

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
(w skrócie: OPZ lub SOPZ)

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na usługę
pod nazwą:

**„Pełnienie funkcji Administratora Regionalnego Centrum
Informacji Medycznej RCIM”**

Spis treści

Spis treści	2
1 Przedmiot zamówienia	3
2 Wymagania ogólne dla Administratora RCIM.....	4
2.1 Oprogramowanie do przyjmowania i obsługi zgłoszeń (System workflow).....	5
2.2 Integracja Administratora RCIM z RCIM.....	6
3 Usługi utrzymania	7
3.1 Wymagania ogólne.....	7
3.2 Help desk	7
3.3 Wymagania dla zarządzania Modelem utrzymania i katalogiem usług	8
3.4 Administracja RCIM	9
3.5 Usługa SMS i Usługa e-mail	10
3.6 Centrum Certyfikacji	12
3.7 Monitoring pracy RCIM.....	13
3.8 Wymagania dla zachowania spójności danych	14
3.9 Przegląd Oprogramowania pod kątem zgodności z obowiązującym prawem	14
3.10 Zarządzanie użytkownikami.....	14
3.11 Backup danych	15
3.12 Publikacja zmian treści portalów e-Usług.....	16
3.13 Obsługa reklamacji Użytkowników	16
4 Testy Nowych wersji Oprogramowania.....	17
5 Koordynacja wdrożenia Nowych wersji Oprogramowania.....	18
6 Integracja nowych Podmiotów leczniczych z RCIM	19
7 Raportowanie działań	20

1 Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest pełnienie roli Administratora RCIM - podmiotu odpowiedzialnego za Utrzymanie integracji Regionalnego Centrum Informacji Medycznej (RCIM) – poprzez działania polegające na wykonywaniu czynności administracyjnych i utrzymaniowych RCIM

1. Wszystkie nazwy własne użyte w opisie przedmiotu zamówienia należy traktować jako określenie standardów parametrów technicznych, użytkowych, funkcjonalnych i jakościowych oczekiwanych przez Zamawiającego i należy odczytywać wraz z wyrazami „lub równoważne”.
2. Zamawiający dopuszcza zastosowanie przez Wykonawcę rozwiązań równoważnych rozwiązaniom wskazanym w opisie przedmiotu zamówienia.
3. Wykonawca oferując rozwiązanie równoważne do opisanego w specyfikacji jest zobowiązany wykazać równoważność w zakresie parametrów technicznych, użytkowych, funkcjonalnych i jakościowych, które muszą być na poziomie nie niższym od parametrów wskazanych przez Zamawiającego.
4. Wykonawca, który w ofercie powoła się na stosowanie rozwiązań równoważnych obowiązany jest wykazać, że oferowane przez niego rozwiązanie spełnia wymagania określone przez Zamawiającego.

2 Wymagania ogólne dla Administratora RCIM

Id	Wymaganie
WYMOG.1	Działania Administratora RCIM w ramach realizacji przedmiotu zamówienia muszą być oparte o Model utrzymania RCIM
WYMOG.2	<p>W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Administrator RCIM zobowiązany jest do realizacji działań administracyjno-utrzymaniowych, które obejmą w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zarządzanie Modelem utrzymania i katalogiem usług • Administrację środowiskiem produkcyjnym oraz środowiskami testowymi wdrożonymi w RCIM, polegającą na ciągłym (24/7/365) nadzorowaniu stanu i funkcjonowania RCIM, konfiguracji i parametryzacji, zarządzaniu kontami, uprawnieniami użytkowników, instalowaniu i aktualizacji oprogramowania, dbaniu o bezpieczeństwo, asystowaniu i współpracy z podmiotami zewnętrznymi przy pracach instalacyjnych, konfiguracyjnych i naprawczych • Świadczenie usług wsparcia Helpdesk dla Uprawnionych użytkowników wewnętrznych • Wykonywanie aktualizacji RCIM w środowisku testowym a następnie produkcyjnym RCIM • Parametryzację oraz konfigurację e-Usług • Zarządzanie użytkownikami w RCIM na poziomie warstwy regionalnej • Monitorowanie oraz raportowanie (cyklicznego oraz na żądanie) stanu RCIM • Konfiguracja oraz utrzymanie serwera pocztowego na potrzeby RCIM i realizacji Usługi e-mail, • Konfiguracja i nadzór, utrzymanie Usługi SMS • Dokumentowanie działań administracyjno-utrzymaniowych
WYMOG.3	<p>Administrator RCIM zobowiązany jest do zapewnienia niezbędnej infrastruktury dostępnej dla pracowników Wykonawcy realizujących przedmiot Umowy, to jest co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Infrastruktury sprzętowej oraz serwerowej zapewniającej nieprzerwaną pracę zgodnie z wytycznymi Umowy. 2. Niezbędnego oprogramowania (systemowego, narzędziowego oraz biurowego) umożliwiającej pracę zgodnie z Umową. 3. Infrastruktury umożliwiającej łączność z Internetem z dostępnością nie mniejszą niż 99% w skali miesiąca gwarantującą stały dostęp i komunikację z RCIM. 4. Niezbędnej infrastruktury sieciowej w postaci przewodowej sieci LAN umożliwiającej połączenie i ciągłą komunikację stanowisk personelu Administratora RCIM oraz pozostałej infrastruktury i urządzeń z RCIM, 5. Kont poczty elektronicznej w zakresie co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> - jednego konta współdzielonego dla zespołu wykonującego zadania Administratora RCIM - imiennego konta dla każdego pracownika Administratora RCIM wchodzącego w skład zespołu

