

Zawartość Modelu Utrzymania Administratora RCIM

Nr	Nazwa	Opis procedury lub dokumentu
1.	[ADM_RCIM] Procedura administrowania RCIM	Celem działań opisanych w ramach procedury jest zapewnienie sprawnej i wydajnej pracy RCIM, poprzez realizację zgłoszeń usług w zakresie administracyjnym, nie uwzględnionych w odrębnych procedurach, z uwzględnieniem zapisów zawartych w katalogu usług.
2.	[BACKUP_AUT] Procedura automatycznego przyrostowego backup'u danych (tworzenia przyrostowej kopii zapasowych danych)	Celem procedury jest opisanie realizacji automatycznego wykonywania przyrostowej kopii bezpieczeństwa.
3.	[BACKUP_ZAD] Procedura backup'u danych na żądanie (tworzenia pełnej kopii zapasowych danych)	Celem procedury jest opisanie realizacji wykonywania kopii bezpieczeństwa na żądanie.
3a.	BACKUP.REJ	Rejestr, w którym odnotowywany jest fakt złożenia kopii zapasowej w sejfie, przechowywany w sejfie w GBO
4.	[BACKUP_CYKL] Procedura zarządzania cyklem życia nośników LTO5	Celem procedury jest opisanie zarządzania cyklem życia nośników LTO5.
4a.	29_TERM_ZAD_CYKL	Rejestr zawierający informację o terminach realizacji procedur lub zadań wykonywanych cyklicznie
5.	[BACKUP_PEL] Procedura pełnego backup'u danych (tworzenia pełnej kopii zapasowych danych)	Celem procedury jest opisanie realizacji wykonywania pełnej kopii bezpieczeństwa.
5a.	BACKUP.PROT	Protokół przekazania do zniszczenia i utylizacji – protokół odbioru nośników przez [OUN] Operatora Utylizacji Nośników w celu zniszczenia danych i utylizacji nośników.
5b.	BACKUP.REJ	Rejestr, w którym odnotowywany jest fakt złożenia kopii zapasowej w sejfie, przechowywany w sejfie w GBO
6.	[DANE_RHD] Procedura zasilania danych RHD	Zapewnienie zasilanie modułu EPN poprawnymi, zweryfikowanymi danymi z jednostek. Celem procedury jest koordynacja działań związanych z zasilaniem Regionalnej Hurtowni Danych oraz zapobieganie błędnym lub niekompletnych zasileniom.

Załącznik nr 1 do SOPZ – znak sprawy: OR-IV.272.1.31.2019

6a.	DANE_RHD.ZAKR	Dokument określający zakresy danych podlegające pobraniu do RHD wraz z terminami ich importu dla każdego Podmiotu Leczniczego podłączonego do RCIM.
7.	[DEP_KOPIE] Procedura deponowania kopii zapasowych danych we wskazanym miejscu	Jest to element działań zabezpieczających odtworzenie środowiska produkcyjnego w przypadku awarii. Celem działań jest zapewnienie bezpiecznego (zabezpieczonego przed dostępem osób niepowołanych) przechowywania danych – kopii zapasowych. Celem procedury jest opisanie czynności, zadań i ról, które będą realizowane po wykonaniu pełnej kopii bezpieczeństwa i dopełnienia obowiązku jej zdeponowania zgodnie z określonym harmonogramem w wyznaczonym do tego bezpiecznym miejscu.
7a.	29_TERM_ZAD_CYKL	Rejestr zawierający informację o terminach realizacji procedur lub zadań wykonywanych cyklicznie
7b.	DOST_POM.REJ2	Rejestr, w którym odnotowywane będą godziny wejścia i wyjścia osoby uprawnionej do RCIM z informacją o wykonanych czynnościach, wynoszonym składniku oraz zdeponowanej kopii we wskazanym miejscu.
8.	[DOST_POM] Procedura dostępu do pomieszczeń RCIM	Celem procedury jest kontrola dostępu oraz zarządzania osobami mającymi odpowiednie uprawnienie do pomieszczeń RCIM.
8a.	DOST_POM.REJ_AWAR	Lista osób do kontaktu w razie sytuacji awaryjnej
8b.	DOST_POM.REJ1	Rejestr Osób Upoważnionych RCIM- lista osób posiadających uprawnienia nadane przez PM do dostępu pomieszczeń RCIM przy ul. Niedzielskiego 2 w Rzeszowie
9.	[ESKAL] Procedura eskalacji	Celem procedury jest określenie zasad działania w sytuacjach wymagających eskalacji (sytuacjach spornych, w przypadku zastrzeżeń co do jakości wykonywanych usług lub identyfikacji istotnych zagrożeń wymagających interwencji w ocenie strony eskalującej), w relacji Administrator RCIM, Zamawiający oraz sposób eskalacji tematów tego wymagających.
9a.	ESKAL.REJ	Wykaz osób upoważnionych do podejmowania decyzji na poszczególnych poziomach eskalacji
10.	[INFO_PRZERW] Procedura komunikowania o przerwach w	Celem procedury jest zapewnienie informacji dla użytkowników systemu o planowanych oraz nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Usług.

