

Katalog usług RCIM

Spis treści

1	Inicjalna zawartość katalogu usług w warstwie regionalnej.	5
1.1	Usługi utrzymaniowe.....	5
1.2	Usługi administracyjne i zarządcze.....	5
1.3	Usługi monitorowania	6
1.4	Usługi związane z obsługą zgłoszeń.....	6
1.5	Usługi pomocnicze.....	6
2	Karty usług.....	7
2.1	UU.ZDZ Zarządzanie dostępem zdalnym do RCIM	7
2.2	UU.SMS Utrzymanie usługi sms	8
2.3	UU.MAIL Utrzymanie usługi e-mail	9
2.4	UU.ZCC.OC Obsługa certyfikatów.....	10
2.5	UU.ZCC.MTWC Monitorowanie terminu ważności certyfikatów.....	11
2.6	ADM.BCKUP Tworzenie kopii zapasowych danych	12
2.7	ADM.ZŚT Zarządzanie środowiskami testowymi.....	13
2.8	ADM.VPN Zestawienie kanału VPN	14
2.9	ADM.TSTINT Umożliwienie testów i weryfikacji poprawności integracji.....	16
2.10	ADM.PPL Podłączenie podmiotu do środowiska produkcyjnego.....	17
2.11	ADM.PKJEDNT Parametryzacja i konfiguracja jednostek	18
2.12	ADM.KNTUZ Operacje na koncie użytkownika.....	19
2.13	ADM.UPRUZ Zarządzanie użytkownikami i ich uprawnieniami	19
2.14	ADM.TRPOW Konfigurowanie i zmiana treści powiadomień (e-mail i SMS)	20
2.15	ADM.SZER Zarządzanie szablonami formularzy e-Rejestracji	21
2.16	ADM.REJ.WER Zarządzanie rejestrem wersji (RCIM, oraz PP, PL w zakresie umożliwiającym koordynację zmian Oprogramowania i funkcjonowanie e-Usług)	22
2.17	ADM.TSTOPR Testowanie Oprogramowania	22
2.18	ADM.KWDR Koordynacja wdrożenia Oprogramowania	24
2.19	ADM.WGR Wgrywanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji	25
2.20	ADM.KATEU Zasilanie katalogów e-usług.....	26
2.21	ADM.ZASRHD Zasilanie danych RHD	27
2.22	ADM.TREU Publikacja treści portalów e-usług.....	28
2.23	ADM.ZPRT Zarządzanie konfiguracją portalów e-usług	29

BMM Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 4a, 35-105 Rzeszów, tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

2.24	ADM.PRMS Zarządzanie procesami Modułu sprawozdawczości	30
2.25	ADM.PRZER Zarządzanie informacją o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Uслуг	31
2.26	ADM.KINF Zarządzanie wysyłaniem komunikatów administracyjnych i informacyjnych	32
2.27	MNT.PSRCIM Przegląd stanu RCIM	32
2.28	MNT.PASPRZ Przegląd i analiza poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych.....	33
2.29	MNT.OPR Monitorowanie funkcjonowania Oprogramowania	34
2.30	MNT.AWSAD Monitorowanie akcji wsadowych	35
2.31	MNT.APRZTW Monitorowanie akcji przetwarzania	36
2.32	MNT.SMSMAIL Monitorowanie akcji SMS oraz e-mail	38
2.33	MNT.AUZTK Monitorowanie akcji wykonanych przez Użytkowników e-Uслуг	40
2.34	MNT.INFR Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej.....	40
2.35	UOZ.ITSM Utrzymanie systemu ITSM.....	41
2.36	UOZ.KOZ Koordynacja obsługi zgłoszeń	42
2.37	UOZ.OZUK Obsługa zgłoszeń Użytkowników końcowych	43
2.38	UOZ.OHD Obsługa Help-desk dla uprawnionych użytkowników wewnętrznych	44
2.39	UP.RNZ Raporty na żądanie administracyjne, ilościowe i wskaźników	46
2.40	UP.RD Raportowanie działań.....	47
2.41	UP.CPAP Usługa cyklicznego przeglądu aktualności procedur i instrukcji	48
2.42	MNT.KAM Monitorowanie zapisu wideo z kamery w RCIM	49

Metryka dokumentu:

Nazwa projektu:	Utrzymanie integracji Regionalnego Centrum Informacji Medycznej (RCIM) - pełnienie funkcji Administratora RCIM				
Data:	2017.07.03	Status:	Do weryfikacji	Wersja:	10.00
Autor:	Administrator RCIM – Asseco Poland SA				
Właściciel:	Zamawiający – Zarząd Województwa Podkarpackiego				

Uwaga: Dokument jest nadzorowany tylko w wersji elektronicznej. Wszelkie kopie papierowe niniejszego dokumentu mają status dokumentu nienadzorowanego. Przed zastosowaniem treści zawartej na kopii papierowej niniejszego dokumentu należy sprawdzić jej aktualność przez porównanie wersji z ostatnim opublikowanym dokumentem w formie elektronicznej (nadzorowanej).

1 Inicjalna zawartość katalogu usług w warstwie regionalnej.

1.1 Usługi utrzymaniowe

- Zarządzanie dostępem zdalnym do RCIM (dotyczy procedury zdalnego dostępu do RCIM dla pracowników i współpracowników administratora)
- Utrzymanie usługi sms
- Utrzymanie usługi e-mail
- Zapewnienie Centrum Certyfikacji
 - Obsługa certyfikatów (wygenerowanie nowego certyfikatu, wraz z jego przekazaniem i nadzorem nad zacytaniem przez jednostkę)
 - Monitorowanie terminu ważności certyfikatów
- Tworzenie kopii zapasowych danych - (katalog usług powinien pokrywać wszystkie obszary -aplikacje, dane, konfiguracja, certyfikaty)

1.2 Usługi administracyjne i zarządcze

- Zarządzanie środowiskami testowymi (aktualizacja danych środowisk, wersji, zarządzanie dostępem)
- Zarządzanie jednostkami i ich uprawnieniami
 - Zestawienie kanału VPN
 - Umożliwienie testów i weryfikacji poprawności integracji
 - Podłączenie podmiotu do środowiska produkcyjnego
 - Parametryzacja i konfiguracja jednostek (określanie stanu integracji komunikacji, dostępności poszczególnych e-USług, określanie sposobu komunikacji (SMS, e-mail) dla powiadomień)
 - Operacje na koncie użytkownika (dodanie użytkownika, modyfikacja danych konta, , usunięcie użytkownika, przypisywanie i modyfikacja uprawnień)
- Zarządzanie użytkownikami i ich uprawnieniami (parametryzacja i konfiguracja kont użytkowników wewnętrznych i końcowych)
- Konfigurowanie i zmiana treści powiadomień (e-mail i SMS)
- Zarządzanie szablonami formularzy e-Rejestracji
- Zarządzanie rejestrem wersji (RCIM, oraz PP,PL w zakresie umożliwiającym koordynację zmian Oprogramowania i funkcjonowanie e-USług)
- Testowanie Oprogramowania (w tym testowanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji, testy nowych wersji lub nowych raportów EPN)
- Koordynacja wdrożenia Oprogramowania (czynności informacyjne i uzgodnieniowe)
- Wgrywanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji
- Zasilanie katalogów e-usług
- Zasilanie danych RHD
- Publikacja treści portalów e-usług

- Zarządzanie procesami Modułu sprawozdawczości (tworzenie nowych definicji procesów, modyfikowanie istniejących definicji procesów, konfigurowanie powiadomień mailowych, zarządzanie listą procesów dostępnych dla harmonogramowania zadań)
- Zarządzanie informacją o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Uслуг
- Zarządzanie wysyłaniem komunikatów administracyjnych i informacyjnych (wysyłanie zleconych komunikatów administracyjnych i informacyjnych i zarządzanie nimi)

1.3 Usługi monitorowania

- Przegląd stanu RCIM
- Przegląd i analiza poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych (identyfikowanie szczytów i nierównomiernych rozłożeń obciążenia, identyfikacja urządzeń pracujących na granicy wydajności, identyfikowanie nieprawidłowo działających urządzeń).
- 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-Uслуг
- Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej pod kątem prawidłowości działania, wydajności, dostępności, itd.

