

Znak sprawy: OR-IV.272.2.29.2014

Załącznik Nr 5

do SIWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na usługę
pod nazwą:

***„Utrzymanie integracji Regionalnego Centrum Informacji
Medycznej (RCIM) - pełnienie funkcji Administratora RCIM”***

Zamówienie jest współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz budżetu Państwa w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2007-2013.

Dokument opracowany przez konsorcjum:

Europejskie Centrum Technologii Informatycznych i Zarządzania ITmed Sp. z o.o.

Nizielski & Borys Consulting Sp. z o.o.

Spis treści

| | |
|--|----|
| Spis treści..... | 2 |
| 1 Przedmiot zamówienia | 4 |
| 2 Wymagania ogólne dla Administratora RCIM | 5 |
| 3 Organizacja Biura Operacyjnego RCIM..... | 7 |
| 3.1 Przygotowanie Biur Operacyjnych RCIM..... | 7 |
| 3.2 Wyposażenie GBO RCIM..... | 8 |
| 3.3 Podstawowe wyposażenie personelu Administratora RCIM | 8 |
| 3.4 Infrastruktura sprzętowa oraz komunikacyjna..... | 9 |
| 3.5 Oprogramowanie do przyjmowania i obsługi zgłoszeń (System ITSM)..... | 10 |
| 3.6 Integracja GBO RCIM z RCIM..... | 12 |
| 4 Procedury i instrukcje (katalog minimalnych procedur i instrukcji)..... | 13 |
| 4.1 Minimalny zakres procedur oraz instrukcji, które muszą zostać opracowane w trakcie trwania Umowy. | 13 |
| 5 Usługi utrzymania..... | 15 |
| 5.1 Wymagania ogólne..... | 15 |
| 5.2 Help desk | 15 |
| 5.3 Utworzenie katalogu usług RCIM | 16 |
| 5.4 Wymagania dla zarządzania katalogiem usług..... | 17 |
| 5.5 Administracja RCIM | 17 |
| 5.6 Usługa SMS i e-mail | 19 |
| 5.7 Centrum Certyfikacji..... | 22 |
| 5.8 Monitoring pracy RCIM | 24 |
| 5.9 Wymagania dla zachowania spójności danych | 24 |
| 5.10 Przegląd Oprogramowania pod kątem zgodności z obowiązującym prawem..... | 25 |
| 5.11 Zarządzanie użytkownikami | 25 |
| 5.12 Backup danych..... | 26 |
| 5.13 Publikacja zmian treści portalów e-Usług | 27 |
| 5.14 Zgłaszanie i koordynacja Obsługi Wad w zakresie Oprogramowania | 27 |

| | | |
|------|--|----|
| 5.15 | Obsługa reklamacji użytkowników końcowych..... | 28 |
| 6 | Testy Nowych wersji Oprogramowania | 29 |
| 7 | Koordinacja wdrożenia Nowych wersji Oprogramowania | 30 |
| 8 | Strategia funkcjonowania RCIM | 31 |
| 9 | Raportowanie działań..... | 33 |

1 Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest pełnienie roli Administratora RCIM - podmiotu odpowiedzialnego za Utrzymanie integracji Regionalnego Centrum Informacji Medycznej (RCIM) – poprzez działania polegające na wykonywaniu czynności administracyjnych i utrzymaniowych RCIM w projekcie „Podkarpacki System Informacji Medycznej” PSIM.

1. Wszystkie nazwy własne użyte w opisie przedmiotu zamówienia należy traktować jako określenie standardów parametrów technicznych, użytkowych, funkcjonalnych i jakościowych oczekiwanych przez Zamawiającego i należy odczytywać wraz z wyrazami „lub równoważne”.
2. Zamawiający dopuszcza zastosowanie przez Wykonawcę rozwiązań równoważnych rozwiązaniom wskazanym w opisie przedmiotu zamówienia.
3. Wykonawca oferując rozwiązanie równoważne do opisanego w specyfikacji jest zobowiązany wykazać równoważność w zakresie parametrów technicznych, użytkowych, funkcjonalnych i jakościowych, które muszą być na poziomie nie niższym od parametrów wskazanych przez Zamawiającego.
4. Wykonawca, który w ofercie powoła się na stosowanie rozwiązań równoważnych obowiązany jest wykazać, że oferowane przez niego rozwiązanie spełnia wymagania określone przez Zamawiającego.
5. Wyciąg z architektury Systemu PSIM obejmujący opis Infrastruktury sprzętowej, Infrastruktury sieciowej i Oprogramowania dla RCIM zawiera Załącznik nr 10 do SIWZ. Dokumentacja powykonawcza RCIM obejmująca infrastrukturę sprzętową z oprogramowaniem systemowym stanowi Załącznik nr 11 do SIWZ oraz Załącznik nr 12 do SIWZ w zakresie infrastruktury sieciowej. Dokumentacja przetargowa na wykonanie Systemu PSIM, w tym RCIM jest dostępna na stronie Zamawiającego pod linkiem <http://www.bip.podkarpackie.pl/index.php/zamowienia-publiczne/dostawy/123-budowa-i-wdrozenie-podkarpackiego-systemu-informacji-medycznej>

2 Wymagania ogólne dla Administratora RCIM

| Id | Wymaganie |
|---------|---|
| WYMOG.1 | <p>Działania Administratora RCIM w ramach realizacji przedmiotu zamówienia muszą być oparte o Model utrzymania RCIM opracowany przez Administratora RCIM zgodnie z zasadami metodyki ITIL w wersji 3 lub metodyki równoważnej. w obszarach:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategia usługowa, projektowanie i wdrażanie usług • Eksploatacja usług • Ciągła poprawa usług. <p>Przez metodykę równoważną rozumie się metodykę spełniającą łącznie następujące warunki: (a) metodyka równoważna musi cechować się zdefiniowanymi procesami, które funkcjonują w organizacji świadczącej usługi IT oraz możliwością modelowania procesów niezależnie od wielkości, typu organizacji i posiadanych narzędzi, b) metodyka równoważna musi zapewniać to, że każdy proces posiada zdefiniowane role i odpowiedzialności, c) metodyka równoważna musi być bezpłatna, d) metodyka równoważna musi być ogólnodostępna od ponad 3 lat, e) metodyka równoważna musi być stosowana powszechnie, tj. w minimalnie 10 krajach f) prawa do metodyki równoważnej nie mogą przysługiwać przedsiębiorstwu prywatnemu, tj. kontrolowanemu przez podmioty inne niż publiczne).</p> |
| WYMOG.2 | <p>Model utrzymania RCIM musi opisywać w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sposób działania i strukturę zespołu Administratora RCIM, • procesy utrzymania RCIM, • procedury i instrukcje niezbędne do realizacji działań Administratora RCIM • Katalog usług RCIM i definicję usług RCIM w warstwie regionalnej, • zasady komunikacji w ramach działań Administratora RCIM • szablony raportów: miesięcznych, kwartalnych, rocznych, nadzwyczajnych. |
| WYMOG.3 | <p>W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Administrator RCIM zobowiązany jest realizacji działań administracyjno-utrzymawczych, które obejmą w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przygotowanie oraz zarządzanie katalogiem usług • Administrację środowiskiem produkcyjnym oraz środowiskami testowymi wdrożonymi przez Generalnego Wykonawcę w Lokalizacji RCIM polegającą na ciągłym (24/7/365) nadzorowaniu stanu i funkcjonowania RCIM, konfiguracji i parametryzacji, zarządzaniu kontami, uprawnieniami użytkowników, instalowaniu i aktualizacji oprogramowania, dbaniu o bezpieczeństwo, asystowaniu i współpracy z podmiotami zewnętrznymi przy pracach instalacyjnych, konfiguracyjnych i naprawczych |

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz z budżetu Państwa w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2007-2013

| Id | Wymaganie |
|----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Świadczenie usług wsparcia Help desk dla Uprawnionych użytkowników wewnętrznych • Wykonywanie aktualizacji RCIM (w tym instalowania i aktualizacji oprogramowania dostarczanych w ramach gwarancji przez Generalnego Wykonawcę Systemu PSIM) w środowisku testowym a następnie produkcyjnym RCIM • Parametryzację oraz konfigurację e-USług zgodnie z dokumentacją projektową otrzymaną od GW • Zarządzanie użytkownikami w RCIM na poziomie warstwy regionalnej • Monitorowanie oraz raportowanie (cyklicznego oraz na żądanie) stanu RCIM • Konfiguracja oraz utrzymanie serwera pocztowego na potrzeby RCIM, • Dokumentowanie działań administracyjno-utrzymeniowych |

3 Organizacja Biura Operacyjnego RCIM

W ramach zadania organizacji Biura Operacyjnego Administratora RCIM (BO RCIM) konieczne jest wykonanie wszystkich czynności, które zapewnią realizację postanowień Umowy, w tym Zamawiający wymaga co najmniej spełnienia wymagań wskazanych w poniższych sekcjach.