Id	Wymaganie
	6. Telefonów komórkowych w ilości niezbędnej do świadczenia Usług zgodnych z Umową.

2.1 Oprogramowanie do przyjmowania i obsługi zgłoszeń (System workflow)

Poniżej wskazano minimalne wymagania dla narzędzia do obsługi zgłoszeń.

Id	Wymaganie
WYMNAR.1	Administrator RCIM zobowiązany jest wdrożyć i utrzymywać System workflow (IT Service Management) obejmujące w szczególności funkcjonalności trouble ticketing / workflow do przyjmowania i obsługi zgłoszeń. Narzędzie musi być dostępne poprzez interfejs www.
WYMNAR.2	System workflow musi zapewniać wydajną równoczesną pracę co najmniej 30 użytkowników.
WYMNAR.3	<p>W zakresie przyjmowania i obsługi zgłoszeń oprogramowanie musi pozwalać co najmniej na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie zgłoszenia Wady wraz z nadaniem właściwej kwalifikacji. • Wprowadzenie zgłoszenia według kwalifikacji Obsługi • Wprowadzenie innych zgłoszeń zgodnie z przyjętymi procedurami, według przyjętej kwalifikacji. • Przypisanie zgłoszenia (automatyczne bądź ręczne) do wybranej roli lub osoby. • Pełną obsługę zgłoszenia (przekazywanie pomiędzy użytkownikami systemu, zamknięcie oraz ponowne otwarcie zgłoszenia, dodawanie komentarzy do zgłoszenia, dodawanie załączników do zgłoszenia, obserwowanie statusu zgłoszenia, dostęp do historii zgłoszenia, itd.). • Definiowanie workflow (procesu obsługi zgłoszenia wg ustalonej kwalifikacji zgłoszenia) . • Zarządzanie użytkownikami oraz uprawnieniami. • Kontrolę czasu obsługi zgłoszeń w stosunku do przyjętych SLA.
WYMNAR.4	<p>Pozostałe wymagania funkcjonalne Systemu workflow:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oferowane rozwiązanie posiada: Katalog Usług, Bazę CMDB (Configuration Management Database), 2. Oferowane rozwiązanie jest przygotowane albo umożliwia dostosowanie do potrzeb realizacji Umowy. 3. System posiada interfejs w polskiej wersji językowej dla Uprawnionych użytkowników wewnętrznych. 4. Dostęp do funkcjonalności systemu dla użytkowników musi być realizowany za pośrednictwem standardowej przeglądarki WWW 5. Możliwość personalizacji interfejsu użytkownika bez potrzeby programowania. 6. Zapewnienie skalowalności i możliwość rozbudowy. 7. Dodawanie raportów za pomocą narzędzi systemowych lub poprzez narzędzia zewnętrzne np. Crystal Reports; Możliwość modyfikowania raportów i odnoszenia ich do różnych cech, pozwalających w