1.4 Usługi związane z obsługą zgłoszeń

- Utrzymanie systemu ITSM (parametryzacja, konfiguracja, wersjonowanie, zarządzanie użytkownikami i uprawnieniami, usuwanie wad ITSM)
- Koordynacja obsługi zgłoszeń (zgłoszeń Wad, Obsług i innych ustalonych zgodnie z Modelem utrzymania w zakresie Oprogramowania, Infrastruktury sprzętowej, Infrastruktury sieciowej)
- Obsługa zgłoszeń Użytkowników końcowych (reklamacji i innych zgłoszeń)
- Obsługa Help-desk dla uprawnionych użytkowników wewnętrznych (zapewnienie i realizowanie on-line obsługi zgłoszeń telefonicznych)

1.5 Usługi pomocnicze

- Raporty na żądanie administracyjne, ilościowe i wskaźników
- Raportowanie działań (miesięczne, roczne, nadzwyczajne)
- Usługa cyklicznego przeglądu aktualności procedur i instrukcji (co 6 miesięcy)

2 Karty usług

2.1 UU.ZDZ Zarządzanie dostępem zdalnym do RCIM

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
UU.ZDZ	Zarządzanie dostępem zdalnym do RCIM	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Kierownik zespołu administracji i utrzymania	Pracownicy i współpracownicy Administratora
Cel usługi		Zapewnienie zdalnego dostępu do RCIM dla pracowników i współpracowników administratora, zgodnie z zapotrzebowaniem i regułami upoważnień.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Przebieg realizacji usługi jest opisany w ramach procedury zdalnego dostępu do RCIM dla pracowników i współpracowników administratora [UPRAWN_RCIM]. Wynikiem działania usługi jest zapewnienie dostępu zdalnego zgodnie z zapotrzebowaniem oraz regułami upoważnień	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		System ITSM, Moduł Administracji Regionalnej, pakiet oprogramowania narzędziowego umożliwiający zdalny dostęp do środowisk produkcyjnego i testowego.	
Parametry usługi			
Dostępność		WYSOKA - realizacja wniosku następuje niezwłocznie, adekwatnie do kwalifikacji zgłoszenia, standardowo- w ciągu dwóch dni roboczych od zgłoszenia) ŚREDNIA - realizacja wniosku następuje w ciągu czterech dni roboczych od zgłoszenia NISKA – realizacja wniosku następuje powyżej czterech dni roboczych od zgłoszenia	
Czas świadczenia usługi		Usługa wyzwalana zdarzeniami – złożenie wniosku, niezwłocznie, adekwatnie do kwalifikacji zgłoszenia, standardowo - dostępna w czasie pracy serwisu, w dni robocze w godzinach 8:00-16:00	
Czas wsparcia usługi		Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

2.2 UU.SMS Utrzymanie usługi sms

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
UU.SMS	Utrzymanie usługi sms	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół techniczny	Użytkownicy wewnętrzni oraz Użytkownicy końcowi
Cel usługi		Przekazywanie automatycznie generowanych komunikatów systemowych za pomocą komunikatów sms.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa ciągła, mająca na celu zapewnienie wysyłki powiadomień sms o określonym w parametrach usługi wolumenie, zgodnie z aktualną konfiguracją systemu w zakresie rodzaju i treści komunikatów.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Infrastruktura operatora sieci telefonii komórkowej. Usługa pakietowa, specyfikację interfejsu sms zawiera dokument „ADM_RCIM_Specyfikacja SMS_Załącznik_Nr_13_SIWZ.doc”	
Parametry usługi			
Szybkość		WYSOKA - wiadomości SMS są wysyłane po dostarczeniu ich do operatora sieci komórkowej, w czasie nie dłuższym niż 1 minuta, przy czym dotyczy to sms-ów, które zostały dostarczone do odbiorcy OBNIŻONA - wiadomości SMS są wysyłane po dostarczeniu ich do operatora sieci komórkowej, w czasie nie dłuższym niż 1 minuta, przy czym dotyczy to sms-ów, które zostały dostarczone do odbiorcy.	
Skuteczność		WYSOKA - skuteczność wysłania wiadomości na poziomie 100% dla wszystkich poprawnie zdefiniowanych w bazie danych numerów telefonów (odpowiednia ilość znaków, właściwe prefiksy), tzn. każda wygenerowana przez RCIM wiadomość SMS musi zostać wysłana do poprawnie wprowadzonego nr telefonu odbiorcy wiadomości OBNIŻONA - skuteczność wysłania wiadomości poniżej 100%	
Dostępność		WYSOKA – dostępność na poziomie 98% w okresie rocznym (przy czym do okresów niedostępności nie są wliczane przestoje związane z przeprowadzaniem planowanych prac przez operatora usługi sms, o których Administrator RCIM powiadomi Zamawiającego przynajmniej na 2 dni przed planowanym działaniem OBNIŻONA – dostępność poniżej poziomu 98% w okresie rocznym	
Czas świadczenia usługi		Usługa ciągła, dostępna 24/7/365	

BMM Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

Czas wsparcia usługi	Wsparcie dotyczące zgłoszeń awarii w zakresie usługi sms dostępne 24/7/365, pozostałe wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00
-----------------------------	--

2.3 UU.MAIL Utrzymanie usługi e-mail

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
UU.MAIL	Utrzymanie usługi e-mail	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół techniczny	Użytkownicy wewnętrzni oraz Użytkownicy końcowi
Cel usługi		Zapewnienie realizacji wysyłki e-mail w zakresie komunikatów, powiadomień, wiadomości –dostępnych zgodnie z funkcjonalnością e-Usług..	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa ciągła, mająca na celu zapewnienie wysyłki powiadomień e-mail o określonym w parametrach usługi wolumenie, zgodnie z aktualną konfiguracją systemu w zakresie rodzaju i treści komunikatów.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Serwer pocztowy	
Parametry usługi			
Pojemność		WYSOKA – Zapewnienie możliwości jednoczesnego wysyłania wiadomości do 100 000 (słownie: sto tysięcy) kont pocztowych, z możliwością podziału na grupy (zróżnicowana treść), wraz z możliwością określenia nie mniej niż 1000 zdefiniowanych list i grup dystrybucyjnych złożonych z adresów e-mali w dowolnych domenach OBNIŻONA – Brak zapewnienia możliwości rozsyłania wiadomości e-mail o podanych powyżej parametrach	
Skuteczność		WYSOKA - skuteczność wysłania wiadomości na poziomie 100% dla wszystkich poprawnie zdefiniowanych w bazie danych kont pocztowych OBNIŻONA - skuteczność wysłania wiadomości poniżej 100%	
Dostępność		WYSOKA – 98% w okresie rocznym, przy czym długość trwania jednej przerwy w dostępności usługi nie może być dłuższa niż 4 godziny a okno serwisowe - 1:00 – 5:00 nie częściej niż trzy razy w miesiącu OBNIŻONA – dostępność poniżej poziomu 98% w okresie rocznym	

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

Czas świadczenia usługi	Usługa ciągła, dostępna 24/7/365
Czas wsparcia usługi	Wsparcie dotyczące zgłoszeń awarii w zakresie usługi e-mail dostępne 24/7/365, pozostałe wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00

2.4 UU.ZCC.OC Obsługa certyfikatów

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
UU.ZCC.OC	Obsługa certyfikatów	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół techniczny	Partnerzy Projektu i Podmioty Lecznicze
Cel usługi		Obsługa certyfikatów w ramach zapewnienia Centrum Certyfikacji, mająca na celu zapewnienie bezpiecznej komunikacji pomiędzy Regionalnym Centrum Informacji Medycznej, a Lokalnymi systemami informatycznymi.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa realizowana jest w ramach procesu zapewnienia Centrum Certyfikacji, polega na wygenerowaniu nowego certyfikatu, na wniosek jednostki, wraz z jego przekazaniem za pomocą e-mail i nadzorem nad zaczytaniem przez jednostkę polegającym na wymaganiu pisemnego (e-mail) potwierdzenia wgrania certyfikatu. W zakres usługi wchodzą następujące certyfikaty: - Certyfikat podpisu cyfrowego – wykorzystany do podpisywania i szyfrowania treści certyfikatów - Certyfikat WebServices – wykorzystywany do szyfrowania komunikatów - Certyfikat VPN – wykorzystywany do zapewnienia bezpiecznego kanału komunikacji.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		System ITSM, KeyStore Explorer – system wspierający wydawanie i monitoring certyfikatów	
Parametry usługi			
Dostępność		WYSOKA – Zapewnienie obsługi zgłoszeń w zakresie wygenerowania certyfikatu dla wszystkich zgłoszeń poniżej 5 dni roboczych ŚREDNIA – Zapewnienie obsługi zgłoszeń w zakresie wygenerowania certyfikatu dla co najmniej 80% zgłoszeń poniżej 5 dni roboczych	

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

	NISKA – Brak zapewnienia obsługi zgłoszeń w zakresie wygenerowania certyfikatu dla co najmniej 80% zgłoszeń poniżej 5 dni roboczych
Czas świadczenia usługi	Usługa dostępna w dni robocze w godzinach 8:00-16:00
Czas wsparcia usługi	Wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00

2.5 UU.ZCC.MTWC Monitorowanie terminu ważności certyfikatów

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
UU.ZCC.MTWC	Monitorowanie terminu ważności certyfikatów	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół techniczny	Partnerzy Projektu i Podmioty Lecznicze
Cel usługi		Monitorowanie terminu ważności certyfikatów w ramach zapewnienia Centrum Certyfikacji, mająca na celu zapewnienie ciągłej komunikacji pomiędzy Regionalnym Centrum Informacji Medycznej, a Lokalnymi systemami informatycznymi.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa realizowana jest w ramach procesu zapewnienia Centrum Certyfikacji, polega na bieżącym monitorowaniu terminów ważności certyfikatów oraz powiadamianiu administratora systemu lokalnego za pomocą wiadomości e-mail o konieczności ich przedłużenia. W zakres usługi wchodzą następujące certyfikaty: - Certyfikat podpisu cyfrowego – wykorzystany do podpisywania i szyfrowania treści certyfikatów - Certyfikat WebServices – wykorzystywany do szyfrowania komunikatów - Certyfikat VPN – wykorzystywany do zapewnienia bezpiecznego kanału komunikacji	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		KeyStore Explorer – system wspierający wydawanie certyfikatów	
Parametry usługi			
Skuteczność		WYSOKA – Zapewnienie monitorowania w taki sposób, aby 100% powiadomień o upływającym terminie była wysyłana z wyprzedzeniem powyżej 30 dni przed jego upływem	

