

CAIET DE SARCINI

Servicii de Administrare, Suport Tehnic și Mentenanță pentru sistemul informatic CEAS

Întocmit:

Dan URSULEANU

Lucian MEDVES

Costel ANCA

CONTINUT

CAIET DE SARCINI 1

Servicii de Administrare, 1

Suport Tehnic și Mentenanță 1 **pentru sistemul informatic CEAS** 1

Lista de Acronime 3

1. **Introducere** 4
2. **Obiectul procedurii** 4
 - 2.1. **Costul ofertei** 6
 - 2.2. **Limba folosita pentru prezentarea ofertei** 6
3. **Situatia actuala** 6
 - 3.1. **Beneficiarul investitiei** 6
 - 3.2. **Cadrul legal** 6
4. **Prezentarea sistemului informatic CEAS** 8
 - 4.1. **Descriere tehnologica** 12
5. **Cerinte privind serviciile** 14
 - 5.1. **Cerinte generale pentru serviciile de help-desk nivel I si II** 15
 - 5.2. **Cerinte pentru serviciile de administrare, suport si mentenanta pentru componenta aplicativa specifica a ceas (modul ecard si module desktop)** 16
 - 5.3. **Cerinte pentru serviciile de administrare, suport si mentenanta pentru modulul de interactiune cu terminalul de carduri si aplicatii terminale/cititoare** 17
 - 5.4. **Cerinte pentru serviciile de administrare, suport si mentenanta pentru componenta de stocare si gestiune a documentelor** 18
 - 5.5. **Cerinte pentru serviciile de administrare, suport si mentenanta pentru configurarile specifice modulului Zona de Transfer** 18
 - 5.6. **Cerinte pentru serviciile de administrare pentru configurarile specifice modulului Autoritate de certificare** 19
 - 5.7. **Cerinte pentru serviciile de administrare, suport si mentenanta pentru configurarile specifice la nivel de sisteme de operare** 19
 - 5.8. **Cerinte pentru serviciile de administrare, suport si mentenanta pentru componenta de monitorizare a infrastructurii IT** 21
 - 5.9. **Cerinte pentru serviciile de administrare, suport si mentenanta pentru configurarile specifice la nivel de echipamente de networking** 22
 - 5.10. **Cerinte pentru serviciile de administrare, suport si mentenanta pentru configurarile specifice la nivel de solutie de backup pe banda al bazei de date** 23

6. Cerinte privind formatul ofertelor 26

LISTA DE ACRONIME

Acronim	Explicatie
CNAS	Casa Nationala de Asigurari de Sanatate
CJAS	Casa Judeteana de Asigurari de Sanatate sau Casa de Asigurari de Sanatate a Municipiului Bucuresti
MS	Ministerul Sanatatii
FNUASS	Fondul national unic de asigurari de sanatate
SIUI	Sistemul informatic unic integrat al CNAS
SIPE	Sistemul informatic pentru prescriptia electronica
CEAS	Sistemul informatic pentru cardul electronic de asigurari de sanatate
TIC	Tehnologia informatiei si a comunicatiei
WSDL	Web Service Definition Language
XML	Extensible Markup Language
SSL	Secure Sockets Layer
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
HTTPS	HTTP Secure
TCP	Transmission Control Protocol
IP	Internet Protocol
OCSP	Online Certificate Status Protocol
JSP	JavaServer Page
API	Application Programming Interface
SLA	Service Level Agreement

1. INTRODUCERE

Casa Nationala de Asigurari de Sanatate (CNAS) este institutie publica, autonoma, de interes national, cu personalitate juridica, al carei principal obiect de activitate il reprezinta asigurarea functionarii unitare si coordonate a sistemului asigurarilor sociale de sanatate din Romania.

Sistemul asigurarilor sociale de sanatate reprezinta principalul sistem de finantare a ocrotirii si promovarii populatiei care ofera un pachet de servicii de baza care cuprinde servicii medicale, servicii de ingrijire a sanatatii, medicamente, materiale sanitare si dispozitive medicale.

CNAS functioneaza pe baza Statutului propriu si are urmatoarele obligatii:

- ✓ sa asigure logistica functionarii unitare si coordonate a sistemului asigurarilor sociale de sanatate;
- ✓ sa urmareasca colectarea si folosirea cu eficienta a fondului;
- ✓ sa foloseasca mijloace adecvate de mediatizare pentru reprezentarea, informarea si sustinerea intereselor asiguratilor pe care ii reprezinta;
- ✓ sa acopere nevoile de servicii de sanatate ale persoanelor, in limita fondurilor disponibile.

CNAS are in subordine casele judetene de asigurari de sanatate, Casa de Asigurari de Sanatate a Municipiului Bucuresti, Casa Asigurarilor de Sanatate a Apararii, Ordinii Publice, Sigurantei Nationale si Autoritatii Judecatoresti.

CNAS a implementat in 2012 Sistemul Informatic pentru Cardul Electronic de Asigurari de Sanatate (CEAS), sistem aflat in prezent in exploatare curenta la nivel national. CNAS doreste achizitionarea de servicii de suport si mentenanta software pentru acest sistem, conform celor specificate in prezentul document.

2. OBIECTUL PROCEDURII

Sistemul Informatic pentru Cardul Electronic de Asigurari de Sanatate (CEAS) asigura gestionarea cardurilor electronice de asigurari de sanatate pe intreg ciclul de viata al acestora,

de la planificarea producerii acestora, validarea tranzactiilor, blocarea/deblocarea cardurilor si suspendarea acestora in cazul pierderii/furtului sau expirarii lor. Sistemul CEAS este implicat in cadrul fiecarui serviciu medical furnizat si fiecarei retete prescrise si eliberate, realizand validarea din punct de vedere informatic a prezentei fizice a asiguratului la furnizorul de servicii medicale respectiv. Avand in vedere perspectiva imediata a distribuirii cardurilor CEAS catre asigurati, este absolut necesara mentinerea continuitatii serviciilor de suport si mentenanta software pentru Sistemul CEAS, operational la nivel national, pentru a putea deservi toata populatia Romaniei asigurata in sistemul de asigurari sociale de sanatate, toti furnizorii de servicii medico-farmaceutice implicati si toate casele de asigurari sociale de sanatate, astfel incat sa nu se inregistreze probleme in operarea curenta a sistemului CEAS si sa se asigure pe mai departe beneficiile principale pentru asigurati si pentru participantii la sistem.

