## Termeni de Referință

**privind dezvoltarea Sistemului Informațional Automatizat de Ticketing în cadrul**

**Serviciului telefonic Info-CNAM**

**(SI Ticket)**

**Denumirea proiectului**  Echitate în sănătate prin responsabilizare socială

**Codul proiectului**: 415932

**Termenul limită de aplicare** 10 ianuarie 2022

1. **Informație generală**

În anul 2019 Crucea Roșie din Elveția a demarat implementarea proiectului „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială”, finanțat de Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare, care are ca scop consolidarea echității în sănătate, transparența și responsabilizarea socială.

Proiectul este implementat în parteneriat cu Asociația Obștească „CASMED” și Asociația Obștească „HOMECARE” și face parte din programul național, care sprijină implementarea Acoperirii Universale cu Servicii Medicale în Moldova (MD AUSM).

Proiectul „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială” completează intervențiile MD AUSM privind creșterea responsabilității față de pacienți și populație prin instituirea și/sau susținerea mecanismelor existente de responsabilizare socială în cinci raioane pilot - Bălți, Florești, Soroca, Drochia și Edineț. Aceste mecanisme la nivel comunitar, local și național au ca scop abilitarea societății civile în revendicarea dreptului la sănătate prin responsabilizarea prestatorilor de servicii medicale și autorități.

Proiectul prevede trei obiective pentru îmbunătățirea calității, accesului și echității în sănătate.

**Obiectivul 1** se referă la furnizarea de servicii medicale echitabile și de calitate la toate nivelurile. Proiectul are ca scop consolidarea societății civile și instituirea mecanismelor de responsabilizare socială pentru a monitoriza și îmbunătăți accesul echitabil și de calitate a serviciilor medicale. Implicarea societății civile, împreună cu grupurile de pacienți și asociațiile medicale profesionale, prin diferite mecanisme de responsabilizare socială reprezintă o abordare puternică pentru responsabilizarea autorităților din domeniul de sănătate, care la rândul lor oferă feedback la percepțiile consumatorilor referitor la serviciile medicale prestate.

**Obiectivul 2** al proiectului prevede consolidarea capacităților Companiei Naționale de Asigurări în Medicină (CNAM) pentru a extinde acoperirea cu servicii medicale și a deveni durabilă. Odată ce mecanismele de responsabilizare socială vor fi funcționale și vor avea efect asupra îngrijirii de calitate, încrederea în sistemul de sănătate va crește, ceea ce va conduce la creșterea numărului de persoane asigurate în sistem.

**Obiectivul 3** se referă la protecția cetățenilor moldoveni împotriva sărăciei din cauza plăților suplimentare și neformale în instituțiile medico-sanitare publice și a cheltuielilor catastrofale pentru medicamente. Mecanismele de responsabilizare socială vor include monitorizarea plăților suplimentare și neformale (de exemplu, prin intermediul chestionarelor sau feedback-ul electronic al pacienților pe platforma E-sănătate sau spitale.md).

1. **Scopul**

Scopul și obiectivele soluției Software de ticketing constă în asigurarea CNAM cu o soluție inteligentă de recepționare, colectare și prelucrare a informației necesare pentru informarea beneficiarilor referitor la sistemul AOAM și serviciile medicale incluse în Programul Unic al AOAM de care pot beneficia în cadrul instituțiilor medico-sanitare contractate de către CNAM, cât și implementarea unui sistem complex de feedback al apelanților.

Soluția Software de ticketing va oferi utilizatorilor informații despre sistem. Solicitările și petițiile vor fi soluționate imediat de către specialiștii Serviciului telefonic, ori în cazul în care nu este posibil de a le soluționa, acestea vor fi redirecționate către cea mai potrivită persoană din cadrul CNAM sau alte instituții relevante. Orice solicitare va putea fi urmărită la ce etapă de soluționare se află sau care este finalitatea acesteia. Aceasta va reduce timpul de raportare și va crește retenția și satisfacția beneficiarilor în sistemul AOAM, iar fluxul de lucru va asigura informarea promptă și performantă de către angajații CNAM prin implicarea diviziunilor de competentă.

1. Sarcini specifice:

Conform anexei de specificație tehnică atașate la Termenii de Referință.

1. Livrabile și modalitatea de plata

|  |  |
| --- | --- |
| Livrabile | Termenul limită tentativ  (de la data semnării contractului) |
| Plan de proiect | a 2-a săptămână |
| Proiectul tehnic (SRS+SDD). | a 4-a săptămână |
| Planul de testare și rezultatele testării interne (funcționale, de performanță, de securitate). | a 10-a săptămâna |
| Produsul final împachetat pentru instalare facilă în mediul tehnologic propus, inclusiv licențele necesare. | a 12-a săptămână |
| Documentul privind configurarea și desfășurarea sistemului (instrucțiunea pentru deployment). | a 12-a săptămână |
| Manualul Utilizatorului. | a 14-a săptămână |
| Manualul Administratorului (inclusiv planul de contingență). | a 14-a săptămână |
| Specificațiile tehnice pentru interfețele publicate și consumate. | a 14-a săptămână |
| Trainingul pentru personalul Beneficiarului în exploatarea soluției informatice | a 15-a săptămână |
| Totalitatea artefactelor copiate pe suport electronic (CD-R sau DVD+R). | a 16-a săptămâna |

Plata va fi efectuată prin virament bancar după livrarea și recepționarea produselor.