	<p>ŚREDNIA – Zapewnienie monitorowania w taki sposób, aby co najmniej 80% powiadomień o upływającym terminie była wysyłana z wyprzedzeniem powyżej 30 dni przed jego upływem</p> <p>NISKA – Zapewnienie monitorowania ze skutecznością niższą niż 80% powiadomień o upływającym terminie była wysyłana z wyprzedzeniem powyżej 30 dni przed jego upływem</p>
Czas świadczenia usługi	Usługa realizowana w sposób ciągły, przy czym powiadomienia wysyłane w dni robocze w godzinach 8:00-16:00
Czas wsparcia usługi	Wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00

2.6 ADM.BCKUP Tworzenie kopii zapasowych danych

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.BCKUP	Tworzenie kopii zapasowych danych	19.12.2014 - nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół techniczny	WP
Cel usługi		Jest to element działań zabezpieczających odtworzenie środowiska produkcyjnego w przypadku awarii. Celem działań opisanych w ramach procedury jest zapewnienie, że kopie będą realizowane z odpowiednią częstotliwością i konieczną jakością (możliwość odtworzenia środowiska w przypadku awarii).	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Przebieg realizacji usługi jest opisany w ramach procedury „Procedura backup’u danych (tworzenia kopii zapasowych danych)”. [BACKUP] Wynikiem działania usługi jest posiadanie poprawnych i bieżących kopii bezpieczeństwa.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Narzędzia: HP Data Protector Urządzenia: <ul style="list-style-type: none">• Biblioteka taśmowa HP MSL4048• Macierz dyskowa HP EVA P6300 Nośniki: <ul style="list-style-type: none">• kaseta taśmowa LTO5• zasób dyskowy	

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a, 35-105 Rzeszów, tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

Parametry usługi	
Skuteczność	WYSOKA – posiadanie najnowszych poprawnych kopii bezpieczeństwa wykonanych zgodnie z harmonogramem w docelowych lokalizacjach. OBNIŻONA – niewykonanie lub wykonanie niepoprawne najnowszej kopii bezpieczeństwa wynikającej z harmonogramu przy jednoczesnym posiadaniu poprawnych poprzednich kopii bezpieczeństwa w docelowych lokalizacjach. NISKA – trzykrotne z kolei niewykonanie lub wykonanie niepoprawne najnowszej kopii bezpieczeństwa wynikającej z harmonogramu przy jednoczesnym posiadaniu poprawnych poprzednich kopii bezpieczeństwa w docelowych lokalizacjach.
Czas świadczenia usługi	Usługa wykonywana zgodnie z harmonogramem.
Czas wsparcia usługi	Wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00.

2.7 ADM.ZŚT Zarządzanie środowiskami testowymi

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.ZŚT	Zarządzanie środowiskami testowymi	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Użytkownicy wewnętrzni, PL, Administrator RCIM
Cel usługi	Zapewnienie dostępności i zawartości środowisk testowych odpowiadających celom danej instancji środowiska testowego opisanym w dokumentacji.		
Przebieg usługi i wynik działania usługi	Usługa wykonywana jest w sposób ciągły, zgodnie z opisem zawartym w dokumentacji danego środowiska testowego i polega na zapewnieniu utrzymania środowiska zgodnie z jego przeznaczeniem, w tym aktualizacji danych środowiska, aktualizacji wersji oprogramowania, zarządzania dostępem.		
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	Komponenty zainstalowane w ramach danego środowiska		
Parametry usługi			

Skuteczność	<p>WYSOKA – parametry środowiska i jego dostępności w pełni odpowiadają wymaganiom określonym w dokumentacji danego środowiska.</p> <p>ŚREDNIA – parametry środowiska w sposób nieistotny odbiegają od stanu opisanego w dokumentacji – tj. występują rozbieżności stanu aktualnego w stosunku do dokumentacji, które nie uniemożliwiają skutecznej realizacji celów, do których służy dane środowisko zgodnie z dokumentacją.</p> <p>OBNIŻONA - występują rozbieżności stanu aktualnego w stosunku do dokumentacji, które uniemożliwiają skuteczną realizację celów, do których służy dane środowisko zgodnie z dokumentacją lub w sposób istotny ją ograniczają.</p>
Czas świadczenia usługi	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
Czas wsparcia usługi	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

2.8 ADM.VPN Zestawienie kanału VPN

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.VPN	Zestawienie kanału VPN	19.12.2014 - nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół techniczny	PL
Cel usługi		Celem usługi jest poprawne zestawienie kanału VPN dla integracji PL z RCIM. 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	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Przebieg realizacji usługi jest opisany w ramach procedury „Procedura zestawienia kanału VPN”. [VPN] Wynikiem działania usługi jest zestawienie kanału VPN pomiędzy systemami Podmiotów Leczniczych a RCIM. Usługa wykonywana na żądanie WP.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Urządzenie brzegowe Cisco ASA, Certyfikaty klucza publicznego.	
Parametry usługi			
Skuteczność		WYSOKA – zestawienie poprawnego kanału VPN. OBNIŻONA – zestawienie niepoprawnego kanału VPN	

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

Czas świadczenia usługi	Usługa świadczona w godzinach 8:00-16:00.
Czas wsparcia usługi	Wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00.

2.9 ADM.TSTINT Umożliwienie testów i weryfikacji poprawności integracji

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.TSTINT	Umożliwienie testów i weryfikacji poprawności integracji	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	PL
Cel usługi		Weryfikacja poprawności integracji w celu podłączenia podmiotu leczniczego w kolejnym kroku.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		<p>Usługa rozpoczyna się po zestawieniu tunelu VPN między integrowanym PL a RCIM oraz skonfigurowaniu dostępu do e-Usług w MAR.</p> <p>W uzgodnionym z PL terminie przeprowadzane są testy techniczne integracji. PL jest informowany o wynikach. Testy są powtarzane aż do ich pozytywnego zakończenia. Następnie przeprowadzane są testy funkcjonalne. Użytkownik podmiotu otrzymuje dostęp do środowiska testowego w celu lepszej weryfikacji wyników testów. Użytkownik PL ma również możliwość weryfikacji merytorycznej danych, którymi PL zasilił RCIM.</p> <p>W przypadku wykrycia błędów, do PL przekazywane są odpowiednie informacje.</p> <p>Usługa kończy się, gdy:</p> <ul style="list-style-type: none">- Administrator RCIM potwierdzi pozytywne przejście testów funkcjonalnych- PL potwierdzi kompletność zasilenia katalogów	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej	
Parametry usługi			
Dostępność		ODPOWIEDNIA – prowadzenie działań testowych w uzgodnionych terminach. OBNIŻONA – w stosunku do uzgodnionych terminów, z przyczyn leżących po stronie Administratora RCIM.	
Czas świadczenia usługi		Dni robocze w godzinach 8:00-16:00	

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

Czas wsparcia usługi	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
-----------------------------	---

2.10 ADM.PPL Podłączenie podmiotu do środowiska produkcyjnego

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.PPL	Podłączenie podmiotu do środowiska produkcyjnego	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	PL
Cel usługi		Podłączenie podmiotu do środowiska produkcyjnego	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		<p>Usługa rozpoczyna się po potwierdzeniu poprawności integracji testowej i podjęciu decyzji o podłączeniu do środowiska produkcyjnego.</p> <p>Następuje skonfigurowanie dostępu PL do środowiska produkcyjnego RCIM (równolegle PL konfiguruje dostęp po swojej stronie) oraz przeprowadzenie testów technicznych. Następuje zasilenie katalogów środowiska produkcyjnego danymi PL (proces automatyczny)</p> <p>W przypadku wykrycia błędów, do PL przekazywane są odpowiednie informacje.</p> <p>Podłączenie do e-Usług portalu intranetowego: EPN, ERP, RRDR jest możliwe zaraz po przejściu testów (nie jest wymagane zasilenie katalogów).</p> <p>Podłączenie do e-Usługi EPW- ZOZ jest możliwe po przejściu testów i zasileniu katalogu usług.</p> <p>Podłączenie do e-Usług portalu internetowego jest możliwe po przejściu testów i wykonaniu pełnego zasilenia katalogów regionalnych.</p> <p>Usługa kończy się, gdy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrator RCIM potwierdzi pozytywne przejście testów oraz zasilenie katalogów - PL potwierdzi kompletność zasilenia katalogów 	

Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	Moduł Administracji Regionalnej
Parametry usługi	
Dostępność	ODPOWIEDNIA – przeprowadzenie podłączenia w uzgodnionych terminach. OBNIŻONA – w stosunku do uzgodnionych terminów, z przyczyn leżących po stronie Administratora RCIM.
Czas świadczenia usługi	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00
Czas wsparcia usługi	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

2.11 ADM.PKJEDNT Parametryzacja i konfiguracja jednostek

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.PKJEDNT	Parametryzacja i konfiguracja jednostek	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	PL
Cel usługi		Zapewnienie właściwej parametryzacji i konfiguracji dotyczącej danego Podmiotu Leczniczego na etapie integracji, jak i późniejszej eksploatacji systemu	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		W zakres usługi wchodzi: określanie stanu integracji komunikacji, dostępności poszczególnych e-Usług, określanie sposobu komunikacji (SMS, e-mail) dla powiadomień. Wynikiem działania usługi jest poprawna parametryzacja/konfiguracja jednostki.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej	
Parametry usługi			
Dostępność		WYSOKA – 100% zgłoszeń jest realizowanych poniżej 2 dni roboczych ŚREDNIA – 80% i więcej zgłoszeń jest realizowanych poniżej 2 dni roboczych	

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

	OBNIŻONA – powyżej 20% zgłoszeń jest realizowanych powyżej 2 dni roboczych
Czas świadczenia usługi	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
Czas wsparcia usługi	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