Solutia propusa de catre Ofertant va include:

- Servicii de administrare suport si mentenanta pentru componenta aplicativa specifica a CEAS (modulul eCard si module desktop)
- Servicii de administrare suport si mentenanta pentru modulul de interactiune cu terminalul de carduri si aplicatii terminale/cititoare
- Servicii de administrare suport si mentenanta pentru componenta de stocare si gestiune a documentelor
- Servicii de administrare suport si mentenanta pentru configurariile specifice modulului Zona de Transfer
- Servicii de administrare pentru configurariile specifice modulului Autoritate de Certificare
- Servicii de administrare suport si mentenanta pentru configurariile specifice la nivel de sisteme de operare
- Servicii de administrare suport si mentenanta pentru componenta de monitorizare a infrastructurii IT
- Servicii de administrare suport si mentenanta pentru configurariile specifice la nivel de echipamente de networking

- Servicii de administrare suport si mentenanta pentru configurarile specifice la nivel de solutie de backup pe banda al bazei de date

Oferta trebuie sa contina suficiente informatii si detalii, astfel incat comisia CNAS sa poata evalua capacitatea de furnizare a tuturor acestor servicii pe baza cerintelor din acest document.

Procedura aplicabila: Licitatie deschisa – Acord cadru

Criteriu de atribuire: Pretul cel mai scazut

2.1. COSTUL OFERTEI

Toate cheltuielile pentru pregatirea si depunerea ofertelor sunt suportate de catre Ofertanti. CNAS nu poate fi facuta responsabila pentru aceste costuri, indiferent de rezultatele procesului de selectie a ofertelor.

2.2. LIMBA FOLOSITA PENTRU PREZENTAREA OFERTEI

Toata corespondenta va fi redactata in limba romana, la fel ca si intocmirea ofertei de catre Ofertant, precum si toate documentele care au legatura cu oferta.

3. SITUATIA ACTUALA

3.1. BENEFICIARUL INVESTITIEI

Beneficiarul investitiei este Casa Nationala de Asigurări de Sănătate.

Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) este instituție publică, autonomă, de interes național, cu personalitate juridică, care administrează și gestionează sistemul de asigurări sociale de sănătate în vederea aplicării politicilor și programelor Guvernului în domeniul sanitar.

CNAS s-a înființat în baza Legii Asigurărilor Sociale de Sănătate - Legea nr. 145/1997. Aceasta a urmărit modelul de asigurări tip Bismark, cu asigurare de sănătate obligatorie, bazat pe principiul solidarității și funcționând în cadrul unui sistem descentralizat. Legea a intrat în vigoare, cu toate prevederile, începând cu 1 ianuarie 1999 dar a existat o perioada de tranziție în anul 1998 în care Direcțiile Sanitare Județene și Ministerul Sănătății au administrat fondurile de asigurare. În consecință, de la 1 ianuarie 1999, conform legii au funcționat și casele de asigurări ca instituții publice autonome, conduse de reprezentanții asiguraților și patronatului prin consiliile de administrație, deci și Casa Națională de Asigurări de Sănătate.

CNAS funcționează pe baza statutului propriu, avizat de consiliul de administrație și aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 972/2006 pentru aprobarea Statutului Casei Naționale de Asigurări de Sănătate, cu modificările și completările ulterioare.

3.2. CADRUL LEGAL

Cadrul legal al desfasurarii serviciilor solicitate este constituit din:

- Acte normative specifice:
 - Legea nr. 95/2006 privind reforma in domeniul sanatatii, cu modificarile si completarile ulterioare
 - Legea nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, modificata si completata
 - Contractul Cadru si Normele sale de aplicare
 - Alte Ordine sau acte normative specifice
 - Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal
- Acte normative necesare procedurii de achizitie:
 - Ordonanta de Urgenta nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii, cu completarile si modificarile ulterioare
 - HGR nr. 925/2006 pentru aprobarea normelor de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractelor de achizitie publica din OUG nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii, cu completarile si modificarile ulterioare
 - HGR nr. 1660/2006 pentru aprobarea Normelor de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractelor de achizitie publica prin mijloace electronice din OUG nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii, cu completarile si modificarile ulterioare
 - OUG nr. 30/2006 privind functia de verificare a aspectelor procedurale aferente procesului de atribuire a contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii, cu modificarile si completarile ulterioare

- HGR nr. 942/2006 pentru aprobarea Normelor de aplicare a OUG nr. 30/2006 privind functia de verificare a aspectelor procedurale aferente procesului de atribuire a contractelor de achizitie publica
- Ordin nr. 175/2007 privind aprobarea Manualului operational pentru activitatea de observare si verificare a atribuirii contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii - modelul si continutul formularelor si documentelor utilizate
- Hotararea nr. 782/2006 pentru aprobarea Regulamentului de organizare si functionare al Consiliului National de Solutionare a Contestatiilor, cu modificarile si completarile ulterioare
- Ordin nr. 113/2008 pentru aprobarea Regulamentului privind supravegherea modului de atribuire a contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii. Supravegherea va viza inclusiv procedurile de achizitie publica impuse operatorilor economici de catre autoritatile de management pentru derularea proiectelor finantate din fondurile structurale acordate Romaniei de catre Uniunea Europeana.
- Acte normative complementare necesare procesului de achizitie:
 - Legea contenciosului administrativ nr. 554/2004, cu modificarile si completarile ulterioare
 - Ordonanta nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificarile si completarile ulterioare

4. PREZENTAREA SISTEMULUI INFORMATIC CEAS

Sistemul Informatic pentru Cardul Electronic de Asigurari de Sanatate (CEAS) este un sistem informatic centralizat, prin intermediul caruia se realizeaza urmatoarele functionalitati principale:

1. Identificarea pacientului si verificarea eligibilitatii in SIUI a acestuia din punct de vedere al calitatii de asigurat

2. Coroborarea cardului pacientului cu certificatul digital al furnizorului de servicii medicale, in scopul confirmarii valabilitatii serviciului medical efectuat
3. Accesul si utilizarea datelor medicale ale pacientilor, mijlocite de CEAS, in locul, in momentul si pentru furnizorul de servicii medicale abilitat.

