

ANMCS

unitate aflată în
PROCES DE ACREDITARE

CICLUL al II-lea

Institutul De Boli Cardiovasculare Timisoara

Str. Gheorghe Adam nr. 13A

Tel:0256/207355, Fax: 0256/207362

APROBAT

Manager,

Conf. Dr. Luca Constantin-Tudor



Director Medical,

Dr. Adina Bucur

Director Financiar Contabil,

Ec. Bojin Aurora

REFERAT DE NECESITATE

Nr. 674 din 28.09.2020

Va rugam a aproba achizitionarea urmatoarelor: ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU

MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR, MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV MONITORIZAREA POSTACREDITARE

Se solicita oferte de pret, ofertele se trimite in plic inchis pe adresa Institutul de Boli Cardiovasculare Timisoara, str. Gheorghe Adam, nr. 13A sau pe adresa de email: office@cardiologie.ro, până in data de 05.10.2020, ora 12⁰⁰. Camp. achizitie

Necesar: MANAGEMENTUL CALITATII

Spital

Valoarea totala: 7000 + TVA lei/luna plati

Sursa de finantare: SERVICII MEDICALE

INSTITUTUL DE BOLI CARDIOVASCULARE
CENTRU CONTROL FINANCIAR
PREVENTIV 2
ec. CIOC ADRIAN

INTOCMIT

CAIET DE SARCINI

**ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC
PENTRU MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA,
CU RESPECTAREA DISTANTARII SOCIALE IN COLECTIVUL
MEDICAL AL UNITATII SANITARE A**

- CONTROLULUI INTERN MANAGERIAL,**
- MANAGEMENTULUI CALITATII,**
- MANAGEMENTULUI RISCURILOR,**
- MANAGEMENTUL CLINIC**
- SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS,**
- INCLUSIV MONITORIZAREA POST-ACREDITARE**

Caietul de sarcini, respectiv prezentul document, face parte integrantă din documentația pentru atribuirea contractului și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant, propunerea tehnică.

Cerințele impuse sunt considerate ca fiind minimale. Ofertarea de servicii inferioare celor prevăzute în Caietul de sarcini sau care nu satisfac cerințele Caietului de sarcini va avea drept consecință declararea ofertei ca fiind neconformă.

Specificațiile tehnice care indică o anumită origine, sursă, producție, un procedeu special, o marcă de fabrică sau de comerț, un brevet de invenție, o licență de fabricație, sunt menționate doar pentru identificarea cu ușurință a tipului de produs și NU au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici sau a anumitor produse. Aceste specificații vor fi întotdeauna considerate ca având mențiunea «sau echivalent».

**CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU
MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII
SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN
MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR,
MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV
MONITORIZAREA POSTACREDITARE**

CUPRINS :

Introducere	Pag.
<i>Capitolul 1 Informatii generale relevante pentru solutia software</i>	
1.1. Autoritatea Contractantă	
1.2. Structura organizațională	
1.3. Descrierea activitatilor relevante pentru solutia software	
<i>Capitalul 2 Scopul proiectului si rezultatele asteptate</i>	
2.1. Scopul achizitiei	
2.2. Obiectivele urmarite	
<i>Capitolul 3 Arhitectura - Sistemul Informatic Integrat</i>	
<i>Capitolul 4 Specificatia tehnica</i>	
<i>Capitolul 5 Conditii de livrare</i>	
<i>Capitolul 6 Propunerea financiara</i>	
<i>Capitolul 7 Managementul proiectului</i>	
<i>Capitolul 8 Plati</i>	

**CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU
MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII
SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN
MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR,
MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV
MONITORIZAREA POSTACREDITARE**

Capitolul 1 Informatii generale relevante pentru solutia software

1.1. Autoritatea Contractantă

Prezentare

Institutul de Boli Cardiovasculare Timisoara (întâlnit în cadrul prezentului document ca "Beneficiar" sau "Instituția Beneficiară"), realizează ca principale servicii medicale oferite pacienților săi următoarele:

- Consultatii in sistem de urgenta (UPU/CPU/Camera de Garda) si in sistem ambulator integrat;
- Investigatii paraclinice si de laborator;
- Stabilirea diagnosticului;
- Tratamente medicale;
- Ingrijire, cazare si masa.

Domenii de activitate medicala a institutiei beneficiare sunt:

- Asistenta medicala spitaliceasca(sectii medicale si chirurgicale).
- Asistenta medicala ambulatorie;
- UPU/ CPU/ CG;
- Laborator analize medicale,
- Laborator radiologie si imagistica medicala;
- Farmacie cu circuit inchis; .
- Efectuarea de studii clinice in domeniul medicamentelor si cercetare;
- sectii medicale exterioare;
- procese administrative si de asigurare logistica

**Mai multe detalii privind Institutia beneficiara se regasesc la adresa de site:
www.cardiologie.ro**

1.2. Structura organizațională

Structura organizatorica a Beneficiarului este prezentata in site-ul unitatii. Organigrama unitatii este prezentata pe www.cardiologie.ro la editia si revizia aflata in vigoare cu aprobarea ordonatorului principal de credite.