2.12 ADM.KNTUZ Operacje na koncie użytkownika

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.KNTUZ	Operacje na koncie użytkownika	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Użytkownicy wewnętrzni
Cel usługi		Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie operacji na koncie użytkownika	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. W skład usługi wchodzi następujące operacje: dodanie użytkownika, modyfikacja danych konta, usunięcie użytkownika, przypisywanie i modyfikacja uprawnień. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej	
Parametry usługi			
Skuteczność		WYSOKA – 100% zgłoszeń jest realizowanych poniżej 2 dni roboczych ŚREDNIA – 80% i więcej zgłoszeń jest realizowanych poniżej 2 dni roboczych OBNIŻONA – powyżej 20% zgłoszeń jest realizowanych powyżej 2 dni roboczych	
Czas świadczenia usługi		Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	
Czas wsparcia usługi		Usługa oraz wsparcie dotyczące przebiegu realizacji zgłoszeń są świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

2.13 ADM.UPRUZ Zarządzanie użytkownikami i ich uprawnieniami

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
----------------------	--------------	---------------------------	---------------

ADM.UPRUZ	Zarządzanie użytkownikami i ich uprawnieniami	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Użytkownicy końcowi
Cel usługi		Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie operacji zarządzania użytkownikami i ich uprawnieniami	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. W skład usługi wchodzi parametryzacja i konfiguracja kont użytkowników końcowych. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej	
Parametry usługi			
Skuteczność		WYSOKA – 100% zgłoszeń jest realizowanych poniżej 2 dni roboczych ŚREDNIA – 80% i więcej zgłoszeń jest realizowanych poniżej 2 dni roboczych OBNIŻONA – powyżej 20% zgłoszeń jest realizowanych powyżej 2 dni roboczych	
Czas świadczenia usługi		Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	
Czas wsparcia usługi		Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

2.14 ADM.TRPOW Konfigurowanie i zmiana treści powiadomień (e-mail i SMS)

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.TRPOW	Konfigurowanie i zmiana treści powiadomień (e-mail i SMS)	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Użytkownicy wewnętrzni
Cel usługi		Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie konfiguracji i zmian treści powiadomień (e-mail i SMS)	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią	

Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	Moduł Administracji Regionalnej
Parametry usługi	
Skuteczność	WYSOKA – 100% zgłoszeń jest realizowanych poniżej 2 dni roboczych ŚREDNIA – 80% i więcej zgłoszeń jest realizowanych poniżej 2 dni roboczych OBNIŻONA – powyżej 20% zgłoszeń jest realizowanych powyżej 3 dni roboczych
Czas świadczenia usługi	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
Czas wsparcia usługi	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

2.15 ADM.SZER Zarządzanie szablonami formularzy e-Rejestracji

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.SZER	Zarządzanie szablonami formularzy e-Rejestracji	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Użytkownicy wewnętrzni
Cel usługi		Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie szablonów formularz e-Rejestracji w zakresie zmian szablonów, podpięcia ich do właściwych usług w katalogu e-usług i weryfikacji ich działania.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej	
Parametry usługi			
Skuteczność		WYSOKA – 100% zgłoszeń jest realizowanych poniżej 6 dni roboczych ŚREDNIA – 80% i więcej zgłoszeń jest realizowanych poniżej 6dni roboczych OBNIŻONA – powyżej 20% zgłoszeń jest realizowanych powyżej 6 dni roboczych Kwalifikacja Obsługa 2	
Czas świadczenia usługi		Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	
Czas wsparcia usługi		Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

2.16 ADM.REJ.WER Zarządzanie rejestrem wersji (RCIM, oraz PP, PL w zakresie umożliwiającym koordynację zmian Oprogramowania i funkcjonowanie e-Uслуг)

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.REJ.WER	Zarządzanie rejestrem wersji (RCIM, oraz PP, PL w zakresie umożliwiającym koordynację zmian Oprogramowania i funkcjonowanie e-Uслуг)	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Główny Wykonawca		Główny Wykonawca	WP
Cel usługi		Zapewnienie aktualnej informacji na temat wersji zainstalowanego oprogramowania w środowisku produkcyjnym i testowym	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Po instalacji nowej wersji któregośkolwiek z elementów oprogramowania rejestr wersji jest aktualizowany.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej	
Parametry usługi			
Jakość		ODPOWIEDNIA – Rejestr wersji jest kompletny OBNIŻONA – Występują braki w ramach rejestru wersji	
Czas świadczenia usługi		Dni robocze w godzinach 8:00-16:00	
Czas wsparcia usługi		Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

2.17 ADM.TSTOPR Testowanie Oprogramowania

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.TSTOPR	Testowanie Oprogramowania (w tym testowanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji,	19.12.2014- nadal	1.0

	testy nowych wersji lub nowych raportów EPN)		
Dostawca	Właściciel	Klient	
Administrator RCIM	Zespół administracji i utrzymania	Administrator RCIM, WP	
Cel usługi	Weryfikacja poprawności nowej wersji Oprogramowania (w zakresie poprawności instalacji, parametryzacji, oraz nowej lub poprawionej funkcjonalności, opisanej w dokumentacji otrzymanej od GW), poprzez wykrycie i przekazanie do naprawy wszystkich wad oprogramowania oraz naprawę ewentualnych zaburzeń środowisk.		
Przebieg usługi i wynik działania usługi	<p>Przedmiotem usługi jest testowanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego i systemowego. W zakresie testów Oprogramowania aplikacyjnego wykonywane są testy funkcjonalne, testy warstwy integracji oraz, w zależności od potrzeb, testy wydajnościowe . W zakresie e-Usługi EPN testom podlegają także nowe wersje istniejących raportów oraz nowe raporty EPN.</p> <p>Testowanie jest prowadzone w środowisku testowym zgodnie z dokumentacją otrzymaną od Głównego wykonawcy lub wytycznymi producentów oprogramowania systemowego lub narzędziowego.</p> <p>Usługa jest realizowana w oparciu o scenariusze testowe i przygotowywane każdorazowo harmonogramy. Po zakończeniu testowania sporządzane są raporty z testów.</p>		
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	Środowiska testowe e-Usług.		
Parametry usługi			
Skuteczność	<p>WYSOKA – Iloraz liczby błędów wykrytych w czasie testów do sumy liczby błędów wykrytych w czasie testów i liczby błędów zgłoszonych przez użytkowników w ciągu miesiąca eksploatacji nowej wersji oprogramowania jest większy lub równy 0,75</p> <p>OBNIŻONA – Iloraz liczby błędów wykrytych w czasie testów do sumy liczby błędów wykrytych w czasie testów i liczby błędów zgłoszonych przez użytkowników w ciągu miesiąca eksploatacji nowej wersji oprogramowania jest mniejszy niż 0,75</p>		
Czas świadczenia usługi	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00, po przekazaniu Oprogramowania do testów przez Głównego Wykonawcę. Zakłada się że testy zostaną przeprowadzone, nie później niż 6 dni roboczych od dostarczenia wersji. W przypadku Awarii niezwłocznie,		

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

	Kwalifikacja: Obsługa 2
Czas wsparcia usługi	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00.

2.18 ADM.KWDR Koordynacja wdrożenia Oprogramowania

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.KWDR	Koordynacja wdrożenia Oprogramowania (czynności informacyjne i uzgodnieniowe)	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	WP
Cel usługi		Zapewnienie ciągłości przepływu informacji i skuteczne wykonywanie uzgodnień dotyczących wgrywania zmian Oprogramowania.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		<p>W ramach usługi koordynacji wdrożenia realizowane są czynności informacyjne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Udostępnienie WP raportu z wykonanych testów Oprogramowania aplikacyjnego do zatwierdzenia upgrade'u. 2. Zgłoszenie WP gotowości do wgrania Zmienionego Oprogramowania aplikacyjnego na środowisko produkcyjne. 3. Prowadzenie i aktualizacja Rejestru planowanych przerw w dostępie do e-Usług 4. W przypadku wgrywania zmian Oprogramowania aplikacyjnego przygotowanie dokumentu zawierającego datę planowanej instalacji, zakres zmian, listę wad, które zostały zamknięte. 5. Udostępnienie WP raportu z wykonanego upgrade'u Oprogramowania na środowisku produkcyjnym. <p>W zakresie czynności uzgodnieniowych są:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Przedstawienie proponowanego terminu wgrania Zmienionego Oprogramowania aplikacyjnego na środowisko produkcyjne i uzyskanie akceptacji propozycji lub innego terminu upgrade'u. 2. W przypadku, gdy zmiana obejmuje zmianę interfejsów – przekazanie odpowiednich informacji w celu umożliwienia 	

	uwzględnienia konieczności wprowadzenia zmian przez PP i PL w harmonogramie prac.
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	BRAK
Parametry usługi	
Dostępność	ODPOWIEDNIA – Informacje są przekazywane w tym samym dniu, kiedy stają się dostępne. OBNIŻONA – Przekazywanie informacji jest opóźnione.
Jakość	WYSOKA – Udostępniane informacje są kompletne. OBNIŻONA – Udostępniane informacje są niepełne.
Czas świadczenia usługi	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00.
Czas wsparcia usługi	Usługa oraz wsparcie dotyczące przebiegu realizacji zgłoszeń są świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00.