3.1 Przygotowanie Biur Operacyjnych RCIM

Poniższa tabela prezentuje wymagania minimalne w zakresie przygotowania oraz uruchomienia BO RCIM.

| Id | Wymaganie |
|----------|--|
| WYMORG.1 | BO RCIM musi być zlokalizowane w jednym budynku w granicach administracyjnych miasta Rzeszowa. |
| WYMORG.2 | Administrator RCIM w celu realizacji usług zgodnie z umową, może uruchomić opcjonalnie UBO RCIM. |
| WYMORG.3 | GBO RCIM i UBO RCIM muszą być pomieszczeniami biurowymi, klimatyzowanymi wyposażonymi w zasilanie niezbędne do pracy infrastruktury sprzętowej i sieciowej będącej na wyposażeniu GBO i UBO RCIM. |
| WYMORG.4 | GBO RCIM i UBO RCIM może składać się z więcej niż jednego pomieszczenia biurowego, przy założeniu, że są to pomieszczenia sąsiadujące w jednym budynku oraz przy spełnieniu wymagań bezpieczeństwa wskazanych poniżej tj. WYMORG.5 oraz WYMORG.6. |
| WYMORG.5 | GBO RCIM i UBO RCIM musi być wyposażone w system alarmowy dla wszystkich pomieszczeń z powiadamianiem zdalnym o zaistniałych zdarzeniach, w szczególności o niepożądanych zdarzeniach w zakresie bezpieczeństwa i ochrony. |
| WYMORG.6 | <p>Musi być zapewniony ograniczony dostęp dla osób postronnych do budynku w którym zlokalizowane będą pomieszczenia GBO RCIM na co najmniej następujących zasadach:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portier lub ochroniarz w budynku lub na terenie lokalizacji budynku kontrolujący dostęp do budynku i dostęp w postaci zamka szyfrowego z dostępem do pomieszczenia lub pomieszczeń GBO RCIM poprzez wpis kodu lub • Niezależny od dostępu do GBO RCIM zamek szyfrowy z dostępem do budynku umożliwiający dostęp poprzez wpis kodu lub autentykację kartą i dostęp w postaci zamka szyfrowego z dostępem do pomieszczenia lub pomieszczeń BO RCIM poprzez wpis kodu. <p>W przypadku UBO RCIM wymagany jest ograniczony dostęp dla osób</p> |

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz z budżetu Państwa w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2007-2013

| Id | Wymaganie |
|----------|---|
| | postronnych jedynie do pomieszczeń, w których zlokalizowane będzie UBO RCIM poprzez zastosowanie zamków szyfrowych z dostępem poprzez wpis kodu lub autentykację kartą. |
| WYMORG.7 | Pomieszczenie lub pomieszczenia GBO RCIM mają umożliwić wyposażenie w ilość stanowisk dla personelu Administratora RCIM wskazanych w rozdziale 3.2 i dodatkowo jedno zapasowe, oraz pozostałe wyposażenie GBO RCIM wskazane w rozdziale 3.2 |
| WYMORG.8 | Administrator RCIM w trakcie trwania Umowy zapewni w GBO RCIM obecność co najmniej dwóch osób obsługi technicznej w godzinach co najmniej od 8.00 do 16.00 w Dni robocze. Administrator RCIM ma zapewnić taką organizację pracy i ilość personelu, aby realizować wszystkie zadania wynikające z Umowy i gwarantować przyjęte parametry czasu reakcji i czasu obsługi. |

3.2 Wyposażenie GBO RCIM

Poniżej przedstawiono minimalne wymagania dla wyposażenia GBO RCIM.

| Id | Wymaganie |
|----------|---|
| WYMWYP.1 | <ul style="list-style-type: none"> Administrator RCIM wyposaży GBO RCIM w odpowiednią ilość stanowisk dla personelu Administratora RCIM, które mogą działać równolegle dla sprawnej pracy Administratora RCIM zgodnie z wymaganiami Umowy. W razie potrzeby Administrator RCIM musi zwiększyć liczbę stanowisk dla personelu tak aby zapewnić sprawne działanie GBO RCIM w odniesieniu do realizacji zadań wynikających z Umowy i gwarantując przyjęte czasy reakcji i czasy obsługi. |
| WYMWYP.2 | Oprócz stanowisk dla personelu Administratora RCIM w GBO RCIM Administrator RCIM musi zapewnić oddzielne pomieszczenie wyposażone w stół konferencyjny z krzesłami, rzutnikiem i podłączeniem do Internetu pozwalające na zorganizowanie spotkania dla minimum 6 osób. |
| WYMWYP.3 | Administrator RCIM musi zapewnić w GBO RCIM sejf/szafę pancerną z zabezpieczeniem ogniowym, przeznaczoną do bezpiecznego przechowywania danych backupowych (wyposażenie pomijalne w sytuacji wynajęcia skrytki depozytowej bankowej). |

3.3 Podstawowe wyposażenie personelu Administratora RCIM

Poniżej przedstawiono minimalne wymagania dla wyposażenia personelu Administratora RCIM – Administrator RCIM zobowiązany jest zapewnić swoim pracownikom niezbędny sprzęt, licencje oraz wyposażenie biura gwarantujące realizację Umowy zgodnie z zapisami dokumentacji.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz z budżetu Państwa w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2007-2013

| Id | Wymaganie |
|----------|---|
| WYMWYP.4 | <p>Dla każdego ze stanowisk personelu wskazanych w WYMWYP.1 Administrator RCIM musi zapewnić:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wyposażenie meblowe (minimum krzesło, biurko, kontener biurkowy, itd.) 2. Zestaw telefoniczny stacjonarny cyfrowy wraz ze słuchawką nagłówną umożliwiającą wykonywanie/odbieranie połączeń telefonicznych 3. Zestaw komputerowy lub notebook dla każdego stanowiska personelu Administratora RCIM w GBO RCIM wyposażony minimum w: dwa monitory dla każdego zestawu komputerowego lub jeden dodatkowy monitor dla notebooka, który zapewnić będzie dostęp do Oprogramowania i usług umożliwiających świadczenie Umowy. Niezbędne oprogramowanie dla każdego stanowiska personelu Administratora RCIM pozwalające na realizację zadań Administratora RCIM zgodnie z wytycznymi Umowy. |

3.4 Infrastruktura sprzętowa oraz komunikacyjna

Poniżej wskazano minimalne wymagania dla infrastruktury sprzętowej oraz komunikacyjnej w jaką powinno być wyposażone GBO RCIM.

| Id | Wymaganie |
|----------|---|
| WYMWYP.5 | <p>Administrator RCIM zobowiązany jest do zapewnienia niezbędnej infrastruktury dla funkcjonowania GBO RCIM tj. co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Infrastruktury sprzętowej oraz serwerowej zapewniającej nieprzerwaną pracę GBO RCIM zgodnie z wytycznymi Umowy 2. Niezbędnego oprogramowania (systemowego, narzędziowego oraz biurowego) do poprawnego funkcjonowania GBO RCIM i realizacji przedmiotu Umowy 3. Infrastruktury umożliwiającej dla GBO RCIM dostęp do Internetu z wykorzystaniem niezależnych fizycznie minimum dwóch łączy od niezależnych operatorów telekomunikacyjnych (w tym co najmniej jednego symetrycznego o parametrach 8Mbit/s), zapewniającą pracę redundantną, gwarantującą stały dostęp i komunikację z RCIM. 4. Niezbędnej infrastruktury sieciowej w postaci sieci LAN przynajmniej kat. 6 z prędkością minimum 100Mb/s umożliwiającą połączenie i ciągłą komunikację stanowisk personelu Administratora RCIM oraz pozostałej infrastruktury i urządzeń GBO RCIM, 5. Faksu sieciowego podłączonego do sieci LAN z możliwością nadawania/odbierania maili poprzez stanowiska operatorów personelu |

| Id | Wymaganie |
|----------|--|
| | <p>Administradora RCIM, z modemem o minimalnej prędkości 14,4 kb/s. Faks musi być zainstalowany na dedykowanej oddzielnej linii telefonicznej.</p> <p>6. Kont poczty elektronicznej w zakresie co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> - jednego konta współdzielonego dla GBO RCIM - imiennego konta dla każdego członka personelu Administratora RCIM <p>7. Telefonów komórkowych w ilości niezbędnej do świadczenia Usług zgodnych z Umową.</p> |
| WYMWYP.6 | <p>Administrator RCIM musi zapewnić dla funkcjonowania GBO RCIM wewnętrzną centralkę telefoniczną wraz z oprogramowaniem, które umożliwiać będzie przekierowanie rozmów na:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Każde stanowisko personelu Administratora RCIM, 2. Telefony UBO RCIM, 3. Faks GBO RCIM 4. Wskazane numery telefonów komórkowych personelu Administratora RCIM. |
| WYMWYP.7 | <p>Administrator RCIM zapewni bezpośrednią/e linię/e telefoniczną/e do centralki w GBO RCIM w ilości i parametrach umożliwiających świadczenie Usług zgodnie z umową.</p> |

3.5 Oprogramowanie do przyjmowania i obsługi zgłoszeń (System ITSM)

Poniżej wskazano minimalne wymagania dla narzędzia do obsługi zgłoszeń.