1.3. Descrierea activitatilor relevante pentru solutia software

Institutia beneficiara foloseste intern urmatoarele tehnologii – relevante pentru solutia de sistem informatic ce urmeaza a fi achizitionat:

- Sistem de operare cu interfata grafica
- Browser recent (versiune recenta a unui browser web de larga circulatie)

Capitolul 2 Scopul proiectului si rezultatele asteptate

CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR, MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV MONITORIZAREA POSTACREDITARE

2.1. Scopul achizitiei

Principalele neajunsuri identificate si evidentiata in prezentul document sunt:

- lipsa unor instrumente / capacitati moderne de suport a lucrului optimizat cu documentele care sunt dovezi justificative ale indeplinirii cerintelor de acreditare ANMCS ;
- lipsa unor instrumente / capacitati moderne de suport a lucrului optimizat cu documentele care sunt dovezi justificative ale indeplinirii cerintelor de implementare a managementului calitatii, managementul riscurilor, managementul clinic, alte standarde de management certificate in unitate
- lipsa unor instrumente / capacitati moderne de suport a lucrului optimizat cu documentele care sunt dovezi justificative ale indeplinirii cerintelor sistemului de control intern managerial conform OSGG 600 / 2018,
- lipsa unor instrumente / capacitati moderne si a suportului tehnologic privind planificarea, gestionarea si managementul proceselor medicale si nemedicale derulate in cadrul unitatii Beneficiare
- lipsa unui suport tehnologic performant dedicat prevenirii pierderilor de date / informatii pentru utilizatorii Sistemului
- Lipsa unei biblioteci virtuale care sa fie structurata si sistematizata optimizat pentru usurinta accesului oricarui salariat la informatia pusa la dispozitia tuturor pentru informare si aplicare;
- Lipsa unui intranet optimizat care poate fi utilizat de catre toate departamentele unitatii sanitare pentru documentele sistemului de management integrat implementat

2.2. Obiectivele urmarite

Pentru a veni in intampinarea acestor neajunsuri, prezentul proiect propune Achizitionarea unor PACHETE SOFTWARE PENTRU GESTIONAREA PROIECTELOR cod CPV – 48331000-7 care sa puna la dispozitia utilizatorilor, in numar stabilit initial, urmatoarele:

- Utilizarea unei platforme moderne de management al activitatilor, care prin structurarea sa, gestioneaza si raspunde optimizat cerintelor de acreditare ANMCS, Managementul riscurilor, Managementul calitatii si Controlul intern managerial conform OSGG 600 / 2018;
- Utilizarea unui sistem informatic complex de planificare, gestionare si sistematizare a proceselor de instruire realizate in cadrul unitatii Beneficiare;
- Utilizarea unui sistem informatic de planificare si gestionare a sedintelor comisiilor, comitetelor, consiliilor, si alte grupuri de lucru din unitate;
- Arhivarea bazelor de date in format electronic intr-un mod organizat pe procese, pentru economisirea spatiului si costurilor aferente utilizarii formatului de hartie;
- Raportarea agregata prin intermediul integrarii datelor
- Monitorizarea performantelor atinse de catre utilizatori cu posibilitatea evaluarii compliantei la standardele de calitate reglementate la nivelul unitatii Beneficiare
- Automatizarea fluxurilor de informatii ale institutiei Beneficiare va creste productivitatea muncii salariatilor acesteia, prin diminuarea timpilor alocati activitatilor

CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR, MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV MONITORIZAREA POSTACREDITARE

Capitolul 3 Arhitectura - Sistemul Informatic Integrat

Un sistem de tip ERP (Enterprise Resource Planning), in traducere Planificarea Resurselor Intreprinderii, este destinat managementului integrat al tuturor proceselor si operatiunilor dintr-o companie in cadrul unei platforme informatice unice.

Aplicatiile ERP se remarca prin capacitatea de a reuni oameni, know-how, componente de software si hardware, pe care le face disponibile intregii organizatii, contribuind pe aceasta cale la atingerea obiectivelor specifice si generale ale companiei.

Un ERP este alcatuit din module specifice, destinate diferitelor arii functionale, precum Managementul Calitatii, Controlul intern managerial, Instruire si altele, cu mentiunea ca acestea sunt complet integrate si acceseaza o baza de date comuna.

Cum functioneaza un ERP?

Datele reprezinta unitatea de masura principala a unui sistem ERP, iar baza de date este depozitul central in care acestea sunt stocate si organizate. Legatura dintre baza de date si functionalitatile pe care le indeplineste **sistemul ERP** este realizata prin intermediul aplicatiei ERP. Aceasta este responsabila cu activitatile de culegere, validare, prelucrare, transfer sau export al datelor, activitati pe care le realizeaza prin intermediul interfetei. Sistemul ERP poate realiza culegerea datelor prin Introducerea lor de catre operator de la tastatura.

Pe scurt, **rolul aplicatiei ERP** este de a face legatura intre baza de date si utilizator, prin intermediul interfetei pe care o pune la dispozitie.

Care sunt componentele unui sistem ERP?