2.19 ADM.WGR Wgrywanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.WGR	Wgrywanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół techniczny	Użytkownicy wewnętrzni oraz Użytkownicy końcowi
Cel usługi		Zapewnienie realizacji bezawaryjnego i efektywnego czasowo upgrade'u oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Przebieg realizacji usługi jest opisany w ramach procedury wgrywania zmian Oprogramowania. [UPGRADE]	

	Wynikiem działania usługi jest poprawnie zainstalowane Oprogramowanie na środowisku produkcyjnym oraz raport z wykonanego upgrade'u udostępniony WP.
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	BRAK
Parametry usługi	
Jakość	<p>WYSOKA – Wgrywanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji przebiegało zgodnie z założonym harmonogramem</p> <p>OBNIŻONA – Wgrywanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji skończyło się z przekroczeniem założonego harmonogramu</p> <p>NISKA – nastąpiło wycofanie się z instalacji nowej wersji oprogramowania z winy administratora.</p>
Czas świadczenia usługi	W ramach planowanych przerw w dostępie o e-usług
Czas wsparcia usługi	W dni robocze od 8:00-16:00

2.20 ADM.KATEU Zasilanie katalogów e-usług

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.KATEU	Zasilanie katalogów e-usług	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Użytkownicy e-usług
Cel usługi		Utrzymywanie aktualnych danych katalogowych RCIM	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa wykonywana jest automatycznie lub na żądanie. Polega na odpytaniu zintegrowanych podmiotów o dane katalogowe (podmioty zobowiązane są do udostępnienia danych na swoim środowisku lokalnym). Dane pobierane są przez proces uruchamiany każdego dnia w określonych godzinach. O ile zostaną zauważone niepoprawne dane po zasileniu, informacja o nieprawidłowościach zostanie przekazana podmiotowi udostępniającemu dane.	

	Wynikiem działania usługi jest aktualizacja danych katalogowych RCIM na podstawie danych przekazanych z podmiotów.
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	Moduł Administracji Regionalnej
Parametry usługi	
Skuteczność	ODPOWIEDNIA – zakończenie procesu z sukcesem zgodnie z harmonogramem OBNIŻONA – brak pozytywnego zakończenia procesu w ramach harmonogramu
Czas świadczenia usługi	24/7 dla automatycznych zasileń o ile harmonogram tak przewiduje. Na żądanie lub zmiany harmonogramu w godzinach 8.00 – 16.00.
Czas wsparcia usługi	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

2.21 ADM.ZASRHD Zasilanie danych RHD

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.ZASRHD	Zasilanie danych RHD	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Użytkownicy wewnętrzni
Cel usługi		Zapewnienie poprawnego zasilania Regionalnej Hurtowni Danych oraz minimalizowanie ryzyka błędnych lub niekompletnych zasileń.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Szczegółowy opis realizacji usługi zawarty jest w procedurze Zasilania Hurtowni Danych RHD [DANE_RHD]. Usługa realizowana jest na żądanie w zakresie dodawania/usuwania/modyfikowania pozycji harmonogramu oraz weryfikacja zasileń zgodnie z harmonogramem. Wynikiem działania usługi jest kompletne i poprawne załadowanie wszystkich zakresów danych odpowiednich dla danej jednostki zgodnie z harmonogramem albo uruchomienie procedury usuwania bieżących problemów.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej	

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

Parametry usługi	
Skuteczność	WYSOKA – ładowanie danych przebiega zgodnie z harmonogramem OBNIŻONA – harmonogram jest w istotnym stopniu naruszany, z winy Administratora RCIM
Czas świadczenia usługi	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
Czas wsparcia usługi	Usługa oraz wsparcie dotyczące przebiegu realizacji zgłoszeń są świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

2.22 ADM.TREU Publikacja treści portalów e-usług

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.TREU	Publikacja treści portalów e-usług	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Użytkownicy wewnętrzni
Cel usługi		Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie publikacji treści portalów e-usług	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu realizacji usługi zawiera Procedura obsługi publikacji treści w e-Usługach [PUBL_TRESC], w części dotyczącej publikacji zleconych treści. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią (po ewentualnej korekcie stylistycznej i gramatycznej).	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej, LifeRay	
Parametry usługi			
Skuteczność		WYSOKA – 100% zgłoszeń jest realizowanych poniżej 2 dni roboczych od finalnego uzgodnienia publikowanej treści ŚREDNIA – 80% i więcej zgłoszeń jest realizowanych poniżej 2 dni roboczych od finalnego uzgodnienia publikowanej treści OBNIŻONA – powyżej 20% zgłoszeń jest realizowanych powyżej 2 dni roboczych od finalnego uzgodnienia publikowanej treści	
Czas świadczenia usługi		Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

Czas wsparcia usługi	Usługa oraz wsparcie dotyczące przebiegu realizacji zgłoszeń są świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
-----------------------------	---

2.23 ADM.ZPRT Zarządzanie konfiguracją portalów e-usług

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.ZKPRT	Zarządzanie konfiguracją portalów e-usług	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	WP
Cel usługi		Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie konfiguracji portalów e-usług	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu realizacji usługi zawiera Procedura obsługi publikacji treści w e-Usługach [PUBL_TRESC], w części dotyczącej zmian w konfiguracji. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej, LifeRay	
Parametry usługi			
Skuteczność		WYSOKA – 100% zgłoszeń jest realizowanych poniżej 6 dni roboczych od finalnego uzgodnienia publikowanej treści ŚREDNIA – 80% i więcej zgłoszeń jest realizowanych poniżej 6 dni roboczych od finalnego uzgodnienia publikowanej treści OBNIŻONA – powyżej 20% zgłoszeń jest realizowanych powyżej 6 dni roboczych od finalnego uzgodnienia publikowanej treści Kwalifikacja: Obsługa 2	
Czas świadczenia usługi		Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	
Czas wsparcia usługi		Usługa oraz wsparcie dotyczące przebiegu realizacji zgłoszeń są świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

2.24 ADM.PRMS Zarządzanie procesami Modułu sprawozdawczości

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.PRMS	Zarządzanie procesami Modułu sprawozdawczości	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Wyznaczony użytkownik na poziomie WP
Cel usługi		Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie modyfikacji istniejących definicji procesów, tworzenia nowych definicji procesów, zarządzania listą procesów dostępnych dla harmonogramowania oraz konfiguracji powiadomień mailowych wykorzystywanych w ramach procesów	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią, przy uwzględnieniu możliwości oprogramowania narzędziowego odpowiadającego za modelowanie procesów. Kwalifikacja zgłoszenia „Obsługa2”	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej	
Parametry usługi			
Skuteczność		WYSOKA – 100% zgłoszeń jest realizowanych poniżej 6 dni roboczych od finalnego uzgodnienia kształtu procesu lub treści powiadomienia ŚREDNIA – 80% i więcej zgłoszeń jest realizowanych poniżej 6 dni roboczych od finalnego uzgodnienia kształtu procesu lub treści powiadomienia OBNIŻONA – powyżej 20% zgłoszeń jest realizowanych powyżej 6 dni roboczych od finalnego uzgodnienia kształtu procesu lub treści powiadomienia. Kwalifikacja: Obsługa 2	
Czas świadczenia usługi		Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	
Czas wsparcia usługi		Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

2.25 ADM.PRZER Zarządzanie informacją o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Uслуг

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.PRZER	Zarządzanie informacją o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Uслуг	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Użytkownicy wewnętrzni
Cel usługi		Zapewnienie informacji o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Uслуг	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Szczegółowe informacje dotyczące sposobu realizacji usługi zawiera Procedura komunikowania o przerwach w dostępie do e-Uслуг [INFO_PRZERW] oraz o zdarzeniach awaryjnych. Informacje na podstawie rejestru planowanych przerw w dostępie do e-usług lub na podstawie wyników Procedury monitorowania lub Procedury obsługi zgłoszeń i wad (dla przerw nieplanowanych). Wynikiem jest przesłanie w systemie MAR komunikatu o przerwach w formie wiadomości sms lub e-mail lub komunikatu na dedykowanej stronie.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej	
Parametry usługi			
Skuteczność		WYSOKA – wszystkie komunikaty są wysyłane dla wszystkich przerw, w tym dla planowanych – 2 dni robocze przed wystąpieniem przerwy lub niezwłocznie po podjęciu decyzji o przerwie w przypadku gdy przerwa ma nastąpić w czasie krótszym niż 2 dni robocze, a dla nieplanowanych niezwłocznie, adekwatnie do zidentyfikowanego problemu OBNIŻONA –komunikaty nie są przekazywane z odpowiednim wyprzedzeniem dla przerw planowanych i ze znacznym opóźnieniem w przypadku przerw nieplanowanych.	
Czas świadczenia usługi		Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	
Czas wsparcia usługi		Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

2.26 ADM.KINF Zarządzanie wysyłaniem komunikatów administracyjnych i informacyjnych

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
ADM.KINF	Zarządzanie wysyłaniem komunikatów administracyjnych i informacyjnych	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Użytkownicy wewnętrzni
Cel usługi		Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie wysyłania komunikatów administracyjnych i informacyjnych	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią (po ewentualnej korekcie stylistycznej i gramatycznej).	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej	
Parametry usługi			
Skuteczność		WYSOKA – 100% zgłoszeń jest realizowanych poniżej 2 dni roboczych ŚREDNIA – 80% i więcej zgłoszeń jest realizowanych poniżej 2 dni roboczych OBNIŻONA – powyżej 20% zgłoszeń jest realizowanych powyżej 2 dni roboczych	
Czas świadczenia usługi		Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	
Czas wsparcia usługi		Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

2.27 MNT.PSRCIM Przegląd stanu RCIM

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
MNT.PSRCIM	Przegląd stanu RCIM	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	WP
Cel usługi		Cykliczny przegląd stanu RCIM w celu oceny wykorzystania systemu i jego funkcjonowania.	