1. **Experiența și calificări**

**Cerințe obligatorii privind experiența Prestator**

|  |
| --- |
| Beneficiarul a identificat următoarele cerințe minime privind expertiza pe care trebuie să o aibă Prestatorul: |
| Să demonstreze cu documente justificative utilizarea în proiecte similare dezvoltate a platformelor open source (inclusiv contracte prestări servicii) |
| Componența și experiența minimă a echipei pentru calificarea prestatorului |

**Echipa tehnică de dezvoltare și suport**

Prestatorul va desemna echipa de dezvoltare conform CV-urilor transmise în setul documentelor de licitație. Modificarea echipei va avea loc doar cu informarea de către Prestator despre persoana care iese din componența echipei, transmiterea CV-ului persoanei care înlocuiește și răspunsul în scris sau prin email de către Beneficiar despre acceptare sau refuz.

Echipa de dezvoltare obligatoriu trebuie să fie constituită în următoarea componență:

|  |
| --- |
| Șef de echipă (1 persoana):   * Studii superioare Tehnice sau în domeniul IT. * Minim 3 ani experiență în managementul proiectelor în domeniul Tehnologii Informaționale. * Minim 3 ani experiență în utilizarea metodologiilor de management de proiecte recunoscute pe plan internațional. * Participare în cel puțin 3 proiecte de complexitate similară. |
| Specialist infrastructura sistem (1 persoana):   * Studii superioare finalizate cu diploma de licență în domeniul informatic; * Competențe dovedite prin certificare în managementul serviciilor IT; * Experiență profesională generală in domeniul informatic de minim 5 ani  (se justifica prin documente relevante cum ar fi: carnet de munca sau alt document echivalent – copie conform cu originalul); * Experiența dobândită prin participarea în cel puțin 1 proiect la activități IT complexe privind infrastructura software și hardware din cadrul sistemelor informaționale de complexitate similară |
| Specialist asigurare a calității și securității sistemelor informatice (1 persoana):   * Studii superioare finalizate cu diploma de licență în domeniul informatic; * Experiență combinată de lucru în domeniul TIC și al securității informației/ audit IT de cel puțin 5 ani cumulativ (se justifica prin documente relevante cum ar fi: carnet de munca sau alt document echivalent – copie conform cu originalul); * Competențe privind auditul securității sistemelor informatice, dovedite prin prezentarea unei certificări în domeniu. * Competențe privind auditarea sistemelor de management al calității, dovedite prin experiența în domeniu, dobândită prin participarea în funcția de specialist/expert calitate, și securitate a informației în cadrul a cel puțin 1 proiect de complexitate similară |
| Specialist Tehnologii Informaționale (1 persoană):   * Studii superioare finalizate cu diplomă de licență in domeniul informatic/TI; * Experiența profesională specializată în domeniul informatic de minim 5 ani  (se justifica prin documente relevante cum ar fi: carnet de muncă și alte documente echivalente – copie conform cu originalul) * Competențe privind dezvoltarea sistemelor informatice, cunoștințe și abilități în utilizarea și aplicarea tehnologiilor web. * Experiența specifică dovedită prin participarea în cel puțin 1 proiect de complexitate similară |
| Specialist baze de date (1 persoană):   * Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul informatic; * Experiență de minim 5 ani în programarea, crearea și menținerea bazelor de date (se justifică prin documente relevante cum ar fi: certificate privind calificarea, carnet de muncă sau alt document echivalent – copie conform cu originalul). |
| Specialist testare (1 persoană)   * Studii superioare finalizate cu diplomă de licență în domeniul informatic; * Experiență de minim 3 ani în testarea sistemelor informaționale, crearea planurilor de testare (se justifică prin documente relevante cum ar fi: certificate privind calificarea, carnet de muncă sau alt document echivalent – copie conform cu originalul). |

1. **Dosarul de aplicare**

Companiile înregistrate în Republica Moldova urmează să prezinte următoarele documente/informații pentru a demonstra calificările lor:

1. Extrasul din Registrul de stat al persoanelor juridice.
2. Descrierea companiei care confirmă experiența relevantă și CV-ul echipei de dezvoltare a SI Ticket. Minim 3 contacte/organizații de referință (ne rezervăm dreptul de a contacta aceste companii pentru a confirma experiența), exemple de livrabile funcționale realizate de companie, preferabil similare.
3. Oferta tehnică, care va conține viziunea privind realizarea sarcinilor (etape, modul de gestionare a proiectului, modul de testare, însoțită de un plan de acțiuni (max. 5 pag)
4. Oferta financiară. Ofertanții vor preciza prețul total și detaliat solicitat (în MDL, cu și fără TVA) pentru prestarea serviciilor solicitate pentru funcționalitățile SI Ticket solicitate prin Caietul de Sarcini.

**10. Procesul decizional**

Aplicațiile vor fi evaluate conform anexei atașate la Termenii de Referință.

**11. Depunerea dosarului**

Termenul-limită pentru depunerea dosarului: **10 ianuarie 2022, ora 17:00.**

Propunerile urmează a fi expediate la următoarea adresă e-mail: ao.homecare@gmail.com cuindicarea referinței „Oferirea serviciilor de consultanță”.

Asociația Obștească „Homecare” își rezervă dreptul de a solicita documente suplimentare în caz de necesitate.

Aplicațiile incomplete sau aplicațiile expediate după termenul-limită indicat nu vor fi luate în considerare pentru evaluare. Doar candidații preselectați vor fi contactați.