Sistemul ERP este alcatuit din diferite module, destinate gestionarii unor activitati specifice:

- **Users** – pentru definirea utilizatorilor, a nivelelor de acces la informatie, personalizarea prin codificare a documentelor sau setarea actiunilor de back-up.
- **Controlling/Dashboard** – permite planificarea parametrilor de planificare si management ai unitatii: stabilirea si urmarirea sarcinilor in cadrul proceselor gestionate in sistem ERP.
- **Accreditarea** – modul destinat automatizarii operatiunilor de gestionare a cerintelor de acreditare ANMCS si de indeplinire agregata a indicatorilor verificati la momentul evaluarii/monitorizarii periodice ANMCS, prin intermediul integrarii datelor introduse in sistemul informatic, pentru solicitarile integrate aferente standardelor europene de calitate si riscuri si OMS 446:2018.
- **Instruirea** – destinat gestionarii activitatii de instruire, a urmaririi in detaliu a operatiunilor de planificare si de realizare a actiunilor de instruire desfasurate in unitatea sanitara pe intreaga durata de functionare a sistemului informatic.
- **Sedintele de lucru** – pentru gestionarea eficienta a demersurilor de pregatire, derulare si finalizare a sedintelor comisiilor, consiliilor, grupurilor de lucru, etc. a caror activitate sunt coroborat evaluate si in cadrul procesului de acreditare
- **Managementul riscurilor** – pentru organizarea si urmarirea activitatii de dezvoltare a sistemului de control intern managerial precum si procesarea documentelor specifice.
- **Proiectarea documentarii activitatilor** – pentru gestionarea proiectarii tuturor procedurilor solicitate in unitate a cerintelor de documentare in vederea acreditarii

CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR, MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV MONITORIZAREA POSTACREDITARE

ANMCS, wizard-uri de generare automata a documentelor, descarcarea de formulare predefinite, centralizarea procedurilor deja existente, obtinerea de rapoarte de stare a planificarilor si de realizare a task-urilor in procesul de intocmire, verificare, avizare, aprobare a procedurilor documentate pentru unitatea sanitara.

- **Sarcinile** – ofera evidenta permanenta a activitatii fiecarui utilizator in dinamica planificarilor si realizarii fiecaruia (De facut, In desfasurare, Efectuate, Validate de secretariatul tehnic, Validate BMC), in conditiile in care multe dintre task-uri se desfasoara in cascada (indeplinirea task-ului x al utilizatorului y, da posibilitatea solutionarii task-ului z de catre utilizatorul w).
- **Structura** – centralizeaza structura organizatorica personalizata pentru unitatea beneficiara, gestionand activitatile de management pe departamente medicale, laboratoare, alte sectoare medicale, servicii conexe, comisii si utilizatori.
- **Calendar** – stabilirea sarcinilor pentru fiecare utilizator in dinamica timpului si urmarirea operatiunilor pe calendar.
- **Rapoarte** – generarea de rapoarte diverse pentru fiecare departament, utilizator sau rapoarte de sinteza pe procese sau componente din procesele manageriate in sistemul informatic (proceduri, departamente, grupuri de lucru, gestiuni, locatii, utilizatori etc. si permite definirea informatiilor spitalului si maparea fluxurilor de lucru).

Care sunt avantajele implementarii ERP?

- Gestionarea integrata a tuturor componentelor institutiei beneficiare, prin accesul la o baza de date comuna.
- Ofera un mod de lucru online, care faciliteaza comunicarea intre oameni, departamente si puncte de lucru, cu respectarea distantarii sociale
- Automatizarea si standardizarea procesele operationale, eliminarea operatiunilor manuale ducand la cresterea productivitatii.
- Imbunatatirea procesului de pregatire in vederea acreditarii, prin posibilitatea de dimensionare eficienta fara hartii a cerintelor verificate la acreditare, de raportare agregata prin intermediul integrarii datelor din aplicatie.
- Scaderea timpului de solutionare a sarcinilor, datorita transferului mai rapid de informatii intre departamente.

Arhitectura functională a Sistemului Informatic de implementat în cadrul prezentului proiect se compune din următoarele blocuri funcționale:

- **Platformă de module tip ERP**, care include module de management pentru:

- Managementul riscurilor
- Acreditarea
- Sedintele de lucru
- Proiectarea documentarii activitatilor
- Instruirea
- Documentele Calitatii (Centralizarea și managementul documentelor)
- Flow-ul task-urilor (Centralizarea, comunicarea și managementul sarcinilor de lucru)

- **Modul centralizat de raportare, care include sub-module de:**

- Panoul de control – Dashboard (Integrare de date);
- Arhivare a datelor (Documentele calitatii);

- **Modul de administrare și securitate, care include sub-module de:**

CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR, MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV MONITORIZAREA POSTACREDITARE

- Monitorizare a performanțelor utilizatorilor
- Creerea contului unitatii beneficiare si gestionarea conturilor utilizatorilor sai
- Prevenire a pierderilor de informații
- Protecție împotriva amenințărilor și intruziunilor cibernetice.

Ca și suport pentru rularea modulelor de mai sus, arhitectura software a Sistemului Informatic include o **infrastructură software de bază** compusă din următoarele componente de clasă server:

- Platformă de virtualizare;
- Sistem de operare;
- Sistem de baze de date

Platforma de virtualizare se va instala pe serverele aflate in responsabilitatea Furnizorului de servicii, si va raspunde de datele institutiilor beneficiare a pachetelor software pentru calitatea stocarii datelor pe care le gestioneaza in sistemul informatic, spitalul asigurând suportul tehnic pentru rularea unui număr definit de utilizatori pentru unitatea respectiva.