	dostęp do e-USług oraz o zdarzeniach awaryjnych	<p>Celem procedury jest opis niezbędnych czynności i zadań, oraz ról związanych z obsługą informacji o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-USług. Procedura zawiera informację w zakresie:</p> <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 portalów e-USług. <p>z informacją o terminach rozpoczęcia oraz zakończenia przerwy w dostępie do e-USług i jej przyczynie.</p>
10a.	INFO_PRZERW.KOM	Treść komunikatu o przerwie
10b.	INFO_PRZERW.SITE.PN	Informacja o przerwie nieplanowanej- Wygląd strony informującej o nieplanowanej przerwie w działaniu portalu
10c.	INFO_PRZERW.SITE.NM	Wygląd strony informującej o niedostępności modułu
10d.	INFO_PRZERW.SITE.PP1	Informacja o przerwie planowanej. Wygląd strony informującej o przerwie w działaniu portalu, gdy cała przerwa mieści się w jednej dacie
10e.	INFO_PRZERW.SITE.PP2	Informacja o przerwie planowanej. Wygląd strony informującej o przerwie w działaniu portalu, gdy przerwa nie mieści się w jednej dacie
11.	[INT_PL] Procedura integracji PL z RCIM	Celem procedury jest opis niezbędnych czynności i zadań, oraz ról związanych z integracją Podmiotów Lecznich (PL) z systemem RCIM. Warunkiem udzielenia zgody na podłączenie produkcyjne systemu dziedzinowego Podmiotu Lecznich do RCIM jest prawidłowa integracja ze środowiskiem testowym RCIM potwierdzona testami technicznymi i funkcjonalnymi.
11a.	INT_PL.INSTR_PODL	Instrukcja podłączania PL do środowiska produkcyjnego RCIM
11b.	INT_PL.INSTR_ZEST	Instrukcja zestawienia połączenia z RCIM

11c.	INT_PL.SCEN	Scenariusz integracji - opis kolejnych kroków integracji, w tym zakres testów technicznych i scenariusze testów funkcjonalnych
11d.	INT_PL.SCEN.ZAL1	Scenariusze testów funkcjonalnych
11e.	INT_PL.WN	Wniosek o integrację / odłączenie z RCIM
12.	[KAT_USL] Procedura zarządzania katalogiem usług	<p>Celem procedury jest określenie zasad, na których w trakcie realizacji umowy będą wprowadzane zmiany w katalogu usług. Zmiany mogą dotyczyć:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dodania nowych usług, - usunięcia usług, - zmian polegających na modyfikacji opisów, większym doprecyzowaniu lub uogólnieniu istniejących opisów usług, - zmian parametrów usług na podstawie doświadczeń eksploatacyjnych. <p>Co do zasady - zmiany mogą być inicjowane na wniosek Zamawiających lub Administratora RCIM, przy czym wprowadzenie zmiany musi być poprzedzone obustronną jej akceptacją (w tym po stronie Zamawiających - akceptacją WP</p> <p>Zmiany mogą dotyczyć wprowadzenia usług/modyfikacji w opisie istniejących usług w określonym przedziale czasu, dzięki mechanizmowi wersjonowania usług i datom obowiązywania danej wersji usługi.</p>
12a.	KAT_USL.SZABL	Szablon Karty Usługi
12b.	KAT_USL.WN	Wniosek o wprowadzenie zmiany w Katalogu Usług
13.	[MON_RCIM] Procedura monitorowania stanu RCIM	<p>Głównym celem monitorowania stanu RCIM jest zapewnienia stałej i stabilnej pracy systemu w zadanych parametrach. Celem procedury jest opis niezbędnych czynności i zadań, oraz ról związanych z bieżącym monitorowaniem stanu RCIM oraz w razie konieczności uruchomienie innych procedur, usług z katalogu usług. Wynikiem wykonania procedury jest albo potwierdzeniem pozytywnym stanu pracy systemu, albo negatywnego, który wymusza kolejne działania jak zgłoszenie Wady,</p>

