

## TERMENI DE REFERINȚĂ

Selectarea unei companii pentru prestarea serviciilor de consultanță și suport pentru pilotarea Sistemului Informațional ANP Infochiosc

### I. INFORMAȚII GENERALE

Asociația Obștească „Inițiativa Pozitivă” este o organizație a pacienților care trăiesc, sunt afectați și/sau sunt vulnerabili la HIV, hepatita C, cât și TB, cu o experiență vastă în domeniul HIV/SIDA și narcomaniei, care își realizează activitatea pe întreg teritoriu al Republicii Moldova.

Scopurile organizației sunt axate pe:

- Profilaxia infecției HIV/SIDA, hepatitei virale C, tuberculozei, dependenței de droguri și a altor boli periculoase din punct de vedere social;
- Extinderea accesului la tratament, îngrijire și suport în contextul epidemiei HIV/SIDA, hepatitei virale C, tuberculozei și dependenței de droguri;
- Implicarea pe larg a beneficiarilor în procesul de luare a deciziilor cu privire la aspectele – cheie de contracarare a epidemiei HIV/SIDA, hepatitei virale C, tuberculozei, dependenței de droguri și a altor boli periculoase din punct de vedere social, și înlăturare a consecințelor ei la toate nivelele;
- Consolidarea potențialului organizațiilor și al comunităților de beneficiari;
- Contribuirea la apărarea drepturilor omului etc.

Activitatea organizației este îndreptată spre unificarea eforturilor tuturor părților responsabile și interesate, consolidând sistemele comunităților, influențând opinia publică și politicile comunitare, propunându-și să creeze un mediu în care fiecare persoană, indiferent de nivelul său de vulnerabilitate, deține toate drepturile și oportunitățile necesare pentru o viață demnă.

La moment, A.O. „Inițiativa Pozitivă”, în cadrul Acordului de finanțare 002/TB-HIV-SUBGRANT/2025 din 02 ianuarie 2026, semnat între Asociația Obștească „Inițiativa Pozitivă” și Instituția Privată „Centrul pentru Politici și Analize în Sănătate” (Centrul PAS), urmează să contracteze un consultant național (persoană juridică), **care va presta servicii de consultanță și suport în vederea detalierii și validării funcționalităților, implementării, pilotării și asigurării mentenanței Sistemului Informatic ANP Infochiosc.**

### OBIECTIVUL SERVICIILOR

Scopul prezentelor servicii este de a asigura suportul complet pentru buna funcționare a Sistemului Informațional ANP Infochiosc, prin definirea și verificarea scenariilor de utilizare, administrarea corectă a conturilor și drepturilor de acces, pregătirea și validarea testelor, monitorizarea funcționalității și performanței sistemului, precum și oferirea de suport pe perioada pilotării și exploatarea efectivă a sistemului. Serviciile urmăresc să asigure că toate procesele și fluxurile operaționale sunt implementate, verificate și documentate corespunzător, într-un mod coerent și sustenabil, pentru a răspunde nevoilor utilizatorilor și cerințelor instituționale.

Sistemul Informațional ANP Infochiosc reprezintă o soluție digitală complexă destinată modernizării interacțiunii dintre persoanele aflate în detenție și administrația penitenciară. Sistemul include o rețea de infochioscuri amplasate în instituțiile penitenciare, prin intermediul cărora utilizatorii pot accesa informații relevante privind drepturile, obligațiile, serviciile disponibile și alte aspecte operaționale. Totodată, platforma permite depunerea de solicitări electronice către diferite servicii interne, contribuind la eficientizarea proceselor administrative.