Przebieg usługi i wynik działania usługi	Generowanie raportów wskaźników i raportów administracyjnych projektu z MAR zgodnie z określonym harmonogramem.
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	Moduł Administracji Regionalnej, oprogramowanie narzędziowe niezbędne do realizacji usługi
Parametry usługi	
Skuteczność	ODPOWIEDNIA – Wynik usługi monitorowania jest kompletny i jest dostępny zgodnie z harmonogramem OBNIŻONA – Wynik usługi monitorowania jest przekazany z opóźnieniem lub jest niekompletny
Czas wsparcia usługi	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

2.28 MNT.PASPRZ Przegląd i analiza poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
MNT.PASPRZ	Przegląd i analiza poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół techniczny	WP
Cel usługi		Identyfikowanie szczytów i nierównomiernych rozłożeń obciążenia, identyfikacja urządzeń pracujących na granicy wydajności, identyfikowanie nieprawidłowo działających urządzeń oraz zajętości przestrzeni dyskowych macierzy, pamięci	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		<p>Przegląd i analiza wykorzystania zasobów sprzętowych odbywa się w cyklu miesięcznym, zgodnie z ustalonym harmonogramem .</p> <p>W trakcie przeglądu i analizy wykorzystania zasobów sprzętowych sprawdzane są dane zgromadzone przez usługę monitorowania infrastruktury (MNT.INFR).</p> <p>W przypadku wykrycia przekroczenia ustalonych limitów parametrów uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w RCIM [PROB_RCIM].</p> <p>Wynikiem działania procedury jest raport.</p>	

Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	System monitorowania
Parametry usługi	
Dostępność	ODPOWIEDNIA – Wynik przeglądu jest kompletny i jest dostępny w wymaganym terminie OBNIŻONA – Wynik przeglądu jest przekazany z opóźnieniem lub jest niekompletny
Czas świadczenia usługi	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00, a jej wynik jest przekazywany raz w miesiącu.
Czas wsparcia usługi	Wsparcie dotyczące przebiegu realizacji zgłoszeń jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

2.29 MNT.OPR Monitorowanie funkcjonowania Oprogramowania

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
MNT.OPR	Monitorowanie funkcjonowania Oprogramowania	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	WP
Cel usługi		Zapewnienie monitoringu funkcjonowania Oprogramowania w zakresie jego dostępności, wydajności oraz poprawności działania – w celu wczesnego wykrywania potencjalnych problemów	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		<p>Monitorowanie funkcjonowania Oprogramowania składa się z trzech obszarów i bazuje na:</p> <ul style="list-style-type: none">- Kontroli logów e-usług (w MAR) pod kątem występowania błędów.- Kontroli logów komunikacyjnych warstwy integracji pod kątem występowania błędów po stronie RCIM.- Kontroli logów hurtowni danych. <p>Szczegółowy sposób monitorowania oraz sposoby reakcji w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości są wskazane w odrębnej instrukcji.</p>	

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

	W przypadku wykrycia błędów i przekroczenia ustalonych limitów parametrów uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w RCIM [PROB_RCIM]
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	Kontrola logów systemowych (w tym logu brokera i logów szyny usług) pod kątem występowania błędów po stronie RCIM
Parametry usługi	
Skuteczność	ODPOWIEDNIA – Wynik usługi monitorowania jest kompletny i jest dostępny zgodnie z harmonogramem OBNIŻONA – Wynik usługi monitorowania jest przekazany z opóźnieniem lub jest niekompletny
Czas świadczenia usługi	Usługa jest świadczona zgodnie z ustalonym harmonogramem
Czas wsparcia usługi	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

2.30 MNT.AWSAD Monitorowanie akcji wsadowych

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
MNT.AWSAD	Monitorowanie akcji wsadowych (kompletność zasileń)	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	WP
Cel usługi	Monitorowanie operacji wsadowych pozwala na obserwowanie działania RCIM w zakresie zasileń Regionalnej Hurtowni Danych danymi z podmiotów leczniczych.		
Przebieg usługi i wynik działania usługi	<p>Monitorowanie odbywa się przy pomocy narzędzia dostępnego w Module Administracji Regionalnej (MAR), które pozwala na obserwowanie listy operacji wsadowych związanych z zasileniami.</p> <p>Monitorowanie odbywa się zgodnie z ustalonym harmonogramem i jest podsumowywane w cyklu miesięcznym a jego wynikiem jest zestawienie zawierające następujące parametry: Skuteczność pobrań w okresie miesiąca, Odsetek udanych przetwarzań w okresie miesiąca, Odsetek udanych ładowań w okresie miesiąca.</p> <p>W przypadku wykrycia błędów i przekroczenia ustalonych limitów parametrów uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w RCIM [PROB_RCIM]</p>		

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	Moduł Administracji Regionalnej
Parametry usługi	
Dostępność	ODPOWIEDNIA – Wynik usługi monitorowania jest kompletny i jest dostępny w wymaganym terminie OBNIŻONA – Wynik usługi monitorowania jest przekazany z opóźnieniem lub jest niekompletny
Czas świadczenia usługi	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00, raz w miesiącu
Czas wsparcia usługi	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

2.31 MNT.APRZTW Monitorowanie akcji przetwarzania

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
MNT.APRZTW	Monitorowanie akcji przetwarzania	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	WP
Cel usługi		Monitorowanie akcji przetwarzania pozwala na śledzenie przebiegu akcji przetwarzania.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		<p>Monitorowanie odbywa się przy pomocy narzędzia dostępnego w Module Administracji Regionalnej (MAR). Pozwala ono na obserwowanie listy akcji przetwarzania oraz statusu poszczególnych akcji.</p> <p>Monitorowanie odbywa się na bieżąco, zgodnie z ustalonym harmonogramem, a jego wyniki podsumowywane są w cyklu miesięcznym. Wynikiem jest zestawienie zawierające liczbę akcji przetwarzania w zadanym okresie czasu w podziale na statusy wykonania i rodzaje operacji.</p> <p>W przypadku wykrycia błędów i przekroczenia ustalonych limitów parametrów uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w RCIM [PROB_RCIM]</p>	

Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	Moduł Administracji Regionalnej
Parametry usługi	
Dostępność	ODPOWIEDNIA – Wynik usługi monitorowania jest kompletny i jest dostępny w wymaganym terminie OBNIŻONA – Wynik usługi monitorowania jest przekazany z opóźnieniem lub jest niekompletny
Czas świadczenia usługi	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00, a jej wynik jest przekazywany raz w miesiącu.
Czas wsparcia usługi	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

2.32 MNT.SMSMAIL Monitorowanie akcji SMS oraz e-mail

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
MNT.SMSMAIL	Monitorowanie akcji SMS oraz e-mail (wysłane/nie wysłane)	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	WP
Cel usługi		Monitorowanie skuteczności akcji SMS i e-mail oraz wykrywanie zbliżającego się limitu wysłanych sms.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		<p>Monitorowanie odbywa się przy pomocy narzędzia dostępnego w Module Administracji Regionalnej (MAR).</p> <p>W cyklu codziennym – następuje kontrola poziomu wysłanych sms, po przekroczeniu liczby 450 000 wiadomości – Administrator niezwłocznie informuje Zamawiającego o tym fakcie.</p> <p>W cyklu miesięcznym (do 5 dnia danego miesiąca) przekazywane jest zestawienie zawierające następujące parametry:</p> <p>Liczba SMS wysłanych w ciągu ostatniego miesiąca</p> <p>Liczba SMS wysłanych od początku obowiązywania umowy</p> <p>Liczba e-mail wysłanych w ciągu ostatniego miesiąca</p> <p>Liczba e-mail wysłanych od początku obowiązywania umowy</p> <p>Ponadto następuje bieżące sprawdzenie (w trybie codziennym), czy SMS'y i maile są wysyłane.</p> <p>W przypadku wykrycia błędów lub przekroczenia poziomu wysłanych sms uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w RCIM [PROB_RCIM].</p>	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej	
Parametry usługi			
Dostępność		<p>ODPOWIEDNIA – Wynik usługi monitorowania jest kompletny i jest dostępny w wymaganym terminie</p> <p>OBNIŻONA – Wynik usługi monitorowania jest przekazany z opóźnieniem lub jest niekompletny</p>	

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

Załącznik nr 3 do SOPZ – znak sprawy: OR-IV.272.1.31.2019

Czas świadczenia usługi	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00, przedstawienie wyników raz w miesiącu..
Czas wsparcia usługi	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

2.33 MNT.AUZTK Monitorowanie akcji wykonanych przez Użytkowników e-Uслуг

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
MNT.AUZTK	Monitorowanie akcji wykonanych przez Użytkowników e-Uслуг	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	WP
Cel usługi		Monitorowanie aktywności użytkowników w celu oceny wykorzystania e-Uслуг.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Monitorowanie odbywa się na bieżąco, zgodnie z ustalonym harmonogramem, przy pomocy narzędzia dostępnego w Module Administracji Regionalnej (MAR). Pozwala ono na obserwowanie akcji wykonywanych przez użytkowników, a jego wyniki podsumowywane są w cyklu miesięcznym. Wynikiem jest zestawienie zawierające liczbę wykonanych akcji. W przypadku wykrycia błędów uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w RCIM [PROB_RCIM].	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Moduł Administracji Regionalnej	
Parametry usługi			
Dostępność		ODPOWIEDNIA – Wynik usługi monitorowania jest kompletny i jest dostępny w wymaganym terminie OBNIŻONA – Wynik usługi monitorowania jest przekazany z opóźnieniem lub jest niekompletny	
Czas świadczenia usługi		Dni robocze w godzinach 8:00-16:00	
Czas wsparcia usługi		Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