Id	Wymaganie
	<p>szczegółności na przygotowywanie szczegółowych raportów biznesowych usług obsługi zgłoszeń.</p> <p>8. Możliwość eksportu raportów do plików zewnętrznych popularnych formatów, np. csv, pdf</p> <p>9. Możliwość generowania zdefiniowanych raportów zawierających cechy co najmniej zawierające: statystykę ilości zgłoszeń i ich statusów, terminowości ich realizacji, stron realizujących zgłoszenia, w zestawieniu na ich kwalifikację.</p>
WYMNAR.5	<p>Administrator RCIM odpowiada za opracowanie materiałów i utrzymanie w aktualności dla Uprawnionych użytkowników wewnętrznych tj. instrukcji użytkowania zgłoszeń zawierającej zrzuty z ekranów wraz z opisem czynności jakie Uprawniony użytkownik wewnętrzny musi podjąć w celu obsługi Systemu workflow.</p>

2.2 Integracja Administratora RCIM z RCIM

Poniżej wskazane zostały minimalne wymagania na komunikację pomiędzy siedzibą Wykonawcy a RCIM w ramach prac Administratora RCIM.

Id	Wymaganie
WYMLACZ.1	<p>Dla zdalnego dostępu do RCIM Administrator RCIM musi zapewnić dedykowane i bezpieczne łącze (kanał VPN (IpSec) zapewniający uwierzytelnianie, autoryzację i szyfrowanie sesji z wykorzystaniem certyfikatów o parametrach opisanych w OPZ do komunikacji pomiędzy Administratorem RCIM i RCIM. Koszty podłączenia a także zakupu niezbędnych urządzeń wraz z oprogramowaniem, a następnie obsługi łącza ponosi Administrator RCIM. Urządzenia i oprogramowanie muszą być dostosowane do urządzeń, oprogramowania i łączy działających w RCIM.</p>

3 Usługi utrzymania

Poniżej przedstawiono wymagania dla usług utrzymania w okresie trwania Umowy.

3.1 Wymagania ogólne

Poniżej wskazane zostały minimalne wymagania ogólne dla usługi utrzymania RCIM.

Id	Wymaganie
WYMUTRZ.1	Wszystkie wykonane przez Administratora RCIM czynności konfiguracyjne oraz parametryzacja komponentów sprzętowych bądź aplikacyjnych w RCIM muszą być dokumentowane
WYMUTRZ.2	Administrator RCIM odpowiada za utrzymanie środowisk produkcyjnych i testowych w RCIM oraz tworzenie nowych w ramach zidentyfikowanych potrzeb wykorzystując dostępną infrastrukturę RCIM.
WYMUTRZ.3	Administrator RCIM będzie wykonywał Czynności serwisowe utrzymania integracji Podmiotów leczniczych z RCIM dla wskazanych przez Zamawiającego Podmiotów leczniczych. Maksymalną liczbę Podmiotów leczniczych, należy traktować jako sumę pkt a) i pkt b). <ul style="list-style-type: none">a) Liczba Podmiotów leczniczych zintegrowanych z RCIM przed 29.10.2019 – do 29 Podmiotów leczniczychb) Liczba nowych Podmiotów leczniczych które mogą być wykonane czynności Integracji z RCIM po 29.10.2019 w okresie trwania Umowy – do 7 Podmiotów leczniczych

3.2 Help desk

Poniżej wskazane zostały minimalne wymagania dla usługi Help desk.

Id	Wymaganie
WYMHELP.1	Administrator RCIM będzie świadczył usługi Help desk dla Uprawnionych użytkowników wewnętrznych wskazanych do kontaktu z Help-desk w zakresie usług utrzymaniowych w tym w szczególności obsługi zgłoszeń Wad i Obsług, oraz dla Użytkowników w zakresie obsługi reklamacji.
WYMHELP.2	Wszystkie zgłoszenia Wad i Obsług, niezależnie od kanału którym zostały odebrane, muszą zostać niezwłocznie zarejestrowane w Systemie ITSM zgodnie z Modelem utrzymania.
WYMHELP.3	Administrator RCIM zobowiązany jest do zarządzania informacją o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Usług według procedur opracowanych w ramach Modelu utrzymania w zakresie: <ul style="list-style-type: none">• Komunikatów administracyjnych wystawianych na portalach e-Usług• Komunikatów administracyjnych przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazane w procedurze adresy. z informacją co najmniej o terminach rozpoczęcia oraz zakończenia przerwy w dostępie do e-Usług i jej przyczynie.