CEAS va permite pe viitor inlocuirea majoritatii documentelor scrise pe hartie cu cele electronice si va avea un rol major in reducerea potentialului de fraudare existent in sistemul de sanatate actual, prin confirmarea consultatiilor efectuate pentru pacienti de furnizorii de servicii medicale, respectiv atestarea intalnirii fizice a cetatenilor beneficiari si a furnizorilor de servicii medicale, confirmarea efectuata prin asocierea celor doua elemente de identificare, al pacientului (card-ul individual cu certificatul digital necalificat) si al furnizorului de servicii medicale (certificatul digital calificat).

Sistemul CEAS este compus dintr-o serie de componente discrete, denumite in continuare module, care functioneaza in mod integrat si care sunt descrie in continuare.

Modulul eCards

Acest modul realizeaza gestiunea cardurilor CEAS pe intreg ciclul de viata al acestora. Este accesat de catre utilizatorii interni CNAS/CJAS pentru realizarea loturilor de carduri CEAS propuse pentru personalizare si transmiterea acestora catre Zona de Transfer in vederea personalizarii.

Interventii in software-ul pentru componenta aplicativa specifica a CEAS si pentru serviciile Web expuse de CEAS in cazul:

- Incidentelor semnalate de catre furnizorii de servicii medicale, personal CNAS/CAS
- Modificari legislative

Modulul Zona de Transfer

Acest modul realizeaza transferul loturilor de productie carduri CEAS catre infrastructura ce realizeaza personalizarea acestor carduri si transmiterea catre modulul eCards a starii de personalizare a acestor carduri

Interventii asupra aplicatiilor soft dedicate zonei de transfer in cazul:

- Incidentelor semnalate de catre personalul CNAS/CAS sau al CNUPE
- Modificari legislative

Modul interactiune cu terminalul de carduri

Acest modul este localizat pe computerele pe care ruleaza aplicatiile desktop ce acceseaza sistemul SIUI si sistemul SIPE si mijloceste comunicatia intre aceasta aplicatie desktop si terminalul de carduri CEAS, in scopul realizarii operatiunilor cu aceste carduri.

Interventii asupra aplicatiilor soft dedicate Modulului de interactiuni cu terminalul de carduri in cazul:

- Incidentelor semnalate de catre furnizorii de servicii medicale, personalul CNAS/CAS
- Modificari legislative

Modul Autoritate de Certificare

Acest modul gestioneaza certificatele digitale ce sunt stocate pe cardurile CEAS, pe intreg ciclul de viata al acestora, permitand functionalitati de emitere, revocare si interogare a starii certificatului. Acest modul se gaseste in aceeasi locatie cu infrastructura ce realizeaza personalizarea cardurilor, fiind apelat de aceasta in procesul de personalizare.

Interventii asupra aplicatiilor soft dedicate Modulului de interactiune cu terminalul de carduri in cazul:

- Incidentelor semnalate de catre furnizorii de servicii medicale, personalul CNAS/CAS
- Modificari legislative

Unitatea de Management

Acest modul realizeaza procesarea tranzactiilor cu cardurile CEAS, avand suport pentru validarile specifice acestor tranzactii, pentru schimbarea codului PIN si deblocarea cardurilor.

Pe aceste module, in cadrul sistemului se disting urmatoarele arii functionale:

Monitorizare si administrare

Monitorizarea IT a CEAS este realizata folosind o suita de programe standard, cu rol de a colecta si pune la dispozitia administratorilor de sistem a unor date privind parametrii operationali de pe sistemele de calcul din CEAS.

Interventii asupra aplicatiilor soft dedicate Modulului de interactiune cu terminalul de carduri in cazul:

- Incidentelor semnalate de catre furnizorii de servicii medicale, personalul CNAS/CAS
- Modificari legislative

Securitate

Securizarea accesului este realizata prin folosirea protocolului HTTPS cu autentificare client prin certificat digital calificat.

Autentificare si autorizare

Autentificarea utilizatorilor interni (CNAS si CJAS) se realizeaza pe baza de nume de utilizator si parola. Autentificarea utilizatorilor externi (furnizori de servicii medicale prescriptori de retete si furnizori de servicii farmaceutice ce elibereaza retete) se realizeaza pe baza de certificat digital calificat, validat online prin intermediul protocolului OCSP.

