea actului de recepție	Ziua 80–90

10. CERINȚE FAȚĂ DE OFERTANT

Nr.	Cerință	Mod de demonstrare
10.1	Experiență de minimum 3 ani în dezvoltarea paginilor web	Extras din Registrul de stat / declarație
10.2	Portofoliu de minimum 3 pagini web funcționale realizate în ultimii 3 ani, dintre care cel puțin una pentru o instituție publică sau organizație din domeniul medical/social (avantaj)	Listă cu linkuri active și date de contact ale beneficiarilor
10.3	Echipă de proiect care include cel puțin: un manager de proiect, un dezvoltator web, un specialist design UI/UX	CV-urile persoanelor-cheie
10.4	Declarație privind respectarea cerințelor de securitate și confidențialitate, inclusiv nedivulgarea datelor obținute în cadrul proiectului	Declarație pe propria răspundere

Notă: Cerințele tehnice din prezentul caiet de sarcini definesc nivelul minim necesar. Orice referință la un standard, o marcă sau o tehnologie concretă se citește cu mențiunea „sau echivalent”, în conformitate cu art. 37 din Legea nr. 131/2015.

11. CRITERII DE RECEPȚIE

Recepția serviciilor se efectuează de către comisia desemnată a IMC, în baza verificării îndeplinirii integrale a cerințelor din prezentul caiet de sarcini, inclusiv:

- funcționarea corectă a tuturor compartimentelor, modulelor și formularelor pe mediul de producție;
- afișarea corectă pe dispozitive mobile și în browserele specificate;
- finalizarea migrării conținutului conform inventarului aprobat;
- îndeplinirea cerințelor de performanță, securitate și accesibilitate (pct. 5);
- predarea completă a acceselor administrative, codului sursă/configurațiilor și documentației;
- realizarea instruirii personalului.

Neconformitățile constatate se remediază de prestator, fără costuri suplimentare, în termen de maximum 10 zile lucrătoare de la notificare.

12. GARANȚIE ȘI SUPORT POST-IMPLEMENTARE

- Perioadă de garanție de minimum 12 luni de la semnarea actului de recepție, în care prestatorul remediază gratuit defectele și erorile de funcționare;
- Timp de reacție în perioada de garanție: maximum 4 ore lucrătoare pentru incidente critice (site indisponibil, incident de securitate) și maximum 2 zile lucrătoare pentru incidente necritice;

- Aplicarea actualizărilor de securitate ale platformei pe durata garanției;
- Suport tehnic prin e-mail și telefon în zilele lucrătoare, 8:00–17:00.

13. DREPTURI DE PROPRIETATE ȘI CONFIDENȚIALITATE

- Toate drepturile asupra paginii web dezvoltate, designului personalizat, conținutului și bazei de date aparțin IMSP Institutul Mamei și Copilului;
- Componentele open-source rămân sub licențele lor respective; prestatorul va furniza lista completă a componentelor și licențelor utilizate;
- Prestatorul asigură confidențialitatea tuturor informațiilor obținute în procesul de executare a contractului și nu le va utiliza în alte scopuri;
- La finalizarea contractului, prestatorul transmite integral codul sursă, baza de date, fișierele media și toate accesele, fără a păstra copii ale datelor cu caracter personal.
- Prestatorul se obligă să asigure, timp de 12 luni de la predarea site-ului, fără costuri suplimentare pentru Beneficiar, prin resurse proprii, serviciile de mentenanță necesare pentru remedierea disfuncționalităților de dezvoltare și corectarea erorilor de funcționare ale aplicației.

**Șef Serviciul Informațional
și Telecomunicații**

Vadim Pidghirni