		uruchomienie analizy, inne działania administracyjne, realizowane przez pracowników Administratora RCIM.
13a.	MON_RCIM.REJ	Rejestr przeglądów dokument w którym będą odnotowane przeglądy cykliczne (wg harmonogramu) oraz wyniku przeglądu
14.	[OBSL_REKL] Procedura Obsługi reklamacji i zgłoszeń użytkowników końcowych	Celem działań w zakresie procedury jest zapewnienie obsługi reklamacji składanych przez użytkowników końcowych do Administratora RCIM. Celem procedury jest opis niezbędnych czynności i zadań, oraz ról związanych z obsługą reklamacji kierowanych przez Użytkowników końcowych. W procedurze zostaną określone kanały składania reklamacji przez użytkowników końcowych ich analizy, weryfikacji oraz podejmowane działania w zakresie ich obsługi oraz naprawy w przypadku nieprawidłowego funkcjonowania e-usług, oraz zidentyfikowanych błędów w funkcjonowaniu RCIM. Procedura zawiera też sposób informowania użytkowników końcowych o wynikach zgłoszonych reklamacji.
15.	[OBSL_ZGL_ADM] Procedura obsługi zgłoszeń Wad, Obsług innych ustalonych kwalifikacji do Administratora RCIM	Celem działań w zakresie procedury jest koordynacja obsługa awarii, błędów, usterek, oraz świadczenie usług na założonym poziomie jakościowym opisanym w warunkach SLA. Celem procedury jest opis niezbędnych czynności i zadań, oraz ról związanych z obsługą zgłoszeń obsługi oraz wad, oraz innych kwalifikacji przy pomocy narzędzia typu System ITSM (IT Service Management), oraz czynności związane z obsługą narzędzia SZUiW do Generalnego Wykonawcy. Procedura będzie zawierała sposób wprowadzenia zgłoszenia błędów, awarii i usterek wraz z nadaniem właściwej kwalifikacji zgodnej umową na świadczenie usług Administratora PCIM, oraz wprowadzenie innych zgłoszeń zgodnie z określonymi zasadami, według przyjętej kwalifikacji. Następnie zostaną opisane ścieżki postępowania związane z pełną obsługą zgłoszenia (przekazywanie pomiędzy użytkownikami systemu, aż do zamknięcia)
15a.	OBSL_ZGL.INSTR	Instrukcja „ADM_PISM – Obsługa zgłoszeń” - Szczegółowe informacje dotyczące obsługi zgłoszeń w zakresie kwalifikacji poszczególnych kategorii błędów, sposobu obliczania czasów SLA oraz eskalacji zgłoszeń