| Id | Wymaganie |
|----------|--|
| WYMNAR.1 | <p>Administrator RCIM zobowiązany jest wdrożyć i utrzymywać narzędzie typu System ITSM (IT Service Management) obejmujące w szczególności funkcjonalności trouble ticketing / workflow do przyjmowania i obsługi zgłoszeń. Narzędzie musi być dostępne poprzez interfejs www.</p> |
| WYMNAR.2 | <p>System ITSM musi zapewniać wydajną równoczesną pracę co najmniej 30 użytkowników.</p> |
| WYMNAR.3 | <p>W zakresie przyjmowania i obsługi zgłoszeń oprogramowanie musi pozwalać co najmniej na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie zgłoszenia Wady wraz z nadaniem właściwej kwalifikacji zgodnej z gwarancją z GW. • Wprowadzenie zgłoszenia według kwalifikacji Obsługi • Wprowadzenie innych zgłoszeń zgodnie z przyjętymi Procedurami, według |

| Id | Wymaganie |
|----------|---|
| | <p>przyjętej kwalifikacji.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przypisanie zgłoszenia (automatyczne bądź ręczne) do wybranej roli lub osoby. • Pełną obsługę zgłoszenia (przekazywanie pomiędzy użytkownikami systemu, zamknięcie oraz ponowne otworzenie zgłoszenia, dodawanie komentarzy do zgłoszenia, dodawanie załączników do zgłoszenia, obserwowanie statusu zgłoszenia, dostęp do historii zgłoszenia, itd.). • Definiowanie workflow (procesu obsługi zgłoszenia wg ustalonej kwalifikacji zgłoszenia . • Zarządzanie użytkownikami oraz uprawnieniami. • Kontrolę czasu obsługi zgłoszeń w stosunku do przyjętych SLA. |
| WYMNAR.4 | <p>Pozostałe wymagania funkcjonalne na System ITSM:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oferowane rozwiązanie posiada: Katalog Usług, Bazę CMDB (Configuration Management Database), 2. Oferowane rozwiązanie jest przygotowane albo umożliwia dostosowanie do potrzeb realizacji Umowy. 3. System posiada interfejs w polskiej wersji językowej dla użytkowników końcowych. 4. Dostęp do funkcjonalności systemu dla Użytkowników musi być realizowany za pośrednictwem standardowej przeglądarki WWW (co najmniej MS Internet Explorer w wersji 7 lub nowszej, FireFox w wersji 3.6 lub nowszej). 5. Możliwość personalizacji interfejsu użytkownika bez potrzeby programowania. 6. Zapewnienie skalowalności i możliwość rozbudowy. 7. Dodawanie raportów za pomocą narzędzi systemowych lub poprzez narzędzia zewnętrzne np. Crystal Reports; Możliwość modyfikowania raportów i odnoszenia ich do różnych cech, pozwalających w szczególności na przygotowywanie szczegółowych raportów biznesowych usług obsługi zgłoszeń. 8. Możliwość eksportu raportów do plików zewnętrznych popularnych formatów, np. csv, pdf 9. Możliwość generowania zdefiniowanych raportów zawierających cechy co najmniej zawierające: statystykę ilości zgłoszeń i ich statusów, terminowości ich realizacji, stron realizujących zgłoszenia, w zestawieniu na ich kwalifikację. |
| WYMNAR.5 | <p>Administrator RCIM odpowiada za opracowanie materiałów i utrzymanie w aktualności dla Uprawnionych użytkowników wewnętrznych tj. instrukcji użytkownika zgłoszeń systemu ITSM zawierającej zrzuty z ekranów wraz z opisem czynności jakie Uprawniony użytkownik wewnętrzny musi podjąć w celu obsługi systemu.</p> |

3.6 Integracja GBO RCIM z RCIM

Poniżej wskazane zostały minimalne wymagania na komunikację pomiędzy siedzibą GBO RCIM oraz RCIM w ramach prac Administratora RCIM.

| Id | Wymaganie |
|-----------|---|
| WYMŁACZ.1 | Dla zdalnego dostępu do RCIM Administrator RCIM musi zapewnić dedykowane i bezpieczne łącze (kanał VPN (IpSec) zapewniający uwierzytelnianie, autoryzację i szyfrowanie sesji z wykorzystaniem certyfikatów o parametrach opisanych w rozdziale 5.7) do komunikacji pomiędzy GBO RCIM i RCIM. Koszty podłączenia a także zakupu niezbędnych urządzeń wraz z oprogramowaniem, a następnie obsługi łącza ponosi Administrator RCIM. Urządzenia i oprogramowanie muszą być dostosowane do urządzeń, oprogramowania i łącz działających w RCIM. |
| WYMŁACZ.2 | Zdalny dostęp do RCIM możliwy będzie tylko dla upoważnionego personelu Administratora RCIM z lokalizacji GBO RCIM. Ruch (dostęp do RCIM personelu Administratora RCIM) musi być monitorowany. Zamawiający wymaga opracowania Procedury opisującej warunki zdalnego dostępu do RCIM przez personel Administratora RCIM. |

4 Procedury i instrukcje (katalog minimalnych procedur i instrukcji)

W kolejnych sekcjach przedstawione zostały wymagania Zamawiającego w zakresie opracowania procedur oraz instrukcji niezbędnych do realizacji zadań wskazanych w Umowie i jej załącznikach.

4.1 Minimalny zakres procedur oraz instrukcji, które muszą zostać opracowane w trakcie trwania Umowy.

| Id | Wymaganie |
|-----------|---|
| WYMPROC.1 | <p>Administrator RCIM zobowiązany jest do opracowania w uzgodnieniu z Zamawiającym Procedur w ramach Modelu utrzymania RCIM, umożliwiających mu świadczenie usług zgodnie z Umową. Minimalny zakres Procedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedura monitorowania stanu RCIM 2. Procedura usuwania bieżących problemów w RCIM 3. Procedura zarządzanie środowiskami testowymi 4. Procedura administrowania RCIM 5. Procedura testowania Oprogramowania aplikacyjnego 6. Procedura wgrywania zmian Oprogramowania 7. Procedura backup'u danych (tworzenia kopii zapasowych danych) 8. Procedura zasilania danych RHD 9. Procedura deponowania kopii zapasowych danych we wskazanym miejscu 10. Procedura eskalacji 11. Procedura obsługi zgłoszeń Wad, Obsługi innych ustalonych kwalifikacji. 12. Procedura obsługi reklamacji 13. Procedura komunikowania o przerwach w dostępie do e-Usług 14. Procedura dostępu do pomieszczeń RCIM (w tym procedura modyfikacji listy osób upoważnionych do dostępu do pomieszczeń RCIM) 15. Procedura nadania uprawnień dostępu zdalnego do RCIM dla personelu Administratora RCIM. 16. Procedura obsługi publikacji treści w e-Usługach 17. Procedury zarządzania katalogiem usług 18. Procedura komunikacji o zdarzeniach awaryjnych |
| WYMPROC.2 | <p>Procedury muszą zostać opisane wg schematu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wykaz ról uczestniczących w procedurze |

| Id | Wymaganie |
|-----------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Warunki wejściowe (warunki rozpoczęcia procedury) • Wykaz czynności wraz ze scenariuszami alternatywnymi tych czynności z przypisaniem ról (stron) odpowiedzialnych za ich realizację. • Warunki zakończenia procedury • (o ile konieczne) Wykaz niezbędnych dokumentów jakie muszą powstać w ramach procedury |
| WYMPROC.3 | Administrator RCIM zobowiązany jest do opracowania Planu Ciągłości Działania – procedury organizacyjnej w zakresie swojej działalności , która zapewniać będzie ciągłość świadczenia usług zgodnie z zapisami Umowy w tym zapewnienie stałego dostępu do zgłoszeń systemu ITSM, itd. |
| WYMPROC.4 | Wraz z uruchomieniem Centrum certyfikacji Administrator RCIM jest zobowiązany do opracowania Procedury w zakresie Polityki certyfikacji dla urzędzeń i serwerów |

5 Usługi utrzymania

Poniżej przedstawiono wymagania dla usług utrzymania w okresie trwania Umowy.

5.1 Wymagania ogólne

Poniżej wskazane zostały minimalne wymagania ogólne dla usługi utrzymania RCIM.

| Id | Wymaganie |
|-----------|---|
| WYMUTRZ.1 | Wszystkie wykonane przez Administratora RCIM czynności konfiguracyjne oraz parametryzacja komponentów sprzętowych bądź aplikacyjnych w RCIM muszą być dokumentowane |
| WYMUTRZ.2 | Administrator RCIM odpowiada za utrzymanie środowisk produkcyjnych i testowych w RCIM (przekazanych do eksploatacji przez Generalnego Wykonawcę w dniu odbioru) oraz tworzenie nowych w ramach zidentyfikowanych potrzeb (przy wykorzystaniu infrastruktury zakupionej w ramach budowy i wdrożenia Systemu PSIM). |

5.2 Help desk

Poniżej wskazane zostały minimalne wymagania dla usługi Help desk.