2.34 MNT.INFR Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

MNT.INFR	Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej pod kątem prawidłowości działania, wydajności, dostępności	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół techniczny	Zespół techniczny
Cel usługi		Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej pod kątem prawidłowości działania, wydajności, dostępności w celu wczesnego wykrywania potencjalnych problemów i zapobieganiu ich wystąpienia	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej będzie wykonywane przy pomocy systemu monitorowania. Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej będzie wykonywane zgodnie z harmonogramem w systemie monitorowania. Wyniki działania usługi będą gromadzone w systemie monitoringu i będą dostępne użytkownikom poprzez konsolę graficzną. W przypadku wykrycia błędów i przekroczenia ustalonych limitów parametrów uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w RCIM [PROB_RCIM].	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		System monitoringu	
Parametry usługi			
Dostępność		ODPOWIEDNIA - Zapisy z monitoringu są kompletne i dostępne w wymaganym czasie OBNIŻONA – Zapisy monitoringu nie są kompletne lub nie są dostępne w wymaganym czasie	
Czas świadczenia usługi		non-stop 24/7/365	
Czas wsparcia usługi		Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

2.35 UOZ.ITSM Utrzymanie systemu ITSM

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
----------------------	--------------	------------------------------	---------------

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a, 35-105 Rzeszów, tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

UOZ.ITSM	Utrzymanie systemu ITSM	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Użytkownicy wewnętrzni, Użytkownicy Głównego Wykonawcy
Cel usługi		Zapewnienie sprawnego działania systemu ITSM, pozwalającego na realizację obsługi zgłoszeń zgodnie z zapisami Umowy oraz obowiązujących procedur i instrukcji.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Przedmiotem usługi są zarówno czynności realizowane w sposób ciągły (parametryzacja, konfiguracja, wersjonowanie), jak i realizacja zgłoszeń użytkowników w zakresie systemu ITSM tj. zarządzanie użytkownikami i ich uprawnieniami oraz usuwanie zgłoszonych wad ITSM.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		System ITSM	
Parametry usługi			
Skuteczność		WYSOKA – realizacja wszystkich zgłoszeń dotyczących zarządzaniem użytkownikami następuje do 4 dni roboczych od zgłoszenia OBNIŻONA - realizacja zgłoszeń następuje w terminach dłuższych niż wyżej wymienione	
Pojemność		WYSOKA – System ITSM pozwala na pracę co najmniej 30 jednocześnie pracujących użytkowników OBNIŻONA – występują trudności w jednoczesnej pracy do 30 użytkowników	
Czas świadczenia usługi		Usługa dostępna w czasie pracy serwisu, w dni robocze w godzinach 8:00-16:00, przy czym system ITSM jest dostępny w trybie ciągłym	
Czas wsparcia usługi		Usługa oraz wsparcie dotyczące przebiegu jej realizacji są świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

2.36 UOZ.KOZ Koordynacja obsługi zgłoszeń

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
UOZ.KOZ	Koordynacja obsługi zgłoszeń (zgłoszeń Wad, Obsług i innych ustalonych zgodnie z Modelem utrzymania w zakresie	19.12.2014- nadal	1.0

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

	Oprogramowania, Infrastruktury sprzętowej, Infrastruktury sieciowej)		
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM, Główny Wykonawca		Zespół administracji i utrzymania	Uprawnieni użytkownicy wewnętrzni
Cel usługi		Zapewnienie obsługi zgłoszeń, rejestrowanych w systemie ITSM, na odpowiednim poziomie.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Szczegółowy przebieg realizacji usługi jest opisany w ramach procedury obsługi zgłoszeń Wad, Obsług innych ustalonych kwalifikacji [OBSL_ZGL]. Wynikiem działania usługi jest zapewnienie realizacji zgłoszeń zgodnie z zapisami umowy i procedury.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		System ITSM, usługi Głównego Wykonawcy	
Parametry usługi			
Skuteczność		ODPOWIEDNIA - realizacja zgłoszeń następuje zgodnie z zapisami Umowy – tj.: Dla Awarii - czas reakcji do 4 godzin, rozwiązanie zastępcze do 24 godzin, naprawa przez Administratora do 72 godzin, Dla Błędu – czas reakcji do 2 dni roboczych, naprawa przez Administratora do 5 dni roboczych, Dla Usterki – czas reakcji do 2 dni roboczych, naprawa przez Administratora do 10 dni roboczych, Dla Obsług – czas realizacji do 2 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia Dla pozostałych usług – zgodnie z zapisami w Katalogu usług (dla usług oznaczonych Obsługa2 – czas realizacji do 6 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia) OBNIŻONA - następują opóźnienia w stosunku do wyżej wymienionych czasów reakcji i czasów obsługi.	
Czas świadczenia usługi		Dla awarii – non-stop 24/7/365, dla pozostałych zgłoszeń w czasie pracy serwisu, w dni robocze w godzinach 8:00-16:00	
Czas wsparcia usługi		Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

2.37 UOZ.OZUK Obsługa zgłoszeń Użytkowników końcowych

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania	Wersja usługi
----------------------	--------------	--------------------	---------------

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

		Usługi	
UOZ.OZUK	Obsługa zgłoszeń Użytkowników końcowych (reklamacji i innych zgłoszeń)	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Użytkownicy końcowi
Cel usługi		Zapewnienie analizy, weryfikacji i podejmowania działań po zgłoszeniach Użytkowników końcowych dot. nieprawidłowego funkcjonowania e-usług, sugestii zmian, oraz zidentyfikowanych błędów w funkcjonowaniu RCIM.	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Przebieg realizacji usługi jest opisany w ramach Procedury obsługi reklamacji [OBSL_REKL]. Wynikiem działania usługi jest zapewnienie realizacji zgłoszeń użytkowników końcowych na poziomie zgodnym z wymaganiami Umowy i zapisami procedury.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		System ITSM, usługi Głównego Wykonawcy	
Parametry usługi			
Skuteczność		ODPOWIEDNIA - realizacja zgłoszeń następuje zgodnie z zapisami Umowy – tj. czas reakcji do 2 dni roboczych od zgłoszenia, czas obsługi zgłoszeń użytkowników końcowych– do 14 dni od zgłoszenia (z uwzględnieniem zapisów Procedury obsługi reklamacji) OBNIŻONA - następują opóźnienia w stosunku do wyżej wymienionych czasów reakcji i czasów obsługi.	
Czas świadczenia usługi		Dni robocze w godzinach 8:00-16:00	
Czas wsparcia usługi		Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00	

2.38 UOZ.OHD Obsługa Help-desk dla uprawnionych użytkowników wewnętrznych

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
UOZ.OHD	Obsługa Help-desk dla uprawnionych użytkowników wewnętrznych (zapewnienie i	19.12.2014- nadal	1.0

	realizowanie on-line obsługi zgłoszeń telefonicznych)		
Dostawca	Właściciel	Klient	
Administrator RCIM	Zespół administracji i utrzymania	Upoważnieni użytkownicy wewnętrzni	
Cel usługi	Zapewnienie i realizowanie on-line obsługi zgłoszeń telefonicznych.		
Przebieg usługi i wynik działania usługi	Szczegółowy przebieg realizacji usługi zgłoszeń jest opisany w ramach Procedury obsługi zgłoszeń Wad, Obsług innych ustalonych kwalifikacji [OBSL_ZGL]. Wynikiem działania usługi jest wprowadzenie do systemu ITSM i obsługa zgłoszeń przekazywanych drogą telefoniczną przez upoważnionych użytkowników wewnętrznych. Usługa dostępna jest pod numerem telefonu: 32 604 4640.		
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	Infrastruktura operatora telefonii, system ITSM.		
Parametry usługi			
Jakość	ODPOWIEDNIA - wszystkie zgłoszenia zgodne z zapisami Umowy są odpowiednio odnotowywane i obsługiwane w systemie ITSM, połączenia telefoniczne odbierane są w godzinach 8:00 - 16:00 przez zespół 1-szej linii wsparcia w ramach dostępności pracowników OBNIŻONA – nie wszystkie zgłoszenia, mimo zgodności z zapisami Umowy są odnotowywane i obsługiwane w systemie ITSM, połączenia telefoniczne nie są odbierane.		
Czas świadczenia usługi	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00		
Czas wsparcia usługi	Wsparcie dotyczące przebiegu realizacji usługi jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00		

2.39 UP.RNZ Raporty na żądanie administracyjne, ilościowe i wskaźników

Usługi pomocnicze

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
UP.RNZ	Raporty na żądanie administracyjne, ilościowe i wskaźników	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Zespół administracji i utrzymania	Uprawnieni użytkownicy wewnętrzni
Cel usługi		Dostarczanie Zamawiającym wyników raportów administracyjnych, ilościowych i wskaźników, zgodnie z realnym zapotrzebowaniem	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		Usługa realizowana jest na wniosek upoważnionych przedstawicieli Zamawiających, którzy poprzez system ITSM zgłaszają wnioski o przekazanie wyników działania określonych raportów. Administrator RCIM odpowiada na wnioski zgodnie z zapotrzebowaniem oraz aktualnymi, technicznymi możliwościami systemu.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Raporty modułu MAR	
Parametry usługi			
Skuteczność		WYSOKA – Zapewnienie obsługi zgłoszeń w zakresie wygenerowania raportów dla wszystkich zgłoszeń w terminie uzgodnionym przy zgłoszeniu wniosku o raport. ŚREDNIA – Zapewnienie obsługi zgłoszeń w zakresie wygenerowania raportów dla co najmniej 80% zgłoszeń w uzgodnionym terminie. OBNIŻONA – Brak zapewnienia obsługi zgłoszeń w zakresie wygenerowania raportów dla co najmniej 80% zgłoszeń w uzgodnionym terminie	
Czas świadczenia usługi		Usługa dostępna w dni robocze w godzinach 8:00-16:00	
Czas wsparcia usługi		Wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00	