3.3 Wymagania dla zarządzania Modelem utrzymania i katalogiem usług

Poniżej przedstawione zostały wymagania w zakresie zarządzania katalogiem usług.

Id	Wymaganie
WYMZKU.1	Administrator RCIM zobowiązany jest do utrzymywania w tym modyfikacji Modelu utrzymania i katalogu usług RCIM. Zamawiający udostępni aktualną wersję Modelu utrzymania i katalogu usług.
WYMZKU.2	Wszystkie zmiany w Modelu utrzymania i katalogu usług muszą być zatwierdzane przez Zamawiającego przed ich wprowadzeniem, za wyjątkiem usług tymczasowych – wprowadzonych jako obejście. Usługi tymczasowe muszą być przedstawione do informacji Zamawiającego najpóźniej w ciągu 24 godzin od ich wprowadzenia.
WYMZKU.3	Model utrzymania w tym katalog usług musi być aktualizowany na bieżąco przez Administratora RCIM. W ramach aktualizacji będą wykonywane w szczególności następujące działania: <ul style="list-style-type: none">• opisywanie nowej usługi (w sytuacji zdefiniowania nowej usługi),• modyfikacja usługi (w sytuacji wprowadzenia zmiany w usłudze),• usunięcie usługi (w sytuacji usunięcia usługi z Katalogu usług),• zmiana parametrów usługi (w sytuacji modyfikacji parametrów opisujących usługę),• zmiana wartości parametrów (w sytuacji zmiany wartości parametrów danej usługi),• zmiana sposobu pomiaru parametrów (w sytuacji modyfikacji dotychczas ustalonego sposobu pomiaru parametrów usługi).
WYMZKU.4	W Modelu utrzymania i w katalogu usług musi zostać uwzględniony pełen zakres działań Administratora opisany z wykorzystaniem procedur i instrukcji. Określenie pełnego zakresu usług spoczywa na Administratorze RCIM.
WYMZKU.5	Każda z usług wchodzącej w skład katalogu usług opisuje daną usługę (w tym cel). W przypadku modyfikacji lub opracowania nowej usługi, wymagane jest określenie kroków procesów składających się na usługę, przy czym każdy proces musi składać się z co najmniej dwóch istotnych kroków określających jego początek i koniec (prezentujący wynik działania usługi). Dodatkowo każda z usług musi zostać opisana poprzez opis zewnętrznych elementów/przedmiotów/usług wykorzystywanych do świadczenia usługi.
WYMZKU.6	Każda usługa zdefiniowana w Katalogu usług musi posiadać przypisane parametry poziomu jakości, które odnoszą się do usługi biznesowej, którą opisuje, tj. co najmniej dostępność, wydajność, niezawodność, itd.. W katalogu usług znajdują się m.in. następujące informacje: opis typu usługi, czas jej świadczenia oraz dostępności, role odpowiedzialne za usługę biznesową, itp.
WYMZKU.7	Każda usługa musi być wykonana wg szablonu karty usługi, która zawiera co najmniej: <ul style="list-style-type: none">• ID usługi, Nazwa usługi wg schematu nazw usług i parametrów.• Obowiązuje od, Obowiązuje do• Wersja (przy aktualizacji usługi, dla nowo opisywanej usługi domyślna wartość to 1.0)• Dostawca usługi (np. Generalny Wykonawca)

Id	Wymaganie
	<ul style="list-style-type: none"> • Właściciel usługi po stronie Administratora RCIM • Klient usługi (użytkownicy) • Opis usługi • Czas świadczenia usługi • Czas wsparcia usługi – dostępność wsparcia m.in. help desk'u