Platforma de aplicații tip ERP , sub-modulele si modul de gestionare a fluxurilor de lucru

Componenta de gestiune a fluxurilor de lucru și management al documentelor trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

Cerințe generale:

Componenta de gestiune a fluxurilor de lucru va avea mai multe categorii de utilizatori:

- Coordonatori și manageri care pot urmări starea fluxurilor de lucru,
- Utilizatorii normali ai sistemului, care ar crea, înregistra, actualiza, procesa și arhiva documente în sistem.

Componenta de gestiune a fluxurilor de lucru trebuie să îndeplinească următoarele funcții principale:

- Comunicarea centralizată și structurată a informațiilor referitoare la activitatea generală dar și specifică a instituției;
- Automatizarea fluxurilor de lucru pentru activitățile de managementul calitatii instituției;
- să aibă la bază o platformă de management documente și fluxuri de lucru matura din punct de vedere al dezvoltării, cu referințe atât pe plan intern, cât și internațional;
- să prezinte o interfață web intuitivă, ușor de învățat și utilizat;
- să fie flexibilă, configurabilă și adaptabilă la schimbările ce pot surveni în activitatea instituției;
- să fie structurată pe trei nivele (de tip „3 tier”): server de baze de date, server de aplicație, client;
- să aibă o construcție modulară, permițând o modificare/extindere facilă pe viitor;
- Sistemul trebuie să fie independent de sistemul de operare, baza de date și de serverul de aplicație;
- Serverul de aplicație peste care rulează sistemul trebuie să fie independent de sistemul de operare;

**CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU
MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII
SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN
MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR,
MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV
MONITORIZAREA POSTACREDITARE**

Cerințe funcționale:

- să aibă, în mod implicit, interfața utilizator în limba română, excepție făcând, eventual, secțiunile de administrare;
- definirea fluxurilor de lucru se va face într-o manieră vizuală, folosind un editor grafic, astfel încât să se poată identifica foarte ușor toate procesele, sub-procesele și activitățile din cadrul fluxului informațional.

Cerințe privind utilizatorii și drepturi de acces:

- Sistemul trebuie să permită crearea de utilizatori și profile de utilizatori;
- Sistemul trebuie să permită gruparea utilizatorilor în grupuri și sub-grupuri de utilizatori;
- Sistemul trebuie să permită stocarea extinsă a datelor utilizatorilor, precum nume, prenume, funcție, telefon, dată de naștere, poză de profil, etc.;
- Sistemul trebuie să permită crearea grupurilor cu drepturi specifice, de exemplu, grupuri de utilizatori;
- Sistemul trebuie să permită propagarea drepturilor de la unitatea părinte precum și posibilitatea blocării lor;
- Utilizatorul trebuie să aibă posibilitatea definirii perioadei delegării atribuțiilor sale.

Cerințe privind fluxurile de lucru:

- Sistemul trebuie să asigure standardizarea și optimizarea fluxurilor de procesare sau de aprobare desfășurate în cadrul instituției.
- Un utilizator trebuie să primească mesaj de informare dacă i-a fost alocată o sarcină de lucru;
- În momentul declanșării a diferite evenimente pe parcursul unui flux de lucru, trebuie să fie posibilă notificarea prin mesaje de avertizare sau informare a utilizatorilor implicați în procesul respectiv. Mesajele trebuie să fie primite de către utilizator într-o secțiune specială a sistemului său în căsuța de poștă electronică curentă utilizată de către acesta;
- Sistemul trebuie să permită ca pe fluxurile de lucru să poată fi adăugate puncte de distribuire a activității către mai mulți responsabili sau puncte de unificare a procesării provenite de la mai mulți responsabili;
- Trebuie să existe posibilitatea organizării unui flux de lucru ca o mulțime de activități ce se pot desfășura secvențial sau în paralel. Mulțimea de activități trebuie să poată conține oricâte activități este necesar.
- Sistemul va asigura alocarea unui număr de sarcină pentru toate sarcinile din sistem, indiferent dacă necesită escaladare sau se transmite răspuns standard.
- Sistemul va asigura generarea unui număr de înregistrare pentru sarcinile de lucru care necesită escaladare;

Modul de gestiune a comunicării și management al documentelor

Componenta de gestiune a comunicării

Componentă de gestiune a comunicării - respectiv de management colaborativ - va fi accesibilă tuturor utilizatorilor din cadrul instituției și va permite schimbul de cunoștințe inter și

CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR, MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV MONITORIZAREA POSTACREDITARE

intrainstitutional. Aceasta componentă va fi securizată și accesibilă numai personalului autorităților competente cu atribuții specifice.

Componenta de management colaborativ nu se va integra prin intermediul Sistemului Informatic Integrat cu mediul informatic existent, fiind o soluție separată, rapidă în implementare fără a necesita personal foarte bine calificat din punct de vedere tehnic pentru a produce valoare adăugată, eficiență, ușurință în configurare și administrare.

Conceptul unic de urmărire a fiecărei etape din procesul de coordonare și organizare a activităților le va permite angajaților din cadrul instituției să gestioneze sarcinile de lucru și să efectueze sarcinile de serviciu într-un mod transparent și eficient, ducând la o îmbunătățire considerabilă a performanței angajaților.

Componenta de management colaborativ va permite înregistrarea fiecărei schimbări adusă în conținut prin afișarea tuturor articolelor postate, precum și a modificărilor de articol, comentarii, adăugarea sau eliminarea de etichete de la un articol, evenimente moderate și alte acțiuni.