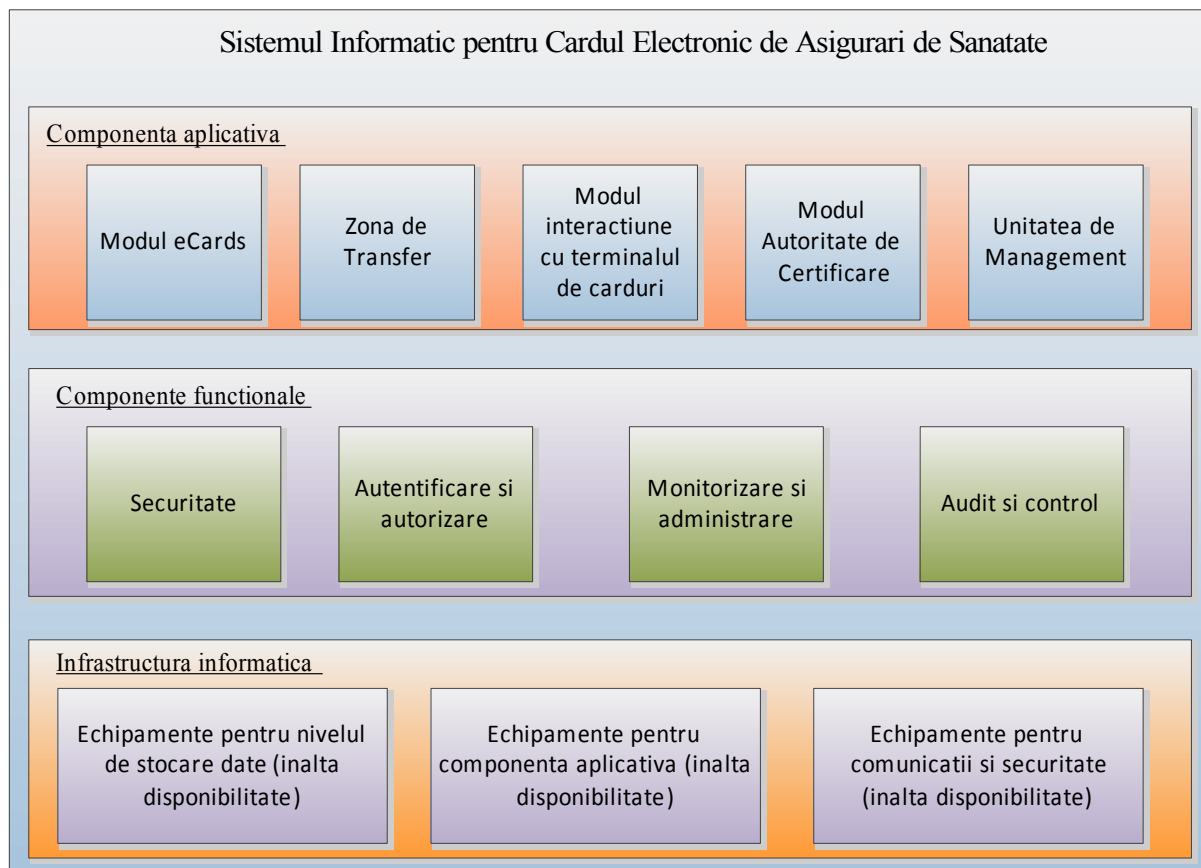
Interventii asupra aplicatiilor soft dedicate Modulului de interactiune cu terminalul de carduri in cazul:

- Incidentelor semnalate de catre furnizorii de servicii medicale, personalul CNAS/CAS
- Modificari legislative

Audit si control

Auditarea actiunilor utilizatorilor este realizata in cadrul componentei aplicative specifice, prin mijloace dezvoltate in acest scop.

O privire de ansamblu asupra sistemului CEAS este redată in cadrul diagramei de mai jos:



4.1. DESCRIERE TEHNOLOGICA

Din punct de vedere tehnologic, CEAS este un sistem informatic modern, de tip multi-tier, cu urmatoarele elemente componente:

1. Nivelul de baza de date este format din:
 - Productie: un server HP SuperDome2, cu sistemul de operare HP-UX 11i v3 cluster ServiceGuard – Veritas CFS, ruland SGBD Oracle RAC 11g, ce utilizeaza pentru boot un echipament de stocare de tip HP MSA

- Dezvoltare: doua servere HP BL870c i2 cu sistemul de operare HP-UX 11i v3 cluster ServiceGuard – Veritas CFS, ruland SGBD Oracle RAC 11g
 - Storage XP 24000 si 3PAR F400 ce stocheaza datele sistemului
 - Switch-uri SAN HP
2. Nivelul de procesare este format din:
- Productie: servere HP BL460c G7, cu sistemul de operare Redhat Enterprise Linux v5, server de aplicatie Java ce expune o aplicatie Web catre utilizatorii interni si servicii Web catre utilizatorii externi ai CEAS, gazduite intr-un HP Blade Enclosure c7000.
 - Dezvoltare: server HP BL460c G7, cu sistemul de operare Redhat Enterprise Linux v5, server de aplicatie Java ce expune o aplicatie Web catre utilizatorii interni si servicii Web catre utilizatorii externi ai CEAS, gazduit intr-un Blade Enclosure c7000.
3. Nivelul de prezentare este format dintr-o componenta software dezvoltata de contractantul initial:
- Pentru utilizatori interni (CNAS si CJAS): Aplicatie Web, bazata in principal pe urmatoarele tehnologii: Java, EJB, JSP, Servlets, Struts, Spring, Hibernate, Axis, JDBC, JasperReports, AndroMDA.
 - Pentru utilizatori externi (furnizori de servicii medicale prescriptori de retete si furnizori de servicii farmaceutice): 16 aplicatii desktop individuale .NET cu baza de date locala SQL Server, pentru fiecare din tipurile de furnizori de servicii medicale si farmaceutice.
 - Informatii despre aplicatiile desktop se gasesc la urmatoarele adrese web:
 - o <http://www.cnas.ro/siui>
 - o http://siui.casan.ro/cnas/siui_3.7/versiuni
 - o http://siui.casan.ro/cnas/siui_3.7/manuale
 - Pentru detalii privind cerintele tehnologice ale solutiei implementate poate fi consultata documentatia de atribuire a achizitiei la nr. AP 129713 / 03.09.2011

4. Nivelul de validare OCSP al certificatelor digitale emise de autoritatea de certificare din cadrul sistemului este reprezentat de servere HP DL380G7 cu sistem de operare Linux si echipamente Big-IP pentru echilibrarea incarcarii.
5. Autoritatea de certificare si Zona de Transfer utilizeaza 8 servere HP DL380G7 cu sistem de operare Linux, un sistem de stocare HP P2000 G3, 4 switch-uri SAN HP, switch-uri Ethernet 1Gbps din seriile 6600 si 2600, un echipament HP S1400N IPS, firewall, un server de backup DL380 G7 si o biblioteca de benzi HP MSL2024.
6. Solutia de monitorizare a infrastructurii IT consta dintr-o suita integrata de aplicatii, disponibile comercial ce ruleaza pe o infrastructura de calcul formata din 4 servere BL460c G7 virtualizate cu tehnologie Vmware: HP WebInspect, HP Operations Manager, HP Quality Center+ Functional Testing, HP BAC+ TV+ uCMDB+ Site Scope, HP Service Manager
7. Solutia de comunicatie interna se bazeaza pe folosirea a doua echipamente modulare HP 7500 Switch cu modulele firewall, IPS, load balancing, si a unor switch-uri Ethernet 1Gbps si 10Gbps din seriile HP 6120, 2600.
8. Accesul in sistem prin intermediul HTTPS cu autentificare pe baza de certificat digital calificat precum si echilibrarea incarcarii pe fermele de servere de aplicatie ce deservesc diversele servicii aplicative CEAS se realizeaza prin folosirea configurarilor specifice de pe echipamente partajate CISCO ACE.
9. Backup-ul pe banda si restaurarea bazei de date CEAS se realizeaza prin folosirea unei solutii de backup ce utilizeaza biblioteca de benzi partajata LTO-5 HP StorageWorks ESL712e precum si software specializat HP Data Protector.