15b.	OBSL_ZGL.INSTR_ZAL	Wniosek o założenie / aktualizację konta użytkownika Systemu ITSM w projekcie Administrator RCIM
16.	[OBSL_ZGL_GW] Procedura obsługi zgłoszeń Wad, Obsług innych ustalonych kwalifikacji do Generalnego Wykonawcy	Celem działań w zakresie procedury jest koordynacja obsługi awarii, błędów i usterek na założonym poziomie jakościowym opisanym w warunkach SLA. Celem procedury jest opis niezbędnych czynności i zadań, oraz ról związanych z obsługą zgłoszeń oraz czynności związanych z obsługą narzędzia SZUiW do Generalnego Wykonawcy. Procedura będzie zawierała sposób wprowadzenia zgłoszenia błędów, awarii i usterek wraz z nadaniem właściwej kwalifikacji zgodnej z gwarancją z GW Następnie zostaną opisane ścieżki postępowania związane z pełną obsługą zgłoszenia (przekazywanie pomiędzy użytkownikami systemu, aż do zamknięcia) .
17.	[POLT_CERT] Procedura wystawiania certyfikatów dla PL	Celem procedury jest opis niezbędnych czynności i zadań, oraz ról związanych z wystawianiem certyfikatów dla Podmiotów Lecznicych (PL).
18.	[PROB_RCIM] Procedura usuwania bieżących problemów w RCIM	Celem jest opis niezbędnych czynności i zadań, oraz ról związanych z reagowaniem w przypadkach przekroczenia parametrów usług i/lub zidentyfikowania Wad wykrytych podczas monitorowania stanu RCIM. Procedura ta jest powiązana z procedurami: Monitorowania stanu RCIM oraz Procedura obsługi zgłoszeń Wad, Obsług innych ustalonych kwalifikacji.
19.	[ZARZ_PORTAL] Procedura zarządzania portalami i zmianami na portalach w tym [PUBL_TRESC] Procedura obsługi publikacji treści w e-Uslugach.	<p>Celem procedury jest opis niezbędnych czynności oraz ról związanych z zarządzania portalami i zmianami na portalach. Po dostarczeniu odpowiedniego materiału lub informacji przez osobę uprawnioną z UMWP obowiązkiem Administratora RCIM jest wykonanie na środowisku produkcyjnym.</p> <p>Materiały i informacje, które są dostarczane przez osobę uprawnioną to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • treść nowej aktualności do publikacji, • plik (dokument) do umieszczenia w sekcji Pliki do pobrania, • informacja o pliku do usunięcia z sekcji Pliki do pobrania,

		<ul style="list-style-type: none"> • link do strony www do umieszczenia w sekcji Ważne linki, • informacja o linku do usunięcia z sekcji Ważne linki, • nowa treść jednej ze stron statycznych dostępnych w menu Informacje dla pacjenta Portalu PSIM, • nowa treść wiadomości mailowej potwierdzającej subskrypcje newslettera, • nowa treść wiadomości mailowej potwierdzającej rezygnację z subskrypcji newslettera, • baner do dodania na stronie głównej Portalu PSIM, • informacja o banerze do usunięcia ze strony głównej PSIM • informacja o konieczności włączenia/wyłączenia forum społecznościowego • informacja o konieczności włączenia/wyłączenia kanału RSS • informacja o konieczności włączenia/wyłączenia newslettera
20.	[TEST_APLI] Procedura testowania Oprogramowania aplikacyjnego	<p>Procedura testowania jest elementem zadania, którego celem jest zapewnienie bezawaryjnego i efektywnego czasowo procesu upgrade oprogramowania aplikacyjnego. Celem działań w ramach tej procedury jest wykrycie i naprawa wszystkich wad oprogramowania oraz ewentualnych zaburzeń środowisk. Celem procedury jest opis niezbędnych czynności i zadań, oraz ról związanych z przeprowadzeniem testów (funkcjonalnych, wydajnościowych, integracyjnych) Nowych wersji Oprogramowania aplikacyjnego dostarczanego przez GW. 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. W procedurze zostaną opisane czynności związane z uzgodnieniem harmonogramów, weryfikacje scenariuszy testowych, oraz sporządzenie raportów z testów.</p>