Componenta de management colaborativ va oferi următoarele funcționalități:

Funcționalități de căutare:

- să conțină un motor intern de căutare care să permită indexarea și căutarea în conținutul publicat precum și în fișierele atașate articolelor de conținut și furnizarea de rezultate bazate pe relevanta căutării, cuvinte cheie sau proprietățile articolelor de conținut (metadate);
- să ofere posibilitate de căutare multi-termen incluzând expresii de tip și, sau, nu;;

Funcționalități de acces și siguranță:

- să permită accesul pe baza listelor de control ale accesului (ACL sau echivalent) prin care administratorii de server sau de proiect să poată gestiona cu ușurință accesul și permisiunile fiecărui utilizator;
- să permită crearea de grupuri de acces, la nivel de server sau de proiect.

Componenta de management al documentelor

Componenta de management al documentelor trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

Cerințe generale:

Componenta pentru managementul documentelor va avea mai multe categorii de utilizatori:

- Utilizatorii normali ai sistemului, care ar crea, înregistra, actualiza, procesa și arhiva documente în sistem;

Componenta pentru managementul documentelor trebuie să îndeplinească următoarele funcții principale:

- Managementul și arhivarea electronică a documentelor;
- să prezinte o interfață web intuitivă, ușor de învățat și utilizat;
- să fie flexibilă, configurabilă și adaptabilă la schimbările ce pot surveni în activitatea instituției;
- Modalitățile de licențiere a sistemului și a modulelor sale trebuie să permită salvarea unui număr nelimitat de documente în depozitul activ și arhiva;
- Modalitățile de licențiere a sistemului și a modulelor sale trebuie să permită adăugarea unui număr nelimitat de nivele de arhivă;
- să fie structurată pe trei nivele (de tip "3 tier"): server de baze de date, server de

**CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU
MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII
SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN
MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR,
MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV
MONITORIZAREA POSTACREDITARE**

aplicație, client;

- să aibă o construcție modulară, permițând o modificare/extindere facilă pe viitor;
- să fie independent de sistemul de operare, baza de date și de serverul de aplicație;
- Serverul de aplicație peste care rulează sistemul trebuie să fie independent de sistemul de operare;

- trebuie să asigure următoarele componente de software:

o *Raportare*, care să furnizeze raportări complexe privind documentele, pornind de la criterii diverse;

o *Administrare și securitate*, care să asigure o administrare facilă a sistemului și să furnizeze nivele diferite de securitate;

o *Server de aplicație* – va reprezenta mediul de rulare al aplicației;

o *Server de bază de date* – va gestiona persistența seturilor de date.

Cerințe funcționale:

- să aibă, în mod implicit, interfața utilizator în limba română, excepție făcând, eventual, secțiunile de administrare.

- să implementeze conceptul de document electronic, după cum urmează:

o un document va putea avea mai multe atribute;

o un document va putea avea un conținut de tip fișier (office, imagini, multimedia etc.).

Componenta va include cel puțin următoarele componente (specifice) de management:

- Componenta de *Gestiune a acreditării*: va permite crearea de liste de verificare electronice și colectarea selectivă și automată de dovezi clare și concise pentru documente sau observare directă necesare în evaluare/ monitorizare.

- Componenta de *Raportare*: va permite funcționalități de raportare prin căutare și regăsire a informațiilor și a conținutului solicitate.

- Componenta de *Management Colaborativ*: va permite crearea unui mediu colaborativ între departamentele instituției.

Cerințe privind utilizatorii și drepturi de acces:

- Sistemul trebuie să permită crearea de utilizatori și profile de utilizatori;

- Sistemul trebuie să permită gruparea utilizatorilor în grupuri și sub-grupuri de utilizatori;

- Sistemul trebuie să permită stocarea extinsă a datelor utilizatorilor, precum nume, prenume, funcție, telefon, dată de naștere, poză de profil, etc.;

- Sistemul trebuie să permită crearea grupurilor cu drepturi specifice, de exemplu, grupuri de administratori sau grupuri de utilizatori;

- Sistemul trebuie să permită definirea drepturilor de acces pentru fiecare unitate din sistem (document, dosar, spațiu de lucru), la nivel de utilizator sau grupuri și subgrupuri;

- Sistemul trebuie să permită propagarea drepturilor de la unitățile părinte precum și posibilitatea blocării lor;

- Sistemul trebuie să permită crearea drepturilor locale asupra unităților sistemului;

- Sistemul trebuie să creeze automat un spațiu personal destinat utilizatorilor la crearea acestora;

- Sistemul trebuie să dispună de un sistem de delegare temporară a responsabilităților unui utilizator către un alt utilizator;

- Utilizatorul trebuie să aibă posibilitatea definirii perioadei delegării atribuțiilor sale;

- Pentru administrarea sistemului va exista un modul specializat, accesibil din cadrul aceleiași aplicații și beneficiind de același mod de structurare a interfeței cu utilizatorul

CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR, MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV MONITORIZAREA POSTACREDITARE

ca și utilizatorii normali.