| Id | Wymaganie |
|-----------|--|
| WYMHELP.1 | Administrator RCIM będzie świadczył usługi Help desk dla Uprawnionych użytkowników wewnętrznych wskazanych do kontaktu z Help-desk w zakresie usług utrzymaniowych w tym w szczególności obsługi zgłoszeń Wad i Obsług, oraz dla Użytkowników końcowych w zakresie obsługi reklamacji. |
| WYMHELP.2 | Wszystkie zgłoszenia Wad i Obsług, niezależnie od kanału którym zostały odebrane, muszą zostać niezwłocznie zarejestrowane w Systemie ITSM zgodnie z zaakceptowaną przez Zamawiającego Procedurą. |
| WYMHELP.3 | Administrator RCIM zobowiązany jest do zarządzania informacją o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Usług według procedur opracowanych w ramach Modelu utrzymaniowego w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> • Komunikatów administracyjnych wystawianych na portalach e-Usług • Komunikatów administracyjnych przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazane w procedurze adresy. • Komunikatów administracyjnych na opracowanej przez Administratora RCIM dedykowanej stronie www, w przypadku niedostępności |

| Id | Wymaganie |
|----|--|
| | portalów e-Uslug. z informacją co najmniej o terminach rozpoczęcia oraz zakończenia przerwy w dostępie do e-Uslug i jej przyczynie. |

5.3 Utworzenie katalogu usług RCIM

Poniżej przedstawione zostały wymagania dotyczące utworzenia katalogu usług RCIM.

| Id | Wymaganie |
|----------|---|
| WYMKUS.1 | Administrator RCIM zobowiązany jest do opracowania i utrzymywania Katalogu usług RCIM. |
| WYMKUS.2 | W trakcie tworzenia Katalogu usług musi zostać uwzględniony pełen zakres działań Administratora opisany z wykorzystaniem Procedur,. Określenie pełnego zakresu usług spoczywa na Administratorze RCIM. |
| WYMKUS.3 | Dla każdej z usług wchodzącej w skład Katalogu usług zostaną opracowane procesy realizujące daną usługę (w tym cel). Wymagane jest określenie kroków procesów składających się na usługę, przy czym każdy proces musi składać się z co najmniej dwóch istotnych kroków określających jego początek i koniec (prezentujący wynik działania usługi). Dodatkowo każda z usług musi zostać opisana poprzez opis zewnętrznych elementów/przedmiotów/usług wykorzystywanych do świadczenia usługi. |
| WYMKUS.4 | Każda usługa zdefiniowana w Katalogu usług musi posiadać przypisane parametry poziomu jakości, które odnoszą się do usługi biznesowej, którą opisuje. |
| WYMKUS.5 | Administrator RCIM opracuje schemat tworzenia nazw dla usług w Katalogu usług: <ul style="list-style-type: none"> • usług, ich identyfikatorów • parametrów, ich identyfikatorów |
| WYMKUS.6 | Dla każdego zdefiniowanego parametru usługi Administrator RCIM zobowiązany jest do przedstawienia skończonego katalogu wartości jakie parametry usług mogą przyjmować. |
| WYMKUS.7 | Administrator RCIM opracuje szablon karty usługi, która zawierać będzie co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> • ID usługi, Nazwa usługi wg schematu nazw usług i parametrów. • Obowiązuje od, Obowiązuje do • Wersja (przy aktualizacji usługi, dla nowo opisywanej usługi domyślna wartość to 1.0) • Dostawca usługi (np. Generalny Wykonawca) • Właściciel usługi po stronie Administratora RCIM |

| Id | Wymaganie |
|----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Klient usługi (użytkownicy) Opis usługi (z uwzględnieniem zapisów wymagań WYMKUS.3 oraz WYMKUS.4) Czas świadczenia usługi Czas wsparcia usługi – dostępność wsparcia m.in. help desk'u |

5.4 Wymagania dla zarządzania katalogiem usług

Poniżej przedstawione zostały wymagania w zakresie zarządzania katalogiem usług.

| Id | Wymaganie |
|----------|--|
| WYMZKU.1 | <p>Katalog usług musi być aktualizowany na bieżąco przez Administratora RCIM. W ramach aktualizacji będą wykonywane w szczególności następujące działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> opisywanie nowej usługi (w sytuacji zdefiniowania nowej usługi), modyfikacja usługi (w sytuacji wprowadzenia zmiany w usłudze), usunięcie usługi (w sytuacji usunięcia usługi z Katalogu usług), zmiana parametrów usługi (w sytuacji modyfikacji parametrów opisujących usługę), zmiana wartości parametrów (w sytuacji zmiany wartości parametrów danej usługi), zmiana sposobu pomiaru parametrów (w sytuacji modyfikacji dotychczas ustalonego sposobu pomiaru parametrów usługi). |
| WYMZKU.2 | <p>Wszystkie zmiany w Katalogu usług muszą być zatwierdzane przez Zamawiających przed ich wprowadzeniem, za wyjątkiem usług tymczasowych – wprowadzonych jako obejście. Usługi tymczasowe muszą być przedstawione do informacji Zamawiającym najpóźniej w ciągu 24 godzin od ich wprowadzenia.</p> |

5.5 Administracja RCIM

Poniżej przedstawiono wymagania w zakresie administracji RCIM

| Id | Wymaganie |
|----------|---|
| WYMADM.1 | <p>Administrator będzie korzystał z wybranych przez siebie narzędzi umożliwiających mu wykonywanie czynności administracyjnych zgodnie z Umową, przy założeniu że głównym narzędziem administracyjnym jest MAR (Moduł obsługi Administracyjnej) dla RCIM.</p> |

| Id | Wymaganie |
|----------|--|
| WYMADM.2 | <p>Administrator RCIM zobowiązany jest do administracji środowiskami produkcyjnymi oraz środowiskami testowymi w RCIM obejmującej co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oprogramowanie aplikacyjne • Oprogramowanie narzędziowe • Oprogramowanie systemowe • Oprogramowanie warstwy integracji <p>Wszelkie czynności administracyjne muszą zapewniać sprawną i wydajną pracę RCIM.</p> |
| WYMADM.3 | <p>Administrator RCIM zobowiązany jest do administrowania infrastrukturą sieciową oraz sprzętową RCIM zgodnie z Dokumentacją Systemu PSIM, Dokumentacją Administratora, warunkami gwarancji oraz dokumentacją producenta infrastruktury sprzętowej i sieciowej.</p> |
| WYMADM.4 | <p>Administrator RCIM zobowiązany jest do administracji Oprogramowania zgodnie z Dokumentacją Systemu PSIM i Dokumentacją Administratora.</p> |
| WYMADM.5 | <p>Administrator RCIM zobowiązany jest do samodzielnego usuwania bieżących problemów z prawidłowym i wydajnym funkcjonowaniem Oprogramowania, i infrastruktury sprzętowej i sieciowej, a w sytuacji tego wymagającej, o ile będzie to możliwe opracowywanie i wdrażanie rozwiązań zastępczych. Celem jest zapewnienie ciągłości działania RCIM.</p> <p>Wszelkie działania prowadzone przez Administratora RCIM nie mogą pozbawić Zamawiających gwarancji świadczonej przez GW i powinny odpowiadać zaleceniom GW opisanym w Dokumentacji Systemu PSIM.</p> |
| WYMADM.6 | <p>W zakresie administracji RCIM, Administrator RCIM na własne potrzeby i/lub na wniosek WP, zobowiązany jest do wykonywania dedykowanych raportów dotyczących stanu pracy RCIM, w tym w szczególności e-Usług, w obszarze mierzalnych parametrów w tym w zakresie danych logowanych przez Oprogramowanie.</p> |
| WYMADM.7 | <p>Administrator RCIM odpowiada za administrację wysyłania powiadomień o zdarzeniach zaistniałych w RCIM poprzez SMS/e-mail wg uzgodnionej Procedury (będzie to dotyczyć sytuacji awaryjnych).</p> |
| WYMADM.8 | <p>Administrator RCIM zobowiązany jest do prowadzenia cyklicznych w ustalonym harmonogramie czynności administracyjnych w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przegląd stanu RCIM, • przegląd i analiza poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych (zajętości przestrzeni dyskowych macierzy, pamięci, itp.) w Lokalizacji RCIM. <p>W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowych działań, które powodować mogą przerwy w działaniu Systemu bądź obniżenie parametrów</p> |

| Id | Wymaganie |
|-----------|--|
| | <p>wydajnościowych, Administrator RCIM zobowiązany jest poinformować Zamawiających o planowanych czynnościach administracyjnych z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni roboczych przed planowanym terminem ich rozpoczęcia.</p> <p>Czynności administracyjne o których mowa powyżej muszą być prowadzone w czasie najmniejszego obciążenia Systemu PSIM.</p> |
| WYMADM.9 | <p>Administrator RCIM identyfikuje istniejące oraz potencjalne problemy m.in. poprzez działania monitorujące wydajność fizycznych i logicznych komponentów infrastruktury sprzętowej i sieciowej, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identyfikowanie szczytów i nierównomiernych rozłożeń obciążenia, • identyfikację urządzeń pracujących na granicy wydajności, • identyfikowanie nieprawidłowo działających urządzeń. <p>W przypadku wystąpienia powyżej wskazanych sytuacji Administrator RCIM musi podjąć działania mające na celu usuwanie istniejących problemów lub działania prewencyjne dla potencjalnych problemów (w tym przekazać zgłoszenie do Generalnego Wykonawcy).</p> |
| WYMADM.10 | <p>Administrator RCIM odpowiada za utworzenie oraz zarządzanie rejestrem wersji Oprogramowania, które będzie obejmować informacje o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obowiązujących w poszczególnych jednostkach zintegrowanych w RCIM wersjach Oprogramowania w warstwie lokalnej, istotnych z punktu widzenia działania e-Uslug. • Obowiązujących wersjach Oprogramowania w RCIM |

5.6 Usługa SMS i e-mail

Kontekst usługi SMS i e-mail

System PSIM w zakresie e-Uslug umożliwia wysyłanie wiadomości SMS i e-mail do użytkowników wewnętrznych oraz do użytkowników końcowych w postaci automatycznie generowanych komunikatów systemowych. Dodatkowo System PSIM w zakresie e-Uslug posiada funkcjonalność wysyłania wiadomości e-mail jako komunikatów administracyjnych w wyniku wykonywania czynności administracyjnych czy też na zlecenie Zamawiających.