20a.	TEST_APLI.HARM	Harmonogram testów Zmienionego Oprogramowania aplikacyjnego.
20b.	TEST_APLI.PROT	Arkusz testowy zawierający wynik każdego przeprowadzonego testu wraz z informacją na temat osoby wykonującej test, daty wykonania testu i innych okoliczności mających wpływ na przebieg testu.
21.	[TEST_INT] Procedura testów technicznych i funkcjonalnych w ramach integracji z PL	<p>Celem procedury jest opis niezbędnych czynności i zadań niezbędnych do przeprowadzenia testów technicznych oraz testów funkcjonalnych związanych z integracją PL z RCIM.</p> <p>Po pomyślnym nawiązaniu połączenia środowisk testowych podmiotu i RCIM możliwe jest rozpoczęcie testowania interfejsów. Testy składają się z dwóch zasadniczych części:</p> <ul style="list-style-type: none"> • testy techniczne poszczególnych interfejsów • testy funkcjonalne <p>Testy techniczne wykonuje administrator RCIM. Polegają one na wywoływaniu metod poszczególnych interfejsów z poziomu szyny usług.</p> <p>Testy funkcjonalne odbywają się według scenariuszy testowych. Wymagają współpracy co najmniej 2 osób:</p> <ul style="list-style-type: none"> • osoby testującej po stronie RCIM, wykonującej kroki scenariusza dotyczące warstwy regionalnej • osoby testującej po stronie Podmiotu, wykonującej kroki scenariusza dotyczące warstwy lokalnej
22.	[UPGRADE] Procedura wgrywania zmian Oprogramowania	<p>Celem działań w ramach w/w procedury jest zapewnienie realizacji bezawaryjnego i efektywnego czasowo upgrade oprogramowania aplikacyjnego. Celem procedury jest opis niezbędnych czynności i zadań, oraz ról związanych z nadzorem oraz koordynacji/monitorowaniem przez Administratora RCIM przy instalacji Nowych wersji, Poprawek (w wyniku zidentyfikowanych Wad) oraz nowych wersji dla Oprogramowania systemowego i Oprogramowania narzędziowego. W procedurze zostaną opisane czynności związane z opracowaniem harmonogramu prac wdrażania Nowej wersji Oprogramowania oraz jego wdrożenie na środowisku produkcyjnym.</p>

22a.	UPGRADE.HARM	Harmonogram wgrywania zmian Oprogramowania.
22b.	UPGRADE_TEST.PROT	Scenariusz testów standardowych, wymaganych do wykonania po zakończeniu wgrywania zmian i uruchomieniu środowiska produkcyjnego.
22c.	UPGRADE.REJ	Rejestr wersji Oprogramowania (dokument w formie elektronicznej) zawierający numery wersji oprogramowania, daty zmiany wersji oraz inne istotne informacje dotyczące wersji (wykonane zmiany, poprawione błędy).
23.	[UPRAWN_RCIM] Procedura nadawania uprawnień oraz warunków dostępu zdalnego do RCIM dla Użytkowników	Celem procedury jest opis czynności niezbędnych do nadania (lub zmiany) uprawnień użytkowników wewnętrznych.
23a.	UPRAWN_RCIM.REJ	Lista użytkowników uprawnionych do dostępu zdalnego do RCIM, uzgodniona z Zamawiającym
23b.	UPRAWN_RCIM.WN	Wniosek o nadanie lub odebranie dostępu dla użytkownika
24.	[VPN] Procedura zestawienia kanału VPN	<p>Celem działań procedury jest poprawne zestawienie kanału VPN dla integracji systemów Podmiotów Lecznicznych (PL) z RCIM.</p> <p>Celem procedury jest opis niezbędnych czynności i zadań, oraz ról związanych z zestawieniem kanału komunikacyjnego. Kanał służy do 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 określonych parametrach do komunikacji z systemami Podmiotów Lecznicznych (PL)</p>
24a.	VPN.PAR_PPL	Wykaz parametrów technicznych dla połączeń z danym PL.
24b.	VPN.WN_ZESTKAN	Wniosek o zestawienie kanału VPN.
25.	[ZARZ_SROD] Procedura zarządzania środowiskami produkcyjnymi i testowymi	<p>Celem działań opisanych w ramach procedury działań jest zapewnienie stabilności środowisk (produkcyjnego oraz testowych UAT, INT) poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nadzorowanie stanu środowisk w celu wczesnego wykrywania zagrożeń • oraz kontrolowanie i planowanie procesu upgrade środowisk.

		<ul style="list-style-type: none"> • zarządzanie użytkownikami ora ich uprawnieniami dla środowisk testowych • konfiguracje oraz parametryzacje środowisk. • uzupełnianie danych środowisk testowych umożliwiających reprezentatywne testy funkcjonalne (w ramach procedury testów) • utrzymywanie integracji środowisk testowych z systemami dziedzinowymi
26.	[KOM_RCIM] Procedura weryfikacji komunikacji pomiędzy PL z RCIM	Celem procedury jest opis niezbędnych czynności i zadań, oraz ról związanych z weryfikacją komunikacji pomiędzy Podmiotami Lecznictwami (PL) z systemem RCIM. Warunkiem poprawności działania e-Uслуг jest ciągła komunikacja pomiędzy PL a RCIM, w przypadku braku komunikacji problem ten musi zostać jak najszybciej usunięty.