Cerințe privind interfața componentei pentru managementul documentelor:

- Limba romana trebuie să fie limba întregului sistem (meniuri, ajutor contextual atașat butoanelor etc.), incluzând și manualele utilizatorilor sistemului;
- Totodată, sistemul trebuie să aibă suport multi-lingvistic (cel puțin limba Engleză);
- Interfața sistemului trebuie să permită navigarea facilă și intuitivă în cadrul acestuia;
- Interfața utilizator trebuie să prezinte coerentă din punct de vedere al elementelor de design (structura, fonturi, culori, meniuri, etc.) la nivelul întregului sistem;
- Sistemul trebuie să fie înzestrat cu iconițe explicative specifice modulelor sale;
- Interfața sistemului trebuie să permită utilizatorilor să identifice cu ușurință poziția în care se afla în sistem;
- Sistemul trebuie permită selecția limbii interfeței în cursul activității utilizatorilor în sistem sau la pagina de autentificare fără să afecteze poziția acestuia în el;
- Sistemul trebuie să permită posibilitatea filtrării conținutului afișat după anumite criterii precum și ordonarea sa pe mai multe nivele ordonabile crescător sau descrescător;
- Fiecare secțiune a sistemului informatic va fi prevăzută cu un ajutor contextual online.
- Ajutorul contextual online se va afișa automat în limbă de afișare a interfeței grafice.

Cerințe privind tipologia și caracteristicile documentelor:

- Sistemul trebuie să permită virtualizarea în cadrul aplicației a tuturor tipurilor de documente utilizate de instituție;
- Sistemul trebuie să folosească un model orientat către obiect, extensibil, pentru a stoca conținutul documentelor și atributele (metadatele) asociate acestora în funcție de tipul de document;

Cerințe privind adăugarea, stocarea, gestionarea și exportul documentelor:

- Sistemul trebuie să permită stocarea tuturor tipurilor de documente utilizate de instituție;
- Sistemul trebuie să permită importul de documente de pe calculatorul utilizatorului prin intermediul unei funcțiuni de tipul „Drag and Drop”;
- Sistemul trebuie să dispună de o pagină specială pentru adăugarea documentelor în regim de asistenta a utilizatorilor prin ghidarea lor asupra modalităților de adăugare a documentelor;
- Sistemul trebuie să permită adăugarea documentelor oriunde în spațiile de lucru și dosarele la care utilizatorul are accesul corespunzător;
- Sistemul trebuie să dea posibilitatea utilizatorilor să efectueze următoarele operații cu un document: creare, modificare, publicare, import, arhivare, ștergere;
- Sistemul trebuie să permită copierea și mutarea documentelor în spații diverse;
- Sistemul trebuie să permită versionarea documentelor cu posibilitatea incrementării versiunii minore și majore;
- Sistemul trebuie să asigure urmărirea istoricului modificărilor aduse unei unități din sistem cu afișarea datei și orei modificării, utilizatorul care a efectuat modificarea, etc.;
- Sistemul trebuie să permită exportul documentelor în format arhiva ZIP.

Cerințe privind șabloane de documente:

- Sistemul trebuie să dispună de posibilitatea de a crea documente de tip șablon după care vor putea fi create noi documente;
- Sistemul trebuie să asigure definirea câmpurilor modificabile în șabloane și

CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR, MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV MONITORIZAREA POSTACREDITARE

transpunerea lor în sistem;

- Finalitatea șablonului va fi un document electronic a cărui atribute vor avea valori extrase din câmpurile șablonului. Astfel, momentul în care un utilizator va dori să creeze un nou document care să respecte un anumit format standard, nu va trebui decât să selecteze din lista de tipuri de documente pe cel potrivit, să completeze câteva informații, după care sistemul va genera automat noul document respectând formatul stabilit anterior prin șablonul corespunzător.
- Sistemul propus va avea funcționalitatea de încărcare șabloane de documente bazate pe template-uri de tip.doc, care corespund anumitor tipuri de documente create în cadrul activităților desfășurate.

Cerințe privind arhivarea documentelor:

- Sistemul trebuie să permită arhivarea tuturor documentelor din activitățile curente ale instituției. Implementarea unei astfel de soluții va conduce, automat, la reducerea dimensiunii depozitului activ de documente și a spațiului de stocare al acestuia, crescând performanța operațiilor de căutare și regăsire informații.
- Sistemul trebuie să permită trimiterea documentelor din sistem într-o secțiune specială de arhivare, în funcție de tipul lor.
- Documentele arhivate trebuie să poată fi regăsite de către utilizator prin specificarea criteriilor corespunzătoare;
- Sistemul trebuie să permită arhivarea versiunilor documentului;
- Sistemul trebuie să asigure replicarea fidelă a căii de acces către document din depozitul de documente în secțiunea specială de gestiune a arhivei;
- Secțiunea de arhivare trebuie să aibă aceeași interfață ca întregul sistem, însă trebuie să fie diferențiată prin culori specifice și iconițe care să indice faptul că utilizatorul se afla în secțiunea de arhivă;
- Secțiunea de arhivare trebuie să dispună de posibilitatea restricționării accesului prin drepturi de acces;
- Totodată, sistemul trebuie să acorde automat drepturi de acces pentru utilizatorii către documentele arhivate de ei;
- Secțiunea de arhivare trebuie să dispună de posibilitatea de a restaura documentul din arhivă în depozitul activ de documente.