5. CERINTE PRIVIND SERVICIILE

Solutia propusa de Ofertant va avea in vedere acoperirea tuturor cerintelor exprimate in Caietul de Sarcini, ce sunt minime si obligatorii.

Serviciile de Administrare si Suport vor fi furnizate sub incidenta clauzelor de confidentialitate.

Suportul poate fi realizat:

- On site (la sediul central al beneficiarului)

5.1. CERINTE GENERALE PENTRU SERVICIILE DE HELP-DESK NIVEL I SI II

Furnizorul va asigura diagnoza si asistenta tehnica HelpDesk nivel I si II pentru toti utilizatorii interni si externi.

Serviciile de help-desk nivel 1 pentru CEAS vor fi asigurate de furnizor avand in vedere urmatoarele cerinte:

1. Va receptiona, va analiza si in cazul in care nu poate formula un raspuns propriu sau nu poate oferi o solutie din istoricul de cazuri similare, va asigura dispecerizarea incidentelor catre nivelurile 2 help-desk astfel:
 - a. Catre help-desk nivel 2 asigurat de ofertant
 - b. Catre help-desk nivel 2 asigurat de catre furnizorul aflat in relatie contractuala cu CNAS – pentru incidente hardware ale infrastructurii CEAS
 - c. Catre help-desk nivel 2 asigurat de CNAS/STS – pentru probleme de business/date CEAS si pentru probleme ce afecteaza tronsoanele de comunicatii de date folosite de CEAS
2. Va urmari incadrarea in nivelurile de servicii (SLA) a rezolvarii incidentelor semnalate, avand in vedere nivelurile de servicii specifice fiecarei componente din cele de mai sus.
3. Serviciul va fi furnizat in regim 24/7.
4. Serviciul va functiona cu 3 operatori pe intervalul orar 08:00 – 20:00, in zilele declarate lucratoare
5. Serviciul va functiona cu un operator pe intervalul orar 08:00 – 16:00, in zilele de repaos si in zilele declarate sarbatori legale.
6. In restul intervalului orar, serviciul va fi accesibil telefonic prin intermediul unui mecanism de tip Interactive Voice Response (IVR) cu posibilitatea de a se inregistra apelurile dupa informarea prealabila a apelantilor. Mecanismul de tip IVR va fi pus la dispozitie de catre Ofertant, gratuit, in cadrul acordului, incluzand mentenanta.
7. Acest nivel va supraveghea permanent adresa suport.ceas@casan.ro, va prelua de acolo incidentele si le vor introduce in sistem, le vor dispeceriza, si vor urmari rezolvarea solicitarilor primite pe aceasta cale.
8. Activitatea operatorilor de nivel 1 se va desfasura intr-o aplicatie de HelpDesk furnizata de catre Ofertant, fara costuri pentru CNAS, atat pentru furnizare/instalare, cat si pentru mentenanta acesteia

5.2. CERINTE PENTRU SERVICIILE DE ADMINISTRARE, SUPTOR SI MENTENANTA PENTRU COMPONENTA APLICATIVA SPECIFICA A CEAS (MODUL ECARD SI MODULE DESKTOP)

Serviciile de administrare, suport si mentenanta pentru componenta aplicativa specifica a CEAS (modul eCard si module desktop) vor consta in urmatoarele:

- Interventii in software-ul pentru componenta aplicativa specifica a CEAS respectiv in:
 - modul eCard
 - serviciile Web expuse de CEAS
- aplicatiile puse la dispozitie gratuit de CNAS pentru conectarea la SIUI si CEAS a diferitelor categorii de furnizori de servicii medicale (16 tipuri de aplicatii desktop). Rezolvarea incidentelor semnalate prin dezvoltarea de *update*-uri ale aplicațiilor de raportare și *patch*-uri de sistem central
- Furnizorul asigura servicii de verificare a sincronizarii nomenclatoarelor intre sistemele SIUI si CEAS la validarea unor versiuni noi în SIUI

Activitatile de suport aferente serviciilor de Help Desk de nivel II nu acopera urmatoarele:

- serviciile necesare ca urmare a interventiilor neautorizate efectuate de persoane care nu sunt certificate pentru aplicatiile CEAS, pentru administrare sau intretinere
- dezvoltari suplimentare ale aplicatiilor software specifice CEAS.
- efectuarea operatiilor de introducere/corectie de date necesare sistemului CEAS
- rezolvarea incidentelor generate de aplicatii folosite de furnizorii de servicii medicale si farmaceutice, altele decat cele puse la dispozitie de CNAS, cu exceptia incidentelor generate de functionarea defectuoasa a web-service-urilor de interconectare.
- deplasarea specialistilor furnizorului la locatiile furnizorilor de servicii medicale si farmaceutice.

Activitatile de suport nu se refera la serviciile pentru rezolvarea problemelor de tipul urmator sau similare:

- cauzate de utilizarea eronata (neconforma cu manualele de utilizare) a aplicatiei CEAS, de catre utilizatorii finali;
- cauzate de utilizarea neconforma a suportului fizic al sistemului CEAS, de catre utilizatorii finali;
- cauzate de erori in software-ul de baza sau provenind de la terte parti (sisteme de operare, sisteme de gestiune a bazelor de date, utilitare pentru management de reteta etc.);
- cauzate de erori de comunicatie
- cauzate de virusi informatici, sau aparute prin neglijenta utilizatorilor finali.
- aparute in alte aplicatii folosite de utilizatorii finali, cu exceptia situatiei in care problemele sunt cauzate sau pot fi asociate unei functionari defectuase a interfetelor expuse de CEAS.

Activitatile de suport vor fi derulate de personal specializat pe tehnologiile principale folosite.