GW w zakresie e-Uslug wykona interfejsy umożliwiające integrację z usługą świadczoną przez wybranego operatora telefonii komórkowej w zakresie SMS oraz interfejsy umożliwiające integrację z serwerem pocztowym.

Zadaniem Administratora RCIM jest wskazać, dostarczyć i utrzymywać usługi umożliwiające realizację wysyłki SMS i e-mail. W zakresie wysyłki SMS musi to być usługa zewnętrzna świadczona przez wybranego operatora telefonii komórkowej.

W ramach e-Uслуг, Administrator RCIM będzie mógł parametryzować i konfigurować funkcjonalności komunikacji SMS i e-mail.

Minimalne wymagania dla usługi SMS.

| Id | Wymaganie |
|-----------|---|
| WYMSMS.1 | Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia w trakcie trwania Umowy, pakietu w maksymalnej ilości 2.000.000 sztuk (dwa miliony sztuk) SMS od jednego operatora usługi przez cały okres trwania umowy oraz zapewnienia ich wysłania na dowolne numery komórkowe wszystkich polskich operatorów sieci komórkowych. |
| WYMSMS.2 | Objętość jednego SMS wynosi co najmniej 160 znaków bez polskich znaków. |
| WYMSMS.3 | Wiadomość SMS nie może zawierać innych informacji niż treści generowane przez System PSIM (zabronione jest np. wysyłanie reklam bądź innych informacji komercyjnych). |
| WYMSMS.4 | Uruchomiona Usługa SMS musi zapewnić bezpieczny sposób komunikacji z RCIM. |
| WYMSMS.5 | Opatrzanie każdej wysyłanej wiadomości SMS podpisem nadawcy (pole „od”) o długości maksymalnie do 11 znaków bez polskich liter, które może być zmieniane na wniosek Zamawiających w trakcie trwania umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów. |
| WYMSMS.6 | Wymagana jest skuteczność wysłania wiadomości na poziomie 100% dla wszystkich poprawnie zdefiniowanych w bazie danych numerów telefonów (odpowiednia ilość znaków, właściwe prefiksy). |
| WYMSMS.7 | Wiadomości SMS muszą być wysyłane po dostarczeniu ich do operatora sieci komórkowej, w czasie nie dłuższym niż 1 minuta. |
| WYMSMS.8 | Administrator RCIM każdorazowo wraz z raportem miesięcznym poinformuje pisemnie WP o liczbie wykorzystanych SMS co najmniej: w ostatnim miesiącu oraz od początku obowiązywania Umowy. Dodatkowo Administrator RCIM poinformuje WP niezwłocznie po przekroczeniu pakietu 7.000.000 sztuk SMS. |
| WYMSMS.9 | Wymagane jest ciągłe monitorowanie skuteczności wysyłki SMS (np. przez WWW) oraz generowanie raportów zawierających statystyki jakościowe w szczególności w odniesieniu do parametrów usługi SMS zawartych w Umowie |
| WYMSMS.10 | Dostępność usługi: a. 98% w okresie rocznym |

Minimalne wymagania dla usługi e-mail

| Id | Wymaganie |
|---------|---|
| EMAIL.1 | Wysyłanie wiadomości: a. wysyłanie wiadomości pocztowej do min. 100 tys kont pocztowych jednocześnie, w tym z możliwością podziału na grupy b. wysyłanie odrębnych treści poczty elektronicznej do adresatów różnych grup c. automatyczne wstawianie do poczty treści wygenerowanej przez e-usługi wchodzące w System PSIM |

| Id | Wymaganie |
|---------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> d. wysyłanie ustalonej treści poczty zgodnie z określonymi harmonogramami przez usługi wchodzące w System PSIM e. możliwość określenia nie mniej niż 1000 zdefiniowanych list i grup dystrybucyjnych złożonych z adresów e-maili w dowolnych domenach f. Możliwość informowania użytkowników o dostępności i niedostępności g. Konsola administracyjna umożliwiająca zarządzanie systemem poczty oraz dostęp do statystyk i logów użytkowników |
| EMAIL.2 | <p>Administracja:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. dodawanie, edycja i usuwanie kont pocztowych b. dodawanie, edycja i usuwanie grup kont pocztowych c. identyfikacja kont błędnych, do których poczta nie dotarła i prezentacji ich Zamawiającym w postaci uzgodnionych raportów. d. stworzenie oraz utrzymanie integracji z Systemem PSIM, który będzie generował i przekazywał treść do wysłania przez usługę poczty elektronicznej. Komunikacja będzie odbywała się zgodnie z podanym poniżej schematem: <div data-bbox="491 981 1364 1348" data-label="Diagram"> <pre> graph LR subgraph RCIM [Regionalne Centrum Informacji Medycznej RCIM (operowany przez Administratora RCIM)] direction TB RCIM_text["- oprogramowanie administracyjne - serwery - łącze internetowe"] end RCIM --> Service[Usługa wysyłania poczty elektronicznej] subgraph Entities [] direction TB VPN1[VPN 1] --- P1[Podmiot leczniczy 1] VPN2[VPN 2] --- P2[Podmiot leczniczy 2] VPN3[VPN 3] --- P3[Podmiot leczniczy 3] Dots1[...] VPNn[VPN n] --- Pn[Podmiot leczniczy n] end </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> e. wielofunkcyjna konsola administracyjna umożliwiająca zarządzanie systemem poczty oraz dostęp do statystyk wraz z narzędziami kreowania, wdrażania i zarządzania politykami nazewnictwa grup dystrybucyjnych. f. możliwość uruchomienia konsoli administracyjnej w innym portalu administracyjnym g. kontekstowe wyszukiwanie w wielu skrzynkach pocztowych treści wysłanych maili poprzez interfejs graficzny |
| EMAIL.3 | <p>Niezawodność i bezpieczeństwo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. zapewnienie pełnej redundancji środowiska serwerów poczty elektronicznej oraz baz danych kont pocztowych b. Definiowanie quot na rozmiar skrzynek pocztowych, z możliwością ustawiania progu c. tworzenie kopii archiwalnych wysłanych wiadomości poczty elektronicznej zgodnie z otrzymanymi od Zamawiających wytycznymi |

| Id | Wymaganie |
|---------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> d. Archiwizacja danych po przekroczeniu zadanych parametrów e. możliwość definiowania filtrów sortujących wysyłane wiadomości do folderów na podstawie informacji zawartych w nagłówku listu, adresata/grupy dystrybucyjnej f. możliwość definiowania niezależnych planów backupu dla w/w wytworzonych folderów g. Interwał wykonywania kopii zapasowych nie rzadziej niż 1 x 24 godz. h. kopie archiwalne wysyłanych wiadomości poczty elektronicznej muszą być przechowywane co najmniej przez okres trwania umowy i. filtrowanie przed wysłaniem oprogramowania złośliwego, wirusów i oprogramowania szpiegującego zawartego w wiadomościach wraz z konfigurowalnymi mechanizmami powiadamiania o wykryciu i usunięciu takiego oprogramowania. j. skuteczność wysłania wiadomości na poziomie 100% dla wszystkich poprawnie zdefiniowanych w bazie danych kont pocztowych |
| EMAIL.4 | <p>Wymagania techniczne wobec serwera poczty elektronicznej:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. ilość kont pocztowych do wysyłania typu no-reply - minimum 16 b. dostęp do serwera poczty elektronicznej poprzez protokół SMTP c. możliwość wysyłania poczty z załącznikami o rozmiarze do 5 MB d. obsługa polskich znaków |
| EMAIL.5 | Godziny świadczenia usługi: 24/7/365 |
| EMAIL.6 | <p>Dostępność usługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> b. 98% w okresie rocznym c. długość trwania jednej przerwy w dostępności usługi nie może być dłuższa niż 4 godziny d. okno serwisowe - 1:00 – 5:00 nie częściej niż trzy razy w miesiącu |
| EMAIL.7 | <p>Wymagane jest ciągłe monitorowanie skuteczności wysyłki wiadomości e-mail (np. przez WWW) oraz generowanie raportów zawierających statystyki jakościowe w szczególności w odniesieniu do parametrów usługi e-mail zawartych w Umowie</p> |

5.7 Centrum Certyfikacji

Administrator zobowiązany jest do zapewnienia usług Centrum Certyfikacji na potrzeby funkcjonowania RCIM, które spełniać będzie wymagania ujęte w poniższym rozdziale. Centrum Certyfikacji ma służyć do zapewnienia bezpiecznej komunikacji pomiędzy Regionalnym Centrum Informacji Medycznej, a Lokalnymi systemami informatycznymi.