Soluția este concepută pentru a asigura transparență, trasabilitate și acces controlat la informație, în conformitate cu regulamentele sistemului penitenciar. Componenta de back-office oferă angajaților Administrației Naționale a Penitenciarelor instrumente dedicate pentru gestionarea solicitărilor, monitorizarea fluxurilor de lucru și comunicarea cu utilizatorii. Prin intermediul acesteia, personalul poate analiza, procesa și răspunde în mod structurat la cererile primite prin infochioscuri. Sistemul facilitează, de asemenea, generarea de rapoarte și statistici utile pentru managementul instituțional. Implementarea ANP Infochiosc contribuie la digitalizarea serviciilor penitenciare și la îmbunătățirea eficienței operaționale

Obiectivele serviciilor solicitate constă în:

#### **A. Ajustarea și detalierea activităților caietului de sarcini**

1. Definirea și documentarea scenariilor de utilizare pentru toate procesele operaționale relevante ale Sistemului Informațional ANP Infochiosc.
2. Verificarea și validarea scenariilor de utilizare în raport cu fluxurile instituționale și cerințele funcționale și nefuncționale.
3. Revizuirea și detalierea cerințelor sistemului, inclusiv aspecte de securitate, protecția datelor, jurnalizare și monitorizare.
4. Elaborarea și actualizarea planurilor de testare, inclusiv definirea criteriilor de acceptanță.

#### **B. Suport pentru implementare, pilotare și mentenanță**

6. Acordarea suportului pentru pregătirea lansării sistemului, inclusiv verificarea implementării scenariilor de utilizare și a fluxurilor operaționale.
7. Monitorizarea funcționării sistemului și a utilizării acestuia, cu documentarea și raportarea periodică a problemelor identificate și a măsurilor întreprinse pentru înlăturarea lor.
8. Asigurarea suportului în perioada de pilotare, inclusiv colectarea feedback-ului utilizatorilor și formularea propunerilor de îmbunătățire.
9. Asigurarea suportului pentru exploatarea sistemului, inclusiv urmărirea respectării cerințelor de securitate și protecție a datelor.
10. Elaborarea rapoartelor periodice (lunar), privind activitățile de mentenanță, utilizarea sistemului și starea generală a acestuia.

## **II. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR ȘI A RESPONSABILITĂȚILOR**

Responsabilitățile consultantului includ asigurarea implementării, pilotării și mentenanței Sistemului Informațional pentru sistemul penitenciar ANP Infochiosc, verificarea și alinierea funcționalităților

acestui, cu respectarea cerințelor de securitate și protecție a datelor, implicarea tuturor părților interesate din cadrul ANP, inclusiv documentarea și raportarea activităților realizate.

Activitățile specifice includ:

1. Analizarea contextului operațional și a fluxurilor existente în cadrul ANP în vederea identificării și structurării scenariilor de utilizare.
2. Definierea, clarificarea și documentarea scenariilor de utilizare, inclusiv corelarea acestora cu procesele instituționale ale ANP.
3. Detalierea și alinierea cerințelor funcționale și nefuncționale ale sistemului, inclusiv aspecte de securitate, protecția datelor și jurnalizare, conform cerințelor aplicabile în cadrul ANP.
4. Elaborarea și actualizarea planurilor de testare și a criteriilor de acceptanță.
5. Participarea la desfășurarea testelor și documentarea rezultatelor testării, inclusiv evidențierea neconformităților.
6. Acordarea suportului pentru pregătirea lansării sistemului în cadrul ANP, inclusiv verificarea implementării scenariilor de utilizare.
7. Monitorizarea funcționării sistemului și a utilizării acestuia de către beneficiarii din cadrul ANP, cu documentarea și raportarea periodică a problemelor identificate.
8. Asigurarea suportului în perioada de pilotare în cadrul ANP, inclusiv colectarea și documentarea feedback-ului utilizatorilor.
9. Asigurarea suportului pentru exploatarea sistemului în cadrul ANP, inclusiv urmărirea respectării cerințelor de securitate și protecția datelor.
10. Elaborarea și prezentarea rapoartelor periodice privind activitățile desfășurate în cadrul ANP, utilizarea sistemului și starea acestuia.
11. Menținerea și actualizarea documentației aferente sistemului, inclusiv scenarii de utilizare, rezultate ale testării și modificări implementate.
12. Coordonarea și comunicarea continuă cu părțile implicate din cadrul ANP, inclusiv participarea la ședințe de lucru și prezentarea rezultatelor activităților.