2.40 UP.RD Raportowanie działań

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
UP.RD	Raportowanie działań (miesięczne, roczne, nadzwyczajne)	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Biuro Projektu	WP
Cel usługi		Dostarczanie Zamawiającemu informacji dotyczących przebiegu wykonania umowy	
Przebieg usługi i wynik działania usługi		W ramach procesu monitorowania i raportowania po wystąpieniu zdarzenia inicjującego (zakończenie miesiąca, roku lub wystąpienie sytuacji nadzwyczajnej) sporządzany jest i przekazywany Zamawiającemu raport o odpowiednich parametrach jakościowych.	
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi		Raporty modułu MAR oraz narzędzia własne Administratora RCIM	
Parametry usługi			
Poziom jakości		WYSOKI – raport zawiera wszystkie elementy, zgodnie z wymaganiami dla odpowiedniego typu raportu, w układzie zgodnym z szablonem określonym w Modelu utrzymania. ŚREDNI – raport zawiera niewielkie odstępstwa w zakresie informacyjnym (np. podział danych, informacje uzupełniające) lub nie wpływające na czytelność raportu odstępstwa od szablonów określonych w Modelu Utrzymania OBNIŻONY – raport nie zawiera istotnych elementów przewidzianych wymaganiami dla odpowiedniego typu raportu: WYMRAP.1, WYMRAP2 lub WYMRAP3 lub jego forma jest nieczytelna	
Skuteczność		WYSOKA – raport został udostępniony przed upływem terminu wynikającego z Umowy (odpowiednio: Miesięczny - nie później niż 3 dni robocze od zakończenia miesiąca kalendarzowego, roczny – nie później niż 15 dni robocze od zakończenia roku kalendarzowego, w sytuacjach nadzwyczajnych – nie później niż 2 dni po zaistnieniu sytuacji nadzwyczajnej. Sposób udostępnienia raportu jest w pełni zgodny z ustaleniami zawartymi w Zasadach Komunikacji.	

	<p>ŚREDNIA – nastąpiło opóźnienie w przekazaniu raportu, które nie przekroczyło 24 godzin lub sposób przekazania raportu nie był w pełni zgodny z ustaleniami zawartymi w Zasadach Komunikacji.</p> <p>OBNIŻONA - nastąpiło opóźnienie w przekazaniu raportu, które przekroczyło 24 godziny lub sposób przekazania raportu istotnie różnił się od ustaleń zawartych w Zasadach Komunikacji, co wpłynęło na dostępność informacji dla kluczowych osób po stronie WP</p>
Czas świadczenia usługi	<p>Usługa realizowana cyklicznie, bez konieczności zamawiania.</p> <p>Wyzwalana czasem (raport miesięczny i roczny) lub zdarzeniami (raport nadzwyczajny)</p>
Czas wsparcia usługi	W normalnym trybie - w ciągu tygodnia od przekazania raportu przyjmowane są uwagi i udzielane wyjaśnienia dotyczące zawartości raportu

2.41 UP.CPAP Usługa cyklicznego przeglądu aktualności procedur i instrukcji

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
UP.CPAP	Usługa cyklicznego przeglądu aktualności procedur i instrukcji	19.12.2014- nadal	1.0
Dostawca		Właściciel	Klient
Administrator RCIM		Kierownik Projektu	WP
Cel usługi	Zapewnienie aktualności (zgodności z bieżącym stanem RCIM i sposobem funkcjonowania) procedur i instrukcji związanych z utrzymaniem dzięki ich cyklicznym przeglądom i weryfikacji.		
Przebieg usługi i wynik działania usługi	<p>Administrator RCIM w okresach półrocznych dokonuje cyklicznego przeglądu istniejących procedur i instrukcji. Przegląd kończy się wraz z końcem każdego półrocza (koniec czerwca, koniec grudnia). Administrator w ciągu 5 dni roboczych od zakończenia półrocza przekazuje Klientowi wynik weryfikacji. W przypadku aktualności procedur i instrukcji – informacja o pozytywnym wyniku przeglądu jest wynikiem działania usługi.</p> <p>W przypadku, gdy wynik ten wskazuje na potrzebę dokonania modyfikacji/poprawek przedstawiane są one Klientowi w ciągu kolejnych 14 dni roboczych i stanowią dodatkowy wynik działania usługi.</p>		

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a, 35-105 Rzeszów, tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	Brak
Parametry usługi	
Skuteczność	<p>WYSOKA – wynik przeglądu (i zmodyfikowane procedury – jeśli dotyczy) zostały udostępnione przed upływem terminu (odpowiednio: Wynik przeglądu - nie później niż 5 dni roboczych od zakończenia półrocza, zmodyfikowane procedury i instrukcje – 14 dni od przekazania wyniku przeglądu, jeśli wynik przeglądu wskazał na taką potrzebę)</p> <p>Sposób udostępnienia raportu jest w pełni zgodny z ustaleniami zawartymi w Zasadach Komunikacji.</p> <p>ŚREDNIA – nastąpiło opóźnienie w przekazaniu wyniku przeglądu lub zaktualizowanych procedur i instrukcji, które nie przekroczyło 24 godzin lub sposób przekazania informacji nie był w pełni zgodny z ustaleniami zawartymi w Zasadach Komunikacji.</p> <p>OBNIŻONA - nastąpiło opóźnienie w przekazaniu wyniku przeglądu lub zaktualizowanych procedur i instrukcji, które przekroczyło 24 godziny lub sposób przekazania informacji istotnie różnił się od ustaleń zawartych w Zasadach Komunikacji, co wpłynęło na dostępność informacji dla kluczowych osób po stronie WP</p>
Czas świadczenia usługi	<p>Usługa realizowana cyklicznie, bez konieczności zamawiania.</p> <p>Wyzwalana czasem – przegląd wykonywany do zakończenia półrocza.</p>
Czas wsparcia usługi	Uwagi do przekazanego materiału mogą być zgłaszane do 10 dni roboczych. Realizacja zgłoszonych uwag przebiega zgodnie z zapisami umowy odnośnie akceptacji procedur

2.42 MNT.KAM Monitorowanie zapisu wideo z kamery w RCIM

Identyfikator usługi	Nazwa usługi	Data obowiązywania Usługi	Wersja usługi
MNT.KAM	Monitorowanie zapisu wideo z kamery w RCIM	01.03.2016- nadal	1.0
Dostawca	Właściciel	Klient	
Administrator RCIM	Zespół administracji i utrzymania	WP	

BMM Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 4a,35-105 Rzeszów, ,tel.: +48 17 852 09 44, fax: +48 17 853 54 40, Kapitał zakładowy: 680.000,- PLN, Kapitał wpłacony: 680.000,- PLN

Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS 0000066706 NIP: 813-31-93-640 Regon: 691533907

Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, tel.: +48 17 888 55 55, fax: +48 17 888 55 50

www.asseco.com/pl, e-mail: info@asseco.pl, NIP: 522-000-37-82, REGON: 010334578, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000033391. Kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303,00 PLN jest opłacony w całości.

Nr Rej. GIOŚ: E0001990WZBW

Cel usługi	Zapis wideo z kamery w RCIM pozwala na monitorowanie pomieszczenia serwerowni.
Przebieg usługi i wynik działania usługi	<p>Monitorowanie odbywa się za pomocą kamery znajdującej się w serwerowni RCIM w Podkarpackim Centrum Edukacji Nauczycieli w Rzeszowie, przy ul. Niedzielskiego 2.</p> <p>Zapis wideo na serwer plików (protokół NFS) realizowany jest przez kamerę IP. Rejestracja pliku wideo wyzwalana jest zmianą obrazu kamery w zadeklarowanym obszarze dla określonej wielkości obiektu. W momencie uruchomienia zapisu wysyłane jest powiadomienie do Pracownika Administratora RCIM.</p> <p>Obszar detekcji ruchu kamery ustawiony jest tak, by nie rejestrować prac w serwerowni poza serwerem RCIM.</p> <p>Do zapisu strumienia z kamery przeznaczono 500GB (0,5TB) miejsca na dysk sieciowy.</p> <p>Zapis z kamery odbywa się w formacie .avi w rozdzielczości 1024x768.</p> <p>W przypadku wykrycia błędów uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w RCIM [PROB_RCIM]</p>
Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi	Dostęp do obsługi kamery za pomocą protokołu http z sieci RCIM
Parametry usługi	
Dostępność	<p>ODPOWIEDNIA – Wynik usługi monitorowania jest kompletny - podgląd live oraz zapis plików na serwer</p> <p>OBNIŻONA – Wynik usługi monitorowania jest niekompletny - brak podglądu w kamerze lub problemy z zapisem plików na serwer</p>
Czas świadczenia usługi	Kamera pracuje w trybie całodobowym, nagrywanie wyzwalane jest wydarzeniem (ruchem). Weryfikacja działania kamery (podglądu live) oraz wygenerowanych nagrań odbywa się w dni robocze, między godz. 8:00- 16:00
Czas wsparcia usługi	Wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00