Podstawowe założenia dla funkcjonalności:

- podpisywanie i szyfrowanie treści komunikatów,
- identyfikacja urzędzeń

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz z budżetu Państwa w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2007-2013

- zapewnienie bezpiecznego kanału komunikacji.

| Id | Wymaganie |
|---------|--|
| WYMCC.1 | <p>Komunikacja pomiędzy jednostkami jest zabezpieczona z wykorzystaniem kryptografii asymetrycznej do uwierzytelnienia i autoryzacji poprzez odpowiednie certyfikaty X.509.</p> <p>Administrator RCIM będzie odpowiedzialny za generowanie certyfikatów kluczy w ramach świadczenia usług Centrum Certyfikacji.</p> |
| WYMCC.2 | <p>Administrator zobowiązany jest do zapewnienia po stronie RCIM i podmiotów zintegrowanych z RCIM - w celu komunikacji zapewnienia bezpiecznej komunikacji - następujących certyfikatów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certyfikat podpisu cyfrowego – wykorzystany do podpisywania i szyfrowania treści certyfikatów • Certyfikat serwera – wykorzystywany do identyfikacji • Certyfikacja VPN – wykorzystywany do zapewnienia bezpiecznego kanału komunikacji <p>Parametry certyfikatów :</p> <ul style="list-style-type: none"> • algorytm klucza publicznego: RSA, • długość klucza: 2048, • format certyfikatu: PEM, • ważność certyfikatu: 2 lat |
| WYMCC.3 | Centrum Certyfikacji musi zapewniać archiwizację kluczy w przypadku certyfikatów wydawanych w postaci plików. |
| WYMCC.4 | Centrum Certyfikacji musi wykonywać kopie bezpieczeństwa on-line |
| WYMCC.5 | Centrum Certyfikacji musi zapewnić w ramach dostarczonej licencji możliwość wydawania nielimitowanej liczby certyfikatów i rejestracji nieograniczonej liczby użytkowników, przy czym szacuje się że ilość aktywnych certyfikatów nie będzie przekraczać 200 sztuk |
| WYMCC.6 | Dostarczone rozwiązanie musi posiadać mechanizm automatycznego powiadamiania Administratora RCIM o fakcie zbliżania się okresu końca ważności certyfikatu. |
| WYMCC.7 | W ramach usług utrzymaniowych Administrator RCIM po wydaniu nowego certyfikatu zobowiązany jest do implementacji certyfikatów w RCIM, a w przypadku certyfikatu dedykowanego dla danego Lokalnego systemu informatycznego jego bezpieczne przekazanie Partnerowi Projektu lub Podmiotu Leczniczego zgodnie z przyjętą Procedurą, celem jego zacytowania przez lokalnych administratorów. |

| Id | Wymaganie |
|---------|--|
| WYMCC.8 | <p>Dostarczenie, zainstalowanie oraz utrzymanie w okresie trwania Umowy certyfikatów SSL na poziomie EV (ang. Extended Validation) z poniższymi parametrami, dla wszystkich domen (10 domen), pod którymi będą dostępne e-Usługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • algorytm klucza publicznego: RSA • długość klucza: 2048 • funkcja skrótu certyfikatu: SHA-1 • okres ważności certyfikatu: przez okres trwania Umowy |

5.8 Monitoring pracy RCIM

Poniżej przedstawiono wymagania dla monitorowania stanu RCIM.

| Id | Wymaganie |
|----------|--|
| WYMMON.1 | Administrator RCIM odpowiada za bieżące monitorowanie stanu RCIM oraz stosowne reagowanie w przypadkach przekroczenia parametrów usług i/lub zidentyfikowania Wad (zarówno przez personel Administratora RCIM jak i Uprawnionych użytkowników wewnętrznych). |
| WYMMON.2 | Administrator RCIM odpowiada za bieżący monitoring stanu RCIM m.in. z wykorzystaniem funkcjonalności Modułu administracji regionalnej dla e-Usług (MAR) oraz innych narzędzi będących na wyposażeniu Administratora RCIM oraz innych dostarczonych przez GW lub Zamawiających. |
| WYMMON.3 | Administrator RCIM realizuje i odpowiada co najmniej za: <ul style="list-style-type: none"> • Monitorowanie funkcjonowania Oprogramowania (jego dostępności, wydajności oraz poprawności działania) • Monitorowanie akcji wsadowych (kompletność zasileń) • Monitorowanie akcji przetwarzania • Monitorowanie akcji SMS oraz e-mail (wysłane/nie wysłane) • Monitorowanie akcji wykonanych przez Użytkowników e-Usług • Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej pod kątem prawidłowości działania, wydajności, dostępności, itd. |
| WYMMON.4 | Administrator RCIM, na podstawie działań monitorowania, zobowiązany jest do wykonywania zadań prewencyjnych określonych w procedurach, mających na celu utrzymanie ciągłości działania RCIM. |

5.9 Wymagania dla zachowania spójności danych

Poniżej przedstawione zostały wymagania w zakresie spójności danych na każdym etapie działań Administratora RCIM.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz z budżetu Państwa w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2007-2013

| Id | Wymaganie |
|-----------|--|
| WYMDANE.1 | Administrator odpowiada za koordynację importu danych wynikających z funkcjonalności e-Uслуг od Zamawiających do RCIM (w tym zasilanie Regionalnej Hurtowni Danych i zasilanie katalogów e-Uслуг). |
| WYMDANE.2 | Administrator RCIM odpowiada za zarządzanie słownikami w e-Uслугach. |

5.10 Przegląd Oprogramowania pod kątem zgodności z obowiązującym prawem

Poniższe wymagania odnoszą się do zadania przeglądu RCIM pod kątem zgodności z obowiązującym prawem.

| Id | Wymaganie |
|-----------|--|
| WYMPRAW.1 | Administrator RCIM zobowiązany jest do prowadzenia przeglądu zatwierdzonych aktów prawnych i na podstawie informacji uzyskanych od Partnera Projektu lub Podmiotu Leczniczego, pod kątem zgodności Oprogramowania aplikacyjnego z obowiązującym prawem co najmniej w odstępach kwartalnych na koniec ostatniego miesiąca kalendarzowego danego kwartału. |
| WYMPRAW.2 | W wyniku przeprowadzenia przeglądu, Administrator RCIM zobowiązany jest do przedstawienia WP Raportu z podsumowaniem przeprowadzonych analiz, wykazem dokumentów odniesienia i dokumentów źródłowych oraz ich wyników. |
| WYMPRAW.3 | Raport, o którym mowa w wymaganiu WYMPRAW.2 musi być dostarczony do WP do 10 dni roboczych po zakończeniu każdego kwartału w jednej kopii papierowej oraz jednej kopii elektronicznej (na nośniku elektronicznym np. CD/DVD, pendrive). |
| WYMPRAW.4 | Administrator RCIM niezależnie od Raportu, o którym mowa w wymaganiu WYMPRAW.2 w wyniku dokonanej analizy, zobowiązany jest niezwłocznie po jej dokonaniu, informować GW do wiadomości WP, wg określonej w Procedurze ścieżki komunikacyjnej. |

5.11 Zarządzanie użytkownikami

Poniższe wymagania obejmują wytyczne dla zarządzania użytkownikami w RCIM.

| Id | Wymaganie |
|----------|--|
| WYMUZY.1 | Administrator RCIM odpowiada za administrację Użytkownikami wewnętrznymi oraz Użytkownikami końcowymi. |
| WYMUZY.2 | Administrator RCIM zobowiązany jest do administrowania i zarządzania |

| Id | Wymaganie |
|----|---|
| | <p>dostępem użytkowników do RCIM. W ramach tego działania będą wykonywane w szczególności następujące działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zakładanie i usuwanie kont użytkowników, • nadawanie i odbieranie uprawnień dla użytkowników, • tworzenie i przypisywanie uprawnień do ról użytkowników. |

5.12 Backup danych

Poniższe wymagania obejmują wytyczne dla tworzenia oraz zarządzania kopiami bezpieczeństwa.