#### **IV. REZULTATELE AȘTEPTATE. LIVRABILE**

1. Document privind scenariile de utilizare definite și corelate cu procesele operaționale din cadrul ANP. Termen de realizare: 30 de zile lucrătoare de la data semnării contractului.
2. Document de clarificare și detaliere a cerințelor funcționale și nefuncționale ale sistemului, inclusiv aspecte de securitate, protecția datelor și interoperabilitate. Termen de realizare: 60 de zile lucrătoare de la data semnării contractului.
3. Plan de testare elaborat și validat, inclusiv criterii de acceptanță și rezultate documentate ale testării. Termen de realizare: 90 de zile lucrătoare de la data semnării contractului.
4. Raport de pregătire pentru lansare, incluzând concluzii privind gradul de pregătire a sistemului și eventuale recomandări. Termen de realizare: 90 de zile lucrătoare de la data semnării contractului.
5. Raport privind activitățile de pilotare, incluzând rezultatele testării în condiții reale, feedback-ul utilizatorilor, probleme identificate și propuneri de îmbunătățire. Termen de realizare: 90 de zile lucrătoare de la data semnării contractului.
6. Rapoarte periodice de mentenanță (lunar) care vor include monitorizarea funcționării și utilizării sistemului în cadrul ANP descrierea problemelor identificate și acțiunile întreprinse.

7. Raport final consolidat privind funcționarea sistemului, concluzii și recomandări pentru optimizare. Termen de realizare: nu mai târziu de 24.12.2026.

## V. CALIFICĂRILE NECESARE

Consultantul trebuie să dețină următoarele calificări:

### 1. Experiență generală (total 40 puncte):

- Min 3 ani experiență demonstrată în proiecte IT complexe, preferabil în sectorul public, social sau medical (max. 20 puncte).
- Experiență de colaborare cu organizații sau companii internaționale și/sau în cadrul proiectelor finanțate de donatori externi (max. 20 puncte).

### 2. Experiență specifică (total 60 puncte):

- Experiență în analiza sistemelor, modelarea proceselor și definirea scenariilor de utilizare (max. 10 puncte).
- Experiență în arhitectura sistemelor informaționale (proiectare tehnică, structură aplicații, integrare) (max. 10 puncte).
- Experiență în testarea sistemelor informatice (max. 10 puncte).
- Experiență în asigurarea calității software (metodologii QA, standarde de dezvoltare și mentenanță) (max. 10 puncte).
- Experiență în securitatea informației și protecția datelor cu caracter personal (max. 10 puncte).
- Experiență de interoperabilitate și integrare a sistemelor (API-uri, schimb de date, standarde) (max. 10 puncte).

## VI. CRITERII DE EVALUARE

Nr.	CRITERII de analiză a CV-urilor	PUNCTAJ MAXIM POSIBIL
1.	Calificări generale	40 puncte
2.	Calificări tehnice	60 puncte
	<b>Total:</b>	<b>100 puncte</b>

Consultanții vor fi selectați pe baza criteriilor prezentate mai sus.

Potențialul consultant trebuie să prezinte portofoliu companiei actualizat, în conformitate cu sarcinile solicitate.

Consultanții care obțin un scor mai mare de 75 de puncte vor fi invitați să prezinte o ofertă de preț în baza activităților și livrabilelor descrise în Termenii de Referință.

## VII. DURATA PRESTĂRII SERVICIILOR

Consultantul contractant își va asuma îndeplinirea tuturor responsabilităților prevăzute în cadrul prezentului document “Termenii de Referință”.

Prestarea serviciilor va începe la data semnării contractului și se va încheia la data de 24.12.2026

Plata furnizorului se va efectua pe baza raportului lunar care va conține activitățile efectuate.