Cerințe privind serviciul de căutare și raportare:

- Sistemul trebuie să dea utilizatorilor posibilitatea de a regăsi datele dorite atât prin realizarea de căutări simple

Cerințe privind accesul de pe terminale mobile:

Sistemul va permite accesul de pe terminalele mobile cu ajustarea rezoluției și a așezării elementelor vizuale de o manieră prietenoasă

Capitolul 4 Specificația tehnică privind asistența tehnică a pachetului software

Pachetul software de planificare și productivitate pe durata de exploatare trebuie să aibă incluse servicii de asistență tehnică pentru exploatarea/ operarea sistemului informatic achiziționat, care include, fără să se limiteze, la:

**CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU
MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII
SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN
MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR,
MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV
MONITORIZAREA POSTACREDITARE**

- asistenta tehnica acordata utilizatorilor pentru utilizarea sistemului informatic achizitionat;
- suport si asistenta tehnica pentru administrarea sistemului informatic;
- servicii de mentenanta preventiva
- servicii de mentenanta corectiva
- servicii de mentenanta adaptiva

Mentenanta preventiva reprezinta ansamblul unor lucrari de intretinere ce se executa periodic asa cum sunt mentionate in instructiunile de exploatare elaborate de catre producator. (denumite prescurtat MP).

Mentenanta corectiva reprezinta ansamblul operatiilor executate pentru remedierea unor probleme aparute accidental. Serviciile de mentenanta corectiva nu pot fi definite fizic si valoric, deoarece au un caracter accidental si se executa la solicitarea Autoritatii beneficiare, in functie de necesitate. (Acest tip de servicii sunt definite in continuare cu prescurtarea MC) Serviciile de mentenanta preventiva/ corectiva ar trebui sa includa, fara sa se limiteze, urmatoarele masuri:

- masuri de prevenire a eventualelor incidente de sistem ce rezulta din examinarea log-urilor sau altor informatii accesibile direct prestatorului sau sunt puse la dispozitie de personalul autorizat al achizitorului (administratorul de sistem, utilizatori, etc.)
- reconfigurari ale soft-urilor instalate
- efectuarea corecturilor indicate de catre producator;
- instalarea versiunilor de mentenanta comunicate de catre producator

Serviciile de mentenanta adaptiva ar trebui sa cuprinda: modificari, adaptari, up-grade-uri ale software-ului in functiune, solicitate de achizitor, ca urmare a unor incidente sau defecte aparute in functionarea sistemului informatic.

Serviciul de mentenanta va trebui sa fie apelabil in zilele lucratoare intre orele 8.00- 16.00, se va desfasura cu comunicare de la distanta prin intermediul internetului (comunicare online).

Cerinte minime:

Timpul de raspuns < 24 ore

Timpul de interventie: - pentru problemele critice < 24 ore,
< 2 zile pt problemele de importanta medie,
< 5 zile pt problemele de importanta minora

Timpul de rezolvare: < 24 ore pt probleme critice,
< 3 zile pt probleme de importanta medie,
< 7 zile pentru probleme minore.

**Cerintele privind executarea
serviciilor de mentenanta preventiva, mentenanta corectiva si up-grade**

Nr. crt	Activitate	Frecventa	Tip	Observatii
1.	Verificarea daca copiile de rezerva functioneaza corect	lunar	MP	
2.	Verificarea back-up-urilor si verificarea functionarii sistemului de gestiune a bazelor de date			
3.	Monitorizarea si administrarea serverelor	Atunci cand apar evenimente care necesita serviciul	MC	
4.	Instalare si configurare a serverelor si a utilizatorilor			
5.	Monitorizarea jurnale de evenimente ale serverelor pentru eventuale probleme	Lunar	MP	
6.	Monitorizarea spatiului disponibil pe servere	Lunar	MP	
7.	Monitorizarea resurselor hard-ware a serverelor pe care ruleaza sistemul informatic achizitionat si transmiterea de informatii atunci cand este necesara interventia			
8.	Efectuarea repornirii sistemului si a serverelor	Dupa cum este necesar	MC	
9.	Reparatiile neesentiale vor fi efectuate la ore convenite intre beneficiar si prestator			
10.	Informarea beneficiarului despre orice problema potentiala	Dupa cum este necesar	MC	
11.	Readucerea in stare de functionare a	Dupa cum	MC	

CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR, MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV MONITORIZAREA POSTACREDITARE

Nr. crt	Activitate	Frecventa	Tip	Observatii
	sistemelor de baza in caz de dezastru	este necesar		
12.	In cazul unei defectiuni sau probleme semnificative in domeniul IT cum ar fi incalcare securitatii, prestatorul va face tot posibilul pentru a restabili serviciul in cel mai scurt timp	Dupa cum este necesar	MC	
13.	Asistenta tehnica privind utilizarea sistemului informatic	8.00 -16.00 in zile lucratoare	MC	Utilizatorii vor fi asistati sa rezolve problemele aparute si li se vor oferi informatii privind utilizarea sistemului informatic Serviciul se va desfasura prin intermediul telefonului sau Internetului (comunicare online).
14.	Mentenanata corectiva a sistemului informatic	8.00 -16.00 in zile lucratoare	MC	Rezolvarea incidentelor sau defectelor aparute in functionarea sistemului informatic prin intermediul telefonului sau internetului (comunicare online sau). Serviciul se va desfasura, dupa caz, prin intermediul telefonului sau internetului (comunicare online). Cerinte minime: - timpul de raspuns: 24 ore , - timpul de diagnosticare: 24 ore, - timpul de interventie: 24 ore pentru probleme critice, 3 zile pentru probleme de importanta medie, 5 zile pentru probleme minore; - timpul de rezolvare: 6 zile pentru probleme de importanta medie, 15 zile pentru probleme minore;
15.	Mentenanata preventiva a sistemului informatic	Lunar	MP	Verificarea sistemului informatic componenta server si componentele de pe statiile de lucru si optimizarea functionarii sistemului informatic
16.	Actualizari software aplicativ	Dupa cum este	MC	Serviciul trebuie sa asigure implementarea in aplicatie a modificarilor impuse de legislatie, ori de cate ori este necesar

