

Anexa nr.2

CAIET DE SARCINI

Pentru Suport Tehnic al Sistemului Informațional Complex de Gestiune Medicală în “Secția UPU “. Realizat pe platforma SERP

1. Introducere

Prezentul Caiet de Sarcini stabilește cerințele pentru prestarea serviciilor de suport tehnic, mentenanță și asistență operațională pentru un Sistem Informațional complex de gestiune medicală utilizat în cadrul Unității de Primiri Urgențe (UPU).

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 este asigurarea suportului tehnic complet, continuu și calificat pentru Sistemul Informațional de Gestiune Medicală al Secției UPU, dezvoltat și operat pe platforma SERP, astfel încât activitatea medicală de urgență să se desfășoare fără întreruperi, în condiții de siguranță, legalitate și eficiență operațională.

În mod specific, contractul urmărește:

- menținerea funcționării neîntrerupte a sistemului informațional UPU, inclusiv în regim de urgență și suprasolicitare;
- prevenirea apariției incidentelor tehnice prin mentenanță preventivă și monitorizare proactivă;
- identificarea, analiza și remedierea rapidă a incidentelor tehnice și funcționale care pot afecta activitatea UPU;
- asigurarea suportului tehnic pentru personalul medical și auxiliar în utilizarea corectă a sistemului;
- garantarea integrității, confidențialității și disponibilității datelor medicale gestionate de sistem;
- menținerea compatibilității aplicației UPU cu evoluțiile platformei SERP și cu sistemele guvernamentale care urmează a fi interconectate (ex. CNAM, SIAMP, MConnect, MPass);

- asigurarea conformității continue cu cadrul legal și normativ din Republica Moldova în domeniul sănătății și protecției datelor;
- reducerea riscurilor operaționale și administrative asociate utilizării unui sistem informațional critic pentru activitatea UPU;
- creșterea calității serviciilor medicale prin asigurarea unui suport tehnic predictibil și performant;
- asigurarea trasabilității și responsabilității prin raportare periodică, indicatori SLA și mecanisme de control.

Contractul de suport tehnic nu are ca scop dezvoltarea de funcționalități majore noi, acestea urmând a face obiectul unor contracte separate, cu excepția ajustărilor minore necesare pentru menținerea funcționării sistemului.

3. Obiectul contractului

Obiectul prezentului contract îl constituie prestarea serviciilor de suport tehnic și mentenanță pentru aplicația de gestiune medicală a **Secției UPU**, dezvoltată și operată pe platforma **SERP**, în limitele responsabilităților aferente aplicației și fără a interveni asupra infrastructurii sau componentelor de bază ale platformei SERP.

În acest context, serviciile contractate includ:

- suport tehnic de nivel I, II și III pentru utilizatorii și funcționalitățile aplicației UPU;
- mentenanță corectivă și preventivă a aplicației UPU, inclusiv remedierea erorilor funcționale și tehnice apărute la nivel de aplicație;
- monitorizarea funcționării aplicației UPU și intervenția operativă în caz de incidente, în corelare cu disponibilitatea platformei SERP;
- realizarea actualizărilor tehnice minore ale aplicației UPU, necesare pentru menținerea compatibilității cu platforma SERP;
- asistență operațională continuă pentru personalul medical și auxiliar al UPU în utilizarea aplicației;
- suport pentru configurări, ajustări și parametri funcționali ai aplicației UPU, care nu implică dezvoltări majore sau modificări structurale.

Nu fac obiectul prezentului contract:

- dezvoltarea de funcționalități majore noi;
- intervențiile asupra altor sisteme guvernamentale integrate, cu excepția suportului de interoperabilitate la nivel de aplicație.

4. Descrierea generală a sistemului

Sistemul informațional UPU este realizat și funcționează pe platforma **SERP (Strategic ERP)**.

Sistemul acoperă următoarele funcționalități principale, implementate în cadrul aplicației UPU pe platforma SERP:

a) Evidența electronică a pacienților UPU

- înregistrarea pacienților la prezentarea în UPU (manual sau prin identificare automată);
- gestionarea pacienților identificați și neidentificați;
- evidența adresărilor repetate;
- gestionarea datelor demografice și administrative;
- atașarea documentelor electronice (act identitate, bilet de trimitere etc.);
- istoricul vizitelor pacientului în UPU.

b) Triaaj medical și prioritizare

- înregistrarea automată a orei prezentării;
- clasificarea pacienților conform nivelurilor de triaj (roșu, galben, verde, albastru);
- introducerea și stocarea parametrilor vitali;
- stabilirea priorității de deservire;
- modificarea nivelului de triaj cu păstrarea istoricului;
- evidența timpilor de așteptare și intervenție.

c) Gestionarea fluxului operațional UPU

- urmărirea etapelor fluxului pacientului (sosire, triaj, consultație, investigații, decizie);
- alocarea pacienților către personalul medical;
- vizualizarea în timp real a statusului pacienților;
- gestionarea transferurilor interne și externe;
- evidența timpilor operaționali pentru fiecare etapă;
- suport pentru lucrul simultan al mai multor utilizatori.

d) Fișa medicală electronică UPU

- completarea fișei medicale electronice;

- anamneză structurată și liberă;
- diagnostic prezumtiv și final ;
- indicații pentru investigații și proceduri;
- tratament administrat în UPU;
- generarea documentelor medicale;

e) Raportare medicală și statistică

- generarea rapoartelor operaționale zilnice;
- rapoarte lunare și anuale;
- raportare conform cerințelor CNAM;
- statistici privind triajul, fluxul și adresabilitatea;
- export date în formate standard (PDF, Excel, CSV).

f) Integrare prin mecanismele SERP

- schimb de date cu alte sisteme guvernamentale și medicale;
- utilizarea mecanismelor de interoperabilitate SERP;
- asigurarea coerenței și consistenței datelor;
- gestionarea erorilor de interoperabilitate și a mesajelor de integrare.

5. Tipuri de servicii de suport tehnic

5.1 Suport tehnic Nivel I

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

5.2 Suport tehnic Nivel II

- analiză tehnică detaliată;
- intervenții asupra configurațiilor;
- rezolvarea erorilor funcționale;

- colaborare cu personalul medical.

5.3 Suport tehnic Nivel III

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

6. Cerințe funcționale ale suportului tehnic

6.1 Gestionarea incidentelor

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

6.2 Gestionarea cererilor

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

6.3 Continuitatea activității UPU

- intervenție rapidă în caz de indisponibilitate;
- proceduri de lucru în regim de urgență;
- suport în afara orelor de program.

7. 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

8. Cerințe nefuncționale

8.1 Securitate

- control acces bazat pe rol;
- jurnalizare completă;
- criptarea datelor;
- conformitate GDPR/Legea 133/2011;
- protecție împotriva accesului neautorizat.

8.2 Performanță și disponibilitate

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

8.3 Interoperabilitate

- suport HL7/XML;
- integrare cu CNAM și SI AMP;
- compatibilitate cu infrastructura existentă.

9. Cerințe tehnice

- suport aplicație web;
- suport baze de date;
- suport infrastructură server;
- documentare modificări.

10. Livrabile

10.1 Livrabile periodice

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

10.2 Livrabile la final de contract

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

11. Penalități și conformitate SLA

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

12. Dispoziții finale

Prezentul Caiet de Sarcini este parte integrantă a documentației de atribuire și stă la baza evaluării ofertelor pentru serviciile de suport tehnic al Sistemului Informațional UPU.

Conducătorul grupului de lucru _____ Alexandru HOLOSTENCO