



Nr. 5435/15.05.2026

APROBAT MANAGER,
 PROF. UNIV. DR. CAMBREA SIMONA-CLAUDIA



CAIET DE SARCINI

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe bază cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică.

Cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minimale. În acest sens orice ofertă prezentată, care se abate de la prevederile Caietului de sarcini, va fi luată în considerare, dar numai în măsura în care propunerea tehnică presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minimale din caietul de sarcini. Ofertarea de servicii cu caracteristici inferioare celor prevăzute în Caietul de sarcini atrage descalificarea ofertantului.

Sistemul informatic este compus din:

1. Software

Program informatic	Module / Componente	Nr. posturi de lucru pentru care este valabilă licența
HOSPITAL MANAGER SUITE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modulul Cameră de gardă, UPU ▪ Modulul Ambulatoriu de specialitate ▪ Modulul Secției, ATI – integrat UTS ▪ Modulul Explorări funcționale, Anatomie Patologică, Imagistică, Radiologie (Sistem RIS/PACS integrat) ▪ Modulul Laborator Clinic ▪ Modulul Farmacie ▪ Modulul Achiziții, Contracte, Comenzi, Consumuri ▪ Modulul Contabilitate ▪ Modulul Gestiuine ▪ Modulul Personal ▪ Modulul Salarizare ▪ Modulul Statistică ▪ Modulul DRG ▪ Modulul SIUI ▪ Modul Pontaj Plus & Modul Portal Angajați ▪ Modul Portal Medical ▪ Modul eBoard (Tablou de bord) și Modulul e-Facturi 	70

Sistemul informatic Hospital Manager Suite este instalat pe 70 de posturi (30 posturi închiriate și 40 posturi aflate în proprietatea spitalului).

2. Serviciile prestate sunt următoarele:

Denumire serviciu	Descriere	Condiții
Asistență tehnică off site	Se oferă asistență utilizatorilor prin telefon sau mesageria online. Utilizatorii sunt asistați să rezolve singuri situațiile prezentate sau li se oferă informații despre utilizarea aplicațiilor sau echipamentelor hardware.	Disponibilitate: minim ▪ Luni – Vineri 8 – 17
Asistență tehnică on site	Se oferă asistență utilizatorilor la sediul clientului. Utilizatorii sunt asistați să rezolve singuri situațiile prezentate sau li se oferă informații despre utilizarea aplicațiilor sau echipamentelor hardware.	Disponibilitate: ▪ la cerere ▪ maxim 15 ore/lună, neraportabil ▪ Luni – Vineri 8 – 17
Mentenanță software off site	Rezolvarea defectelor descoperite în funcționare (incidentelor) la sediul Info World sau prin intermediul VPN: - identificarea și înregistrarea incidentelor, - clasificarea și prioritizarea incidentelor, - investigarea și diagnosticarea problemelor, - stabilirea și implementarea soluțiilor de remediere, - închidere (inclusiv reinstalarea aplicației, instalarea patch-urilor / versiunilor modificate)	Timp de răspuns: în funcție de urgență problemei
Mentenanță software on site	Rezolvarea defectelor descoperite în funcționare (incidentelor) la sediul clientului: - identificarea și înregistrarea incidentelor, - clasificarea și prioritizarea incidentelor, - investigarea și diagnosticarea problemelor, - stabilirea și implementarea soluțiilor de remediere, - închidere (inclusiv reinstalarea aplicației, instalarea patch-urilor / versiunilor modificate)	Timp de răspuns: în funcție de urgență problemei
Verificare periodică software	Verificarea funcționării corespunzătoare a aplicației pe server și pe stațiile de lucru	Frecvență: trimestrial
Update legislativ aplicație	Instalarea de actualizări ale aplicației în urma modificărilor legislației.	Frecvență: la cerere / de câte ori este necesar
Upgrade aplicație	Instalarea ultimelor versiuni dezvoltate ale aplicației.	Frecvență: de maxim 2 ori pe an

Condiții generale de furnizare a serviciilor

Prestatorul se obligă să facă toate demersurile de interconectare între modulele medicale și cele administrative, să fluidizeze activitatea și să automatizeze funcțiile între module pentru îmbunătățirea activității informatico-medicală din unitate.

Prestatorul se obligă să preia solicitările și să asigure asistență tehnică pentru utilizarea aplicațiilor furnizate prin următoarele mijloace:

- preluare solicitări (Call center)
- asistență tehnică telefonică
- asistență tehnică prin comunicare online (mesagerie instant)
- asistență tehnică prin acces remote (de la distanță, prin intermediul conexiunii internet)
- asistență tehnică on-site (la cerere).

Call center-ul reprezintă punctul de contact între utilizatorii finali ai sistemului și prestator, pe toată durata contractului, în scopuri de asigurare a serviciilor sau suport tehnic.

- Preluarea solicitărilor și clasificarea acestora în funcție de gravitate:
 - *problemă critică*: probleme care împiedică funcționarea corespunzătoare a sistemului informatic (de exemplu: blocarea aplicației, nefuncționare server, imposibilitatea conectării la baza de date etc.),
 - *problema majoră*: probleme care permit funcționarea sistemului informatic, dar care în timp pot afecta funcționarea corespunzătoare a sistemului;
 - *problemă urgentă*: probleme ce împiedică utilizatorii să își efectueze corespunzător activitatea informatico-medicală la programul de lucru: 8h/5d și îl blochează să introducă datele în sistemul informatic și/sau să raporteze datele către alte instituții;
 - *problemă de gravitate medie*: probleme care permit funcționarea sistemului informatic, dar care ar putea crea prin repetarea lor periodică dificultăți în exploatarea corespunzătoare a sistemului;
 - *problemă minoră*: probleme care nu se încadrează în categoriile anterioare.
- Diagnosticare și comunicarea posibilităților și a termenului de rezolvare; timpii de răspuns sunt în funcție de gravitatea problemei, astfel:
 - *problemă critică*: max. **30 minute**,
 - *problema majoră*: max. **1 ore**,
 - *problemă urgentă*: max. **3 ore**,
 - *problemă de gravitate medie*: max. **48 ore**,
 - *problemă minoră*: max. **72 ore**.
- Rezolvarea solicitărilor beneficiarului într-un termen ce depinde de gravitatea problemei, astfel:
 - *probleme critice*: se vor rezolva în **maxim 2 ore** de la data comunicării către client a soluției de rezolvare identificate,
 - *probleme majore*: se vor rezolva în **maxim 4 ore** de la data comunicării către client a soluției de rezolvare identificate,
 - *probleme urgente*: se vor rezolva în termen de **maxim 6 ore** – doar la sesizare responsabil IT / User administrator și în programul de lucru 8h/5d din momentul comunicării prin call center.
 - *probleme de gravitate medie*: se vor rezolva în **maxim 4 zile** de la data comunicării către client a soluției de rezolvare identificate,
 - *probleme minore*: se vor rezolva în termen de **maxim 30 zile lucrătoare** de la data comunicării către client a soluției de rezolvare identificate.

Prestatorul se obligă să numească doi responsabili spital la modulele medicale în vederea fluidizării activității medicale, realizării configurărilor specifice și pentru a se putea înlocui în diferite situații.

ȘEF SERVICIU INFORMATICĂ, EVALUARE ȘI STATISTICĂ MEDICALĂ

Întocmit,

Analist I-A, Pernici Florentina-Iuliana