CAIET DE SARCINI - ACHIZITIONAREA UNUI SISTEM INFORMATIC PENTRU MANAGEMENTUL SI GESTIONAREA INTEGRATA (CU RESPECTAREA DISTANTARII SOCIALE IN CADRUL COLECTIVULUI UNITATII SANITARE) A CONTROLULUI INTERN MANAGERIAL, MANAGEMENTUL CALITATII, MANAGEMENTUL RISCURILOR, MANAGEMENTUL CLINIC SI PREGATIREA ACREDITARII ANMCS INCLUSIV MONITORIZAREA POSTACREDITARE

Nr. crt	Activitate	Frecventa	Tip	Observatii
17.	Instalare si configurare software	necesar Dupa cum este necesar	MC	si fara a afecta functionarea sistemului In cazul aparitiei unor evenimente ce vor necesita reinstalarea aplicatiilor sau modulelor componente, reconfigurarea aplicatiei pe server sau reinstalarea serverului (de exemplu in cazul virusarii serverului)
18.	Upgrade sistem informatic	Maxim 2 ori/ an	MC	Asigurarea implementarii solicitarilor de modificare sau cerintelor specifice ale spitalului, inclusiv dezvoltarea de module si functionalitati noi, care sa fie integrate in sistemul informatic. Serviciul trebuie sa asigure pastrarea sau imbunatatirea performantelor functionale si de a suporta/asigura/facilita modulelor enumerate anterior in descriere, posibilitatea de extindere ulterioara si adaptabilitatea pentru realizarea de noi rapoarte si statistici. Se va asigura minimul necesar de instruire a utilizatorilor dupa upgrade.
19.	Instruire personal	Dupa cum este necesar	MC	Se vor asigura sesiuni de instruire periodica in vederea prezentarii noilor functionalitati / module ale aplicatiei, precum si pentru optimizarea exploatarii sistemului informatic si fluxurilor de lucru in aplicatie si sesiuni de instruire pentru personalul nou angajat in cadrul spitalului
20.	Aplicare politici de parole	La cerere	MC	Parolele trebuie sa indeplineasca anumite conditii de complexitate.

NOTA 1: Ofertantii vor prezenta un document semnat de producatorul aplicatiei informatice instalata in spital prin care acesta certifica competentele ofertantului pentru prestarea serviciilor din prezentul caiet de sarcini (documentul nu este necesar in cazul in care ofertantul este chiar producatorul).
NOTA 2: Ofertantii vor include in oferta tehnica o descriere detaliata a modului in care vor presta serviciile (SLA-ul de mentenanta propus).

Capitolul 5 Conditii de livrare

5.1 Indicatorii de performanta privind prestarea serviciilor

Indicatorul de performanta privind prestarea serviciilor contractate este timpul de disponibilitate a sistemului informatic, calculat trimestrial si definit ca procentul de timp din perioada de utilizare a sistemului (7x24x365) în care acesta este utilizabil fie in totalitate fie partial fara insa a afecta functionarea spitalului.

Indicatorul se considera realizat daca valoarea acestuia este de 98%.

Formula de calcul: $I_p = \text{timp de disponibilitate utilizare normala(ore)}/\text{total ore trimestru}$

5.2 Monitorizarea activitatii prestata de contractor

Autoritatea contractanta va monitoriza permanent modul in care prestatorul va efectua serviciile contractante. Rezultatul monitorizarii va fi consemnat intr-o rubrica speciala a procesului verbal de receptie a serviciilor sub forma unui calificativ astfel:

FB = serviciile au fost prestate la nivelul de calitate maxim

B = serviciile au fost prestate la nivelul de calitate ce raspunde dar nu excede asteptarile beneficiarului

S = serviciile au fost prestate la nivelul de calitate acceptabil dar sub asteptarile beneficiarului; se vor preciza masurile agreate de prestator si beneficiar pentru ridicarea nivelului de calitate

NS = serviciile au fost prestate la nivelul de calitate sub asteptari; se vor preciza masurile agreate de prestator si beneficiar pentru ridicarea nivelului de calitate si termenele pentru aplicarea acestora

Capitolul 6 Propunerea financiara

Sistemul software trebuie sa se desfasoare in etape de lucru egale, care includ atat diagnoza, structurarea cat si mentenanta aplicatiei, considerate bucati achizitionate in valoare egala, de aproximativ 7.000 lei/bucata + TVA, fara a depasi pragul unei achizitii directe, stabilite pentru un an bugetar, conform normelor legale in vigoare.

Capitolul 7 Plati

Platile se efectueaza esalonat, in etape lunare, cu Raport de activitate atasat.