5.3. CERINTE PENTRU SERVICIILE DE ADMINISTRARE, SUPORT SI MENTENANTA PENTRU MODULUL DE INTERACTIUNE CU TERMINALUL DE CARDURI SI APLICATII TERMINALE/CITITOARE

Serviciile de administrare suport si mentenanta pentru modulul de interactiune cu terminalul de carduri vor fi asigurate conform cu urmatoarele cerinte:

- Interventii in software-ul pentru modulul de interactiune cu terminalul de carduri
- Diagnoza si asistenta tehnica pentru toti utilizatorii interni si externi.Rezolvarea incidentelor semnalate prin dezvoltarea de *update*-uri pentru modulul de interactiune cu terminalul de carduri.
- Asigurarea suportului si mentenantei pentru aplicatii terminale cititoare/inscriptoare (inclusiv terminale mobile – healthcare PDA)

Activitatile de suport vor fi derulate de personal specializat pe principalele tehnologiile folosite.

**5.4. CERINTE PENTRU SERVICIILE DE ADMINISTRARE, SUPT SI MENTENANTA
PENTRU COMPONENTA DE STOCARE SI GESTIUNE A DOCUMENTELOR**

Vor fi asigurate servicii de administrare, suport si mentenanta pentru componenta de stocare si gestiune a documentelor.

**5.5. CERINTE PENTRU SERVICIILE DE ADMINISTRARE, SUPT SI MENTENANTA
PENTRU CONFIGURARILE SPECIFICE MODULULUI ZONA DE TRANSFER**

Serviciile de administrare, suport si mentenanta pentru configurariile specifice modulului Zona de Transfer, vor fi asigurate conform cu urmatoarele cerinte:

- a. Analiza problemelor semnalate la nivel de modul Zona de Transfer
- b. Investigarea si rezolvarea problemelor semnalate la nivel de sincronizare loturi de carduri cu modulul eCard, transmise si receptionate de Zona de Transfer
- c. Mentinerea relatiei din punct de vedere al suportului tehnic cu producatorul aplicatiilor standard folosite
- d. Aplicarea de patch-uri si update-uri la nivel de aplicatie puse la dispozitie de producator pentru corectarea unor probleme, dupa analiza implicatiilor in cadrul sistemului
- e. Mentinerea la zi a documentatiei de instalare si configurare a aplicatiei
- f. Restaurarea/reinstalarea si configurarea aplicatiilor in caz de probleme hardware

Activitatile de suport vor fi derulate de personal specializat pe principalele tehnologiile folosite.

5.6. CERINTE PENTRU SERVICIILE DE ADMINISTRARE PENTRU CONFIGURARILE SPECIFICE MODULULUI AUTORITATE DE CERTIFICARE

Serviciile de administrare, pentru modulul Autoritate de Certificare vor fi asigurate conform cu urmatoarele cerinte:

- a. Analiza problemelor semnalate la nivel de modul Autoritate de Certificare
- b. Investigarea si rezolvarea problemelor semnalate la nivel de interactiune cu echipamentele de personalizare carduri CEAS
- c. Investigarea si rezolvarea problemelor semnalate la nivel de interactiune cu echipamentele ce sustin serviciul OCSP
- d. Ajustarea configurarilor la nivelul modulului, conform necesitatilor identificate
- e. Mentinerea la zi a documentatiei de instalare si configurare a aplicatiei
- f. Restaurarea/reinstalarea si configurarea aplicatiilor in caz de probleme hardware

Activitatile de suport vor fi derulate de personal specializat pe modulul implementat.

5.7. CERINTE PENTRU SERVICIILE DE ADMINISTRARE, SUPORT SI MENTENANTA PENTRU CONFIGURARILE SPECIFICE LA NIVEL DE SISTEME DE OPERARE

Serviciile de administrare, suport si mentenanta la nivelul sistemului de operare HP-UX pentru sistemul SuperDome 2 vor fi asigurate conform urmatoarelor cerinte:

1. Asistență de la distanta pentru problemele software critice și necritice, cu răspuns în maximum 2 ore de la înregistrarea incidentului.
2. Izolarea problemei si clasificarea unui incident, determinandu-se dacă acesta este de tip hardware sau software. Furnizorul serviciilor va informa Beneficiarul în situația în care o problemă percepută inițial ca fiind software este calificată ca fiind de natură hardware.
3. Suport în rezolvarea problemelor produselor software care pot fi identificate și reproduse de către Beneficiar.

4. Suport pentru a identifica problemele dificil de reprodus precum și diagnosticarea problemelor și determinarea unor parametri de configurare pentru configurațiile suportate.
5. Acces la anumite unelte proprietate electronice și accesibile pe Web cum ar fi:
 - Facilitățile disponibile utilizatorilor înregistrați care permit descărcarea patch-urilor de software și de firmware, abonarea la notificările de service proactive referitoare la hardware și participarea în forumuri electronice de suport care au drept scop rezolvarea problemelor prin schimbul de informații cu alți utilizatori înregistrați.
 - Acces extins la motoare web de căutare a documentelor tehnice de suport pentru a facilita rezolvarea mai rapidă a problemelor.
 - Acces la anumite unelte proprietate de diagnoză accesibile pe bază de parolă.
6. Suport la soluția software care monitorizează starea hardware-ului și generează notificări când sunt detectate anumite condiții predeterminate. Evenimentele de notificare vor fi recepționate și trimise direct Furnizorului pentru analiză și posibilă acțiune de suport inclusiv de la distanță pentru diagnosticarea și soluționarea rapidă a problemei.
7. Accesul, pe măsura apariției, la actualizări software pentru produsele software utilizate, ultimile revizii software și documentația aferentă.