| Id | Wymaganie |
|-----------|--|
| WYMBACK.1 | <p>Administrator RCIM zobowiązany jest zgodnie z Procedurą za politykę kopii bezpieczeństwa danych w RCIM. Wiąże się to z cyklicznym tworzeniem i zabezpieczaniem wykonanej kopii bezpieczeństwa danych i konfiguracji wskazanych komponentów i rejestrów wchodzących w skład RCIM, a w szczególności baz danych w Lokalizacji RCIM co najmniej w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompletności i poprawności kopii bezpieczeństwa • Przeprowadzenia testów wykonywania kopii zapasowych na zasób dyskowy, • Przeprowadzenia testów wykonywania kopii zapasowych na nowo zainstalowany zestaw taśm LTO5 |
| WYMBACK.2 | <p>Administrator RCIM w sytuacji tego wymagającej odpowiada za odtworzenie danych z kopii bezpieczeństwa.</p> |
| WYMBACK.3 | <p>Administrator RCIM zobowiązany jest do realizowania kopii bezpieczeństwa co najmniej zgodnie poniższymi wytycznymi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kopia on-line bieżąca przyrostowa – minimum raz na dobę (w godzinach nocnych, gdy System PSIM jest mniej obciążony przez działania użytkowników lub innych godzinach wg Procedury zaproponowanych przez Administratora na bazie analizy obciążenia Systemu PSIM). • Kopia pełna – minimum raz na tydzień. |
| WYMBACK.4 | <p>Po wykonaniu pełnej kopii bezpieczeństwa obowiązkiem Administratora RCIM jest jej zdeponowanie zgodnie z Procedurą.</p> |
| WYMBACK.5 | <p>Zamawiający wykorzystują oprogramowanie HP Data Protector w wersji 6.xx w zakresie wykonywania kopii zapasowych serwerów fizycznych oraz wirtualnych. Zamawiający wymagają aktualizacji oraz rekonfiguracji w/w oprogramowania co najmniej w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przeprowadzenie aktualizacji do najnowszej wersji udostępnianej przez |

| Id | Wymaganie |
|----|--|
| | <p>producenta oprogramowania – Zamawiający posiadają niezbędne licencje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalację oraz inicjalizację dostarczonych taśm LTO5. <p>Dodatkowo Administrator RCIM zobowiązany jest do weryfikacji poprawności działania systemu wykonywanie kopii zapasowych co najmniej w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przeprowadzenia testów wykonywania kopii zapasowych na zasób dyskowy • Przeprowadzenia testów wykonywania kopii zapasowych na nowo zainstalowany zestaw taśm LTO5 |

5.13 Publikacja zmian treści portalów e-Uслуг

Poniżej przedstawione zostały wymagania dotyczące publikowania treści na portalach e-Uслуг wg Procedur lub na wniosek Zamawiającego.

| Id | Wymaganie |
|-----------|---|
| WYMe-IN.1 | Administrator RCIM zobowiązany jest do publikowania treści oraz zmian na portalach e-Uслуг wg Procedury lub na wniosek Zamawiających wg przyjętego harmonogramu. |
| WYMe-IN.2 | <p>Przed publikacją Administrator RCIM zobowiązany jest wg Procedury do weryfikacji przygotowania dostarczonej mu przez Zamawiających treści pod względem stylistycznym i gramatycznym i przygotowanie finalnego układu treści na portalach e-Uслуг.</p> <p>Wszelkie propozycje zmian w treści muszą być uzgadniane z WP.</p> |
| WYMe-IN.3 | Po opublikowaniu treści na portalach e-usług, Administrator RCIM musi poinformować Zamawiających o zakończeniu zadania wg Procedury. |

5.14 Zgłaszanie i koordynacja Obsługi Wad w zakresie Oprogramowania

Poniżej przedstawiono wytyczne dla zgłaszania oraz koordynacji Obsługi Wad

| Id | Wymaganie |
|----------|---|
| WYMZGŁ.1 | Administrator RCIM zobowiązany jest zgodnie z Procedurą do zgłaszania do GW Wad i koordynacji ich obsługi zgodnie z warunkami gwarancji z GW ¹ oraz zasadami oraz terminami wskazanymi w Umowie. |
| WYMZGŁ.2 | Administrator RCIM zgłasza Wady wykryte po własnej analizie, oraz |

¹ Dokumentacja na wybór Generalnego Wykonawcy Systemu PSIM dostępna jest na stronach <http://www.wrota.podkarpackie.pl/>

| Id | Wymaganie |
|----------|---|
| | przekazane przez Uprawnionych użytkowników wewnętrznych. |
| WYMZGŁ.3 | Dla zgłoszeń Wad, których opis lub komplet niezbędnych informacji wymaga uzupełnienia (po własnej analizie lub wniosku od GW), Administrator RCIM uzupełnia ten opis na bazie dostępnych danych w RCIM oraz przy współpracy z Uprawnionymi użytkownikami wewnętrznymi i przekazuje do GW. |
| WYMZGŁ.4 | Po zgłoszeniu Wady do GW Administrator RCIM odpowiada za monitorowanie postępu rozwiązywania problemu w tym terminowości zgodnie z warunkami gwarancji z GW oraz weryfikowanie poprawności rozwiązania zgłoszonej Wady. |
| WYMZGŁ.5 | Administrator RCIM zobowiązany jest do sprawdzenia czy zgłoszona Wada została w terminie w pełni poprawiona (np. poprzez przeprowadzenie testów). |

5.15 Obsługa reklamacji użytkowników końcowych

Poniżej przedstawiono wymagania dla obsługi reklamacji i uwag kierowanych przez Użytkowników końcowych.

| Id | Wymaganie |
|----------|---|
| WYMREK.1 | <p>Administrator RCIM zobowiązany jest zgodnie z Procedurą do Obsługi reklamacji Użytkowników końcowych w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizy, weryfikacji i podejmowania działań naprawczych po zgłoszeniach Użytkowników końcowych dot. nieprawidłowego funkcjonowania e-usług, sugestii zmian, oraz zidentyfikowanych błędów w funkcjonowaniu RCIM • Udzielania odpowiedzi na zgłoszenia (mail) Użytkowników końcowych • W celu realizacji zadania, Administrator RCIM może się również kontaktować telefonicznie z Użytkownikiem końcowym. • |

6 Testy Nowych wersji Oprogramowania

Poniżej przedstawione zostały wymagania dla testów Nowych wersji Oprogramowania.

| Id | Wymaganie |
|-----------|--|
| WYMTEST.1 | Administrator RCIM zobowiązany jest do przeprowadzenia testów (funkcjonalnych, wydajnościowych, integracyjnych) Nowych wersji Oprogramowania aplikacyjnego dostarczanego przez GW.. |
| WYMTEST.2 | Administrator RCIM odpowiada za uzgodnienie harmonogramu testów w tym również z opcją włączenia Uprawnionych użytkowników wewnętrznych w proces weryfikacji Nowych wersji Oprogramowania, a następnie monitorowanie postępu realizacji zadań zgodnie z obowiązującym harmonogramem testów. |
| WYMTEST.3 | Administrator RCIM odpowiada za opracowanie lub weryfikację/aktualizację scenariuszy testowych oraz przypadków testowych. |
| WYMTEST.4 | Administrator RCIM odpowiada za sporządzenie raportu z testów potwierdzającego wyniki testów. Przed rozpoczęciem wdrożenia testy na środowisku testowym muszą zakończyć się wynikiem pozytywnym. |
| WYMTEST.5 | Administrator RCIM odpowiada za przygotowanie testów, w szczególności za przygotowanie środowiska testowego (konfiguracja, parametryzacja, etc.), przygotowanie danych testowych, oraz zgromadzenie niezbędnej dokumentacji testowej w tym aktualnych wersji Dokumentacji od GW. |
| WYMTEST.6 | Obowiązkiem Administratora RCIM jest przeprowadzenie testów Nowej wersji lub Poprawki Oprogramowania w środowisku testowym, w zakresie poprawności instalacji, parametryzacji, oraz nowej lub poprawionej funkcjonalności, opisanej w dokumentacji otrzymanej od GW |
| WYMTEST.7 | Działania w zakresie testów Nowej wersji Oprogramowania podejmowane przez Administratora RCIM powinny być realizowane zgodnie z Procedurami instalacji, Dokumentacją Systemu PSIM, Dokumentacją Administratora RCIM oraz informacjami o parametryzacji i konfiguracji przekazanymi przez Generalnego Wykonawcę Systemu PSIM. |

7 Koordynacja wdrożenia Nowych wersji Oprogramowania

Poniżej przedstawione zostały minimalne wymagania w zakresie czynności nadzoru oraz koordynacji/monitorowania przez Administratora RCIM przy instalacji Nowych wersji, Poprawek (w wyniku zidentyfikowanych Wad) oraz nowych wersji dla Oprogramowania systemowego i Oprogramowania narzędziowego.

| Id | Wymaganie |
|----------|--|
| WYMZMI.1 | <p>Administrator RCIM odpowiada za:</p> <ul style="list-style-type: none"> Opracowanie zakresu, oraz harmonogramu prac wdrażania Nowej wersji Oprogramowania w uzgodnieniu z Uprawnionymi użytkownikami wewnętrznymi oraz Generalnym Wykonawcą Wdrożenie na środowisko testowe i produkcyjne Oprogramowania aplikacyjnego w RCIM w zakresie Modyfikacji, Poprawek i Nowych wersji Oprogramowania, ze szczególnym uwzględnieniem niezbędnych, koniecznych dla poprawnego działania zmian wszystkich pozostałych elementów Oprogramowania (kompensacja wprowadzanych Modyfikacji i Poprawek do Oprogramowania w warstwie regionalnej jak i Lokalnych systemów informatycznych). Instalację aktualizacji Oprogramowania systemowego (o ile będzie konieczna) |
| WYMZMI.2 | <p>Administrator RCIM odpowiada za:</p> <ul style="list-style-type: none"> Opracowanie harmonogramu wdrożenia (ustalenie daty i godziny rozpoczęcia wdrożenia, szacowanego terminu tj. daty i godziny zakończenia oraz poinformowanie Uprawnionych użytkowników wewnętrznych o planowanych działaniach) Potwierdzenie poprawności działania Oprogramowania w środowisku produkcyjnym. |
| WYMZMI.3 | <p>Na każde wezwanie WP Administrator RCIM zobowiązany jest przekazać raport z informacją o aktualnej wersji Oprogramowania działającej w środowisku produkcyjnym (z wyszczególnieniem wersji poszczególnych komponentów oprogramowania) lub wersji testowanej</p> |
| WYMZMI.4 | <p>W przypadku konieczności wdrożenia Nowej wersji oprogramowania u Partnerów Projektu lub Podmiotów leczniczych Administrator RCIM zobowiązany jest do współpracy z Wykonawcami systemów lokalnych w zakresie integracji tego oprogramowania z RCIM.</p> |