5.8. CERINTE PENTRU SERVICIILE DE ADMINISTRARE, SUPORT SI MENTENANTA PENTRU COMPONENTA DE MONITORIZARE A INFRASTRUCTURII IT

Serviciile de administrare suport si mentenanta la nivelul componenta de monitorizare a infrastructurii IT vor fi asigurate conform urmatoarelor cerinte:

Servicii de suport si mentenanta la nivelul componentelor software standard, in intervalul orar 8--20

- a. Acces pe site-ul producatorului la informatii tehnice (manuale, kit-uri de instalare, patch-uri, documente de tip "how-to", etc)
 - b. Acces pe site-ul producatorului la forumuri de discutii si la instrument de tip chat
 - c. Managementul licentelor (se vor oferi facilitati de raportare, migrare si consolidare licente)
 - d. Abonare la buletine de securitate pentru aplicatiile achizitionate
 - e. Asistenta in deschiderea, urmarirea si rezolvarea cazurilor de suport pe site-ul producatorului
 - f. Timp de raspuns 2 ore la incidentele critice, semnalate pe site-ul de suport al producatorului
9. Servicii de suport si mentenanta la nivelul sistemului de virtualizare VMware vSphere in regim Subscription only:
- a. Accesul la actualizarile pentru versiunea software si accesul la noi versiuni software
 - b. Raportarea incidentelor si acces la expertii de suport tehnic VMware
10. Servicii de suport si mentenanta la nivelul solutiei implementate vor include urmatoarele:
- a. Analiza problemelor semnalate la nivel de solutie

- b. Aplicarea de patch-uri si update-uri la nivel de aplicatie puse la dispozitie de producator pentru corectarea unor probleme
- c. Mentinerea la zi a documentatiei de instalare si configurare a aplicatiei
- d. Restaurarea/reinstalarea si configurarea aplicatiilor in caz de probleme hardware

Activitatile de administrare si suport vor fi derulate de personal specializat pe componentele software standard implementate.

5.9. CERINTE PENTRU SERVICIILE DE ADMINISTRARE, SUPORT SI MENTENANTA PENTRU CONFIGURARILE SPECIFICE LA NIVEL DE ECHIPAMENTE DE NETWORKING

Serviciile de administrare, suport si mentenanta pentru configurările specifice la nivel de echipamente de networking ce asigura traficul intern vor fi asigurate conform urmatoarelor cerinte:

1. Analiza incidentelor semnalate la nivel de mecanisme MSTP si LACP in cadrul echipamentelor de networking intern
2. Mentinerea relatiei din punct de vedere al suportului tehnic cu producatorul echipamentelor de networking intern
3. Aplicarea de patch-uri si update-uri la nivel de firmware pus la dispozitie de producatorul echipamentelor pentru corectarea unor probleme
4. Ajustarea configurarilor la nivelul solutiei, in urma recomandarilor de la producatorul echipamentelor
5. Restaurarea/reinstalarea si reconfigurarea echipamentelor de networking in caz de probleme hardware.
6. Prelevarea periodica a datelor relevante pentru incidentele de securitate semnalate.
7. Propuneri de actiuni in scopul prevenirii vulnerabilitatilor semnalate de comunitate.

Serviciile de administrare, suport si mentenanta pentru configurările specifice la nivel de echipamente de networking ce asigura traficul extern pentru sistemul CEAS vor fi asigurate conform urmatoarelor cerinte:

1. Reinnoirea certificatului digital server SSL de la nivelul adresei ceas.siui.ro
2. Analiza incidentelor semnalate la nivel de functionalitati de degrevare SSL asistata hardware, echilibrare a incarcarii, firewall in cadrul echipamentelor de networking extern ce sustin functionarea CEAS
3. Mentinerea relatiei din punct de vedere al suportului tehnic cu producatorul echipamentelor de networking extern ce sustin functionarea CEAS
4. Aplicarea de patch-uri si update-uri la nivel de firmware pus la dispozitie de producatorul echipamentelor pentru corectarea unor probleme
5. Ajustarea configurarilor la nivelul solutiei, in urma recomandarilor de la producatorul echipamentelor
6. Restaurarea/reinstalarea si configurarea echipamentelor de networking in caz de probleme hardware.
7. Prelevarea periodica a datelor relevante pentru incidentele de securitate semnalate.
8. Propuneri de actiuni in scopul prevenirii vulnerabilitatilor semnalate de comunitate.

**5.10. CERINTE PENTRU SERVICIILE DE ADMINISTRARE, SUPORT SI
MENTENANTA PENTRU CONFIGURARILE SPECIFICE LA NIVEL DE SOLUTIE DE
BACKUP PE BANDA AL BAZEI DE DATE**

Serviciile de administrare, suport si mentenanta pentru configurarile specifice la nivel de solutie de backup pe banda al bazei de date centrale vor fi asigurate conform urmatoarelor cerinte:

1. Analiza problemelor semnalate la nivel de solutie de backup
2. Mentinerea relatiei din punct de vedere tehnic cu producatorul aplicatiei standard pentru backup si restaurare
3. Coordonarea rezolvarii problemelor aparute impreuna cu suportul furnizorului de hardware
4. Aplicarea de patch-uri si update-uri la nivel de aplicatie standard de backup si restaurare

5. Ajustarea configurărilor la nivelul soluției, în urma recomandărilor de la producător sau a modificării configurației hardware sau software
6. Restaurarea/reinstalarea și reconfigurarea aplicației standard pentru backup și restaurare, în caz de probleme hardware.

5.11 CERINTE ACTIVITATI DE ADMINISTRARE, SUPORT SI MENTENANTA

Serviciile de administrare, suport și mentenanță vor acoperi obligatoriu următoarele activități

1. În cadrul administrării și mentenanței, menține aplicațiile sistemului în funcționare normală, rezolvă incidentele raportate de utilizatori (furnizori sau personal CNAS-CJAS) la parametrii normali în cadrul unui SLA care va impune timpi de rezolvare, nivele minime de performanță și penalități pentru nerespectarea timpilor de rezolvare sau pentru neaducerea nivelului de performanță la cel normal.
2. În cadrul administrării și suportului, operatorul economic va furniza (va face disponibilă) o aplicație licențiată de suport (HelpDesk) prin intermediul căreia vor fi înregistrate incidentele, prin care se va monitoriza rezolvarea lor și care să calculeze și să furnizeze și timpii de depășire înregistrati în rezolvarea incidentelor. Aplicația de Help Desk va putea fi accesată cu drepturi de vizualizare și de către personalul CNAS în vederea consultării și extragerii de rapoarte.
3. În cadrul administrării și suportului asigură în timpul zilelor lucrătoare minim 3 operatori de nivel 1 în intervalul orar 08.00 – 20.00 disponibil prin telefon sau e-mail pentru toți utilizatorii sistemului. În timpul zilelor declarate ca nelucrătoare va fi asigurat un operator de nivel 1 în intervalul orar 08.00 – 16.00 disponibil prin telefon sau e-mail pentru toți utilizatorii sistemului.
4. În cadrul administrării și suportului asigură în intervalul 20.00 – 08.00 precum și în zilele declarate nelucrătoare un număr de telefon disponibil pentru o listă de angajați CNAS pentru incidente urgente și grave care nu pot fi amânate, precum și un mecanism de tip IVR.
În aceste cazuri grave și motivate, operatorul economic trebuie să poată interveni de urgență împreună cu echipa CNAS.
5. În cadrul administrării și suportului asigură suportul de nivel 2 necesar rezolvării incidentelor. Nivelul 2 poate fi locat la CNAS, întrucât presupune accesul la aplicații și la bazele sistemului.