8 Strategia funkcjonowania RCIM

| Id | Wymaganie |
|----------|---|
| WYMSTR.1 | Administrator zobowiązany jest do prowadzenia rocznych przeglądów pod kątem strategicznych zaleceń rozbudowy bądź modernizacji RCIM. W wyniku tych przeglądów Administrator RCIM zobowiązany jest do przedstawienia rekomendowanych działań do wykonania aby zapewnić sprawną i wydajną pracę RCIM |
| WYMSTR.2 | Administrator będzie na bieżąco gromadził i analizował dane i informacje ze źródeł zewnętrznych i wewnętrznych, w szczególności pochodzące od Użytkowników końcowych i pozostałych osób chcących wyrazić opinie w zakresie szeroko pojętych e-Uслуг i zagadnień z tym związanych w celu przyszłej optymalizacji funkcjonowania e-Uслуг oraz wskazywania oczekiwanych ścieżek rozwoju e-Uслуг. |
| WYMSTR.3 | Administrator zobowiązany jest we własnym zakresie do zapewnienia narzędzia w postaci aplikacji do przyjmowania, gromadzenia i analizowania danych i informacji od Użytkowników końcowych i pozostałych osób (SZDA – System Zbierania Danych i Analiz). SZDA powinien być stale dostępny poprzez interfejs www dla szerokiego kręgu zainteresowanych zapewniający możliwość dostępu dla co najmniej 100 użytkowników korzystających równocześnie. Szata graficzna interfejsu www dla SZDA zostanie opracowana w uzgodnieniu z Zamawiającym. |
| WYMSTR.4 | SZDA musi pozwalać na definiowanie szablonów do przyjmowania danych i informacji od użytkowników (formularze te muszą pozwalać na definiowanie pól obligatoryjnych oraz opcjonalnych do uzupełniania). |
| WYMSTR.5 | Za pomocą SZDA Administrator RCIM powinien w szczególności: <ol style="list-style-type: none"> 1. Gromadzić, przetwarzać i analizować dane z Systemu ITSM oraz źródeł zewnętrznych w postaci zgłoszeń błędów, sugestii i pytań od użytkowników, pracowników służby zdrowia, Partnerów Projektu, Podmiotów Lecznicych, Użytkowników końcowych oraz innych osób. 2. Gromadzić dane i informacje z cyklicznych sondaży internetowych, stale dostępnych formularzy, ankiet, wiadomości e-mail, etc. 3. Przeprowadzać analizy zgromadzonych danych pod kątem przyszłej optymalizacji funkcjonowania e-Uслуг oraz wskazywania oczekiwanych ścieżek rozwoju e-Uслуг 4. Analizować zgromadzone pytania i sugestie w zakresie co najmniej: <ol style="list-style-type: none"> a. Kwalifikacji priorytetów (badanie istotności zagadnień) b. Ilości użytkowników oczekujących na wprowadzenie zmian w e-Uслугach (realizacji sugestii) 5. Tworzyć struktury opisowe dla gromadzonych danych i informacji: |

| Id | Wymaganie |
|----|---|
| | <p>typów problemów, błędów, sugestii, propozycji z kategoriami i podkategoriami, z możliwością nadawania tagów.</p> <p>6. Wykonywać analizy statystyczne, których zakres będzie definiowany w uzgodnieniu z Zamawiającymi</p> |

9 Raportowanie działań

Poniżej przedstawiono minimalne wymagania dla raportowania w okresie trwania Umowy.

Szczegółowy zakres i forma raportów będą uzgodnione z Zamawiającym

| Id | Wymaganie |
|----------|--|
| WYMRAP.1 | <p>Raport Miesięczny musi zawierać co najmniej następujące informacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wykaz przeprowadzonych działań w ramach usług utrzymania, • Statystyki zgłoszeń Wad i Obsługi (w tym pochodzące z SZDA) wraz z numerem zgłoszenia, kwalifikacją zgłoszenia, godziną i datą zgłoszenia, tematem zgłoszenia, statusem zgłoszenia, godziną i datą dostarczenia Rozwiązania Zastępczego Administratora RCIM (dla Awarii), godziną i datą usunięcia Wady, godziną i datą wykonania reakcji Administratora RCIM, czasem naprawy wykonanej przez Administratora RCIM, czasem opóźnienia w postaci godzin lub dni (jeżeli jest) dla rozwiązania zastępczego lub usunięcia Wady na dzień zakończenia miesiąca na godz. 24:00; • Liczba Wad z podziałem na (Awarię, Błąd, Usterkę) wraz z informacją o ich przyczynach i podjętych działaniach. • Zagregowane dane i informacje powstałe w wyniku gromadzenia i przetwarzania danych w SZDA w okresie miesięcznym • Raporty miesięczne z SZDA: <ul style="list-style-type: none"> ○ ilość otrzymanych danych i informacji w podziale na kategorie zgłoszeń (np. błędy, awarie, sugestie, pytanie, itp.) i kanały komunikacji ○ analiza wykorzystania kanałów komunikacji ○ ilościowa i jakościowa analiza trendów rozwoju e-usług na podstawie zgłaszanych sugestii w podziale na rodzaje e-Usług, zgłaszających, kategorie zgłoszeń, itd. ○ charakterystyka zgłaszających w podziale na typy (np. Partnerzy Projektu, RCIM, pracownicy, pacjenci, itp.) ○ charakterystyka treści zgłoszeń w odniesieniu do parametrów identyfikujących obszar działania systemu PSIM (np. typ modułu, funkcjonalność, zakres infrastruktury, sprzęt, itp.) ○ charakterystyka terminów realizacji i obsługi w podziale na typy zgłoszeń ○ zestawienie kwalifikacji zgłoszeń ○ zestawienie zmian kwalifikacji zgłoszeń ○ zestawienie opóźnień prac gwarancyjnych |

| Id | Wymaganie |
|----------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Wymagane jest dostarczenie 10 raportów miesięcznych ad-hoc uzgodnionych z Zamawiającym, opartych na danych gromadzonych w systemie SZDA. • Procentową dostępność oraz okres niedostępności poszczególnych usług RCIM w skali miesiąca • Wnioski i zalecenia wynikające z realizowanych działań |
| WYMRAP.2 | <p>Raport Kwartalny musi zawierać co najmniej następujące informacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podsumowanie przekroczeń parametrów usług zgodnie ze zdefiniowanym Katalogiem usług RCIM dla okresu kwartału oraz w podziale na poszczególne miesiące, • Statystyki zgłoszeń Wad i Obsługi (w tym pochodzące z SZDA) wraz z numerem zgłoszenia, kwalifikacją zgłoszenia, godziną i datą zgłoszenia, tematem zgłoszenia, statusem zgłoszenia, godziną i datą dostarczenia Rozwiązania Zastępczego Administratora RCIM (dla Awarii), godziną i datą usunięcia Wady, godziną i datą wykonania reakcji Administratora RCIM, czasem naprawy wykonanej przez Administratora RCIM, czasem opóźnienia w postaci godzin lub dni (jeżeli jest) dla rozwiązania zastępczego lub usunięcia Wady na dzień zakończenia kwartału na godz. 24:00; • Raporty kwartalne z SZDA: <ul style="list-style-type: none"> ○ wszystkie raporty miesięczne w ujęciu kwartalnym • Informacje o powodach przekroczenia parametrów oraz rekomendacje działań naprawczych, • Plan przeglądów administracyjnych na kolejny kwartał. |
| WYMRAP.3 | <p>Raport Roczny musi zawierać co najmniej następujące informacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Statystyki zgłoszeń (liczba zgłoszeń otwartych, rozwiązanych, itd. z podziałem na podmiot odpowiedzialny za ich obsługę tj. Generalny Wykonawca, Administrator RCIM, podmioty odpowiadające za systemy lokalne) • Liczba Awarii, Błędów, Usterek wraz z informacją o czasie obsługi przez Generalnego Wykonawcę. • Raporty roczne z SZDA: <ul style="list-style-type: none"> ○ wszystkie raporty miesięczne w ujęciu rocznym |
| WYMRAP.4 | <p>Raport Nadzwyczajny będzie opracowany każdorazowo po wystąpieniu Awarii skutkującej niedostępnością jakiegokolwiek e-Usługi (Usługi biznesowej) lub Systemu informowania kierownictwa przez okres dłuższy jednorazowo niż 4 godziny. Raport nadzwyczajny musi zawierać w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opis Awarii z podaniem daty wystąpienia i czasu trwania • Opis rzeczywistych przyczyn i skutków Awarii z uwzględnieniem |

| Id | Wymaganie |
|----|--|
| | <p>podziału na Partnerów projektu i Podmioty lecznicze</p> <ul style="list-style-type: none">• Opis podjętych działań naprawczych• Rekomendacje działań prewencyjnych w przyszłości dla uniknięcia tego typu Awarii |