6. In cadrul administrarii si suportului, asigura suport specializat in cadrul grupului de discutii al producatorilor de software specializati pe Cardul National.
7. Administrarea si suportul nu vor fi limitate, (ex. numar maxim de zile/om, sau pe tipuri de solicitari).
8. Tot in cadrul mentenantei, la cererea CNAS vor fi intreprinse fara costuri pentru CNAS, activitati de testare a performantei sistemului, a incarcarii si capacitatii disponibile a acestuia si vor fi furnizate rapoarte cu acest continut.
Aplicarea concluziilor acestor activitati, vor fi incluse fara costuri in serviciile de administrare si mentenanta, si nu vor fi limitate cantitativ atat timp cat se refera la functionalitatile existente.
9. In cadrul suportului se va asigura administrare si suport pentru particularizarile necesare mediului CAS AOPSNAJ
10. In cazul in care CNAS decide efectuarea unor audituri independente operatorul va asigura in mod gratuit tot suportul sau.
11. In cazul unor modificari de tip organizational impuse prin legislatie, sistemul va fi modificat corespunzator, fara costuri pentru Beneficiar.
12. Se va asigura aplicarea de modificari la cererea CNAS, in vederea imbunatatirii performantei sau a capacitatii sau disponibilitatii sistemului. Acestea se fac fara costuri pentru Beneficiar, vor fi documentate de catre furnizor, si se vor parcurge toate etapele necesare in astfel de modificari (analiza, aprobare, instalare, testare, si abia apoi vor fi trecute in productie). Aceste modificari nu pot genera extinderi de acoperire ale proiectului (module sau activitati noi, si achizitia de licente noi sau extinderile de licente necesare nu fac parte din obligatiile furnizorului.
13. Se va asigura gratuit pentru Beneficiar suport specializat in analiza si implementarea in vederea interconectarii cu proiectele din cadrul PIAS, conform Legii 95/2006 art. 270 alin 1¹ cu completarile si modificarile ulterioare.
14. Tot in cadrul mentenantei, operatorul va asigura existenta unei copii actualizate permanent a codului sursa explicitat al aplicatiilor, precum si a structurii bazelor de date si a procedurilor aplicate in sistem si care va fi pus la dispozitia CNAS dupa fiecare actualizare
15. Implementarea modificarilor legislative aplicabile functionalitatilor curente ale proiectului CEAS va fi facuta fara costuri pentru Beneficiar
16. Se va asigura o monitorizare proactiva permanenta de functionare a sistemului.

17. Desfasurarea activitatii de mentenanta si suport care va prevedea generarea de rapoarte de activitate si calcul de penalitati periodice.
18. Vor fi asigurate cel putin urmatoarele rapoarte periodice (ex: zilnice, saptamanale, lunare):
 - Timp medii de raspuns ai sistemului, calculat pe intervale orare, masurat dintr-o locatie externa sistemului dar care este prevazuta cu acces bun la reseaua Internet, pentru a elimina aceasta variabila
 - Numar de tranzactii efectuate cu cardul de sanatate (acceptate si respinse) pe intervale orare
19. Furnizorul va beneficia de o perioada de acomodare cu mediul specific de lucru al elementelor de detaliu ale sistemului informatic
20. Codul sursa este proprietatea Beneficiarului si poate fi consultat la cerere dupa adjudecarea achizitiei

6. CERINTE PRIVIND FORMATUL OFERTELOR

Limba de redactare a ofertei este limba romana. Ofertantul va suporta toate costurile asociate elaborarii si prezentarii ofertei sale, precum si documentelor care o insotesc, iar Beneficiarul nu va fi responsabil sau raspunzator pentru costurile respective. Documentatia tehnica (pliante, prospecte, etc.) si documentele emise de institutii/organisme oficiale din tara in care ofertantii straini sunt rezidenti pot fi prezentate in alta limba, cu conditia ca acestea sa fie insotite de o traducere in limba romana.

Desi nu se impune un format standard al ofertelor, partea tehnica va acoperi urmatoarele aspecte (ofertantul va adauga orice informatie considerata de interes relativ la oferta proprie):

1. Rezumat executiv
2. Prezentarea companiei
3. Prezentarea experientei companiei in furnizarea de servicii similare celor solicitate
4. Modul in care oferta raspunde cerintelor proiectului. Se va raspunde punctual la fiecare dintre cerintele exprimate in caietul de sarcini si se va mentiona in clar daca cerinta este indeplinita si se vor da detalii privind modul de realizare a cerintei respective.

5. Lista echipa proiect furnizor cu indicarea documentele doveditoare cu privire la cerintele minime solicitate in Caietul de Sarcini.
6. Anexe

Ofertantul va prezenta răspunsuri punctuale la fiecare cerință a caietului de sarcini. Răspunsurile vor fi numerotate. Sunt așteptate răspunsuri concrete care să demonstreze înțelegerea cerinței și modalitatea propusă pentru atingerea ei (descriere a funcționalității, capturi de ecrane etc.). Nu se așteaptă o declarație de confirmare a conformității, ci o demonstrare a modului concret în care soluția oferită răspunde cerințelor. Simpla declarare a respectării cerințelor sau copierea cerințelor fără personalizarea răspunsului în funcție de soluția oferită nu se va considera că este o dovadă a modalității în care acest lucru se va realiza, iar oferta tehnică va fi respinsă ca neconformă.

Oferta tehnică va conține o matrice de conformitate cu toate cerintele proiectului.