3.4 Administracja RCIM

Poniżej przedstawiono wymagania w zakresie administracji RCIM

Id	Wymaganie
WYMADM.1	Administrator będzie korzystał z wybranych przez siebie narzędzi umożliwiających mu wykonywanie czynności administracyjnych zgodnie z Umową, przy założeniu że głównym narzędziem administracyjnym jest MAR (Moduł obsługi Administracyjnej) dla RCIM.
WYMADM.2	Administrator RCIM zobowiązany jest do administracji środowiskami produkcyjnymi oraz środowiskami testowymi w RCIM obejmującej co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> • Oprogramowanie aplikacyjne • Oprogramowanie narzędziowe • Oprogramowanie systemowe • Oprogramowanie warstwy integracji Wszelkie czynności administracyjne muszą zapewniać sprawną i wydajną pracę RCIM.
WYMADM.3	Administrator RCIM zobowiązany jest do administrowania infrastrukturą sieciową oraz sprzętową RCIM zgodnie z Dokumentacją Systemu PSIM, Dokumentacją Administratora, oraz dokumentacją producenta infrastruktury sprzętowej i sieciowej.
WYMADM.4	Administrator RCIM zobowiązany jest do administracji Oprogramowania zgodnie z Dokumentacją Systemu PSIM i Dokumentacją Administratora.
WYMADM.5	Administrator RCIM zobowiązany jest do samodzielnego usuwania bieżących problemów z prawidłowym i wydajnym funkcjonowaniem Oprogramowania, i infrastruktury sprzętowej i sieciowej, a w sytuacji tego wymagającej, o ile będzie to możliwe opracowywanie i wdrażanie rozwiązań zastępczych. Celem jest zapewnienie ciągłości działania RCIM.
WYMADM.6	W zakresie administracji RCIM, Administrator RCIM na własne potrzeby i/lub na wniosek Zamawiającego, zobowiązany jest do wykonywania dedykowanych raportów dotyczących stanu pracy RCIM, w tym w szczególności e-Usług, w obszarze mierzalnych parametrów w tym w zakresie danych logowanych przez Oprogramowanie.
WYMADM.7	Administrator RCIM odpowiada za administrację wysyłania powiadomień o zdarzeniach zaistniałych w RCIM poprzez SMS/e-mail wg Procedury (będzie to dotyczyć sytuacji awaryjnych).
WYMADM.8	Administrator RCIM zobowiązany jest do prowadzenia cyklicznych w ustalonym harmonogramie czynności administracyjnych w tym:

Id	Wymaganie
	<ul style="list-style-type: none"> • przegląd stanu RCIM, • przegląd i analiza poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych (zajętości przestrzeni dyskowych macierzy, pamięci, itp.) w Lokalizacji RCIM. <p>W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowych działań, które powodować mogą przerwy w działaniu Systemu bądź obniżenie parametrów wydajnościowych, Administrator RCIM zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o planowanych czynnościach administracyjnych z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni roboczych przed planowanym terminem ich rozpoczęcia.</p> <p>Czynności administracyjne o których mowa powyżej muszą być prowadzone w czasie najmniejszego obciążenia Systemu PSIM.</p>
WYMADM.9	<p>Administrator RCIM identyfikuje istniejące oraz potencjalne problemy m.in. poprzez działania monitorujące wydajność fizycznych i logicznych komponentów infrastruktury sprzętowej i sieciowej, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identyfikowanie szczytów i nierównomiernych rozłożeń obciążenia, • identyfikację urządzeń pracujących na granicy wydajności, • identyfikowanie nieprawidłowo działających urządzeń. <p>W przypadku wystąpienia powyżej wskazanych sytuacji Administrator RCIM musi podjąć działania mające na celu usuwanie istniejących problemów lub działania prewencyjne dla potencjalnych problemów.</p>
WYMADM.10	<p>Administrator RCIM odpowiada za zarządzanie rejestrem wersji Oprogramowania, które będzie obejmować informacje o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obowiązujących w poszczególnych jednostkach zintegrowanych w RCIM wersjach Oprogramowania w Podmiotach leczniczych, istotnych z punktu widzenia działania e-Uslug. • Obowiązujących wersjach Oprogramowania w RCIM

3.5 Usługa SMS i Usługa e-mail

Kontekst usługi SMS i e-mail

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

Zadaniem Administratora RCIM jest utrzymywać Usługi SMS umożliwiające realizację wysyłki SMS i e-mail.

Minimalne wymagania dla Usługi SMS.

Id	Wymaganie
WYMSMS.1	Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia w trakcie trwania Umowy, pakietu w maksymalnej ilości 75.000 sztuk (siedemdziesiąt pięć tysięcy sztuk) SMS od jednego Operatora SMS usługi przez cały okres trwania Umowy oraz zapewnienia ich wysłania na dowolne numery komórkowe wszystkich polskich operatorów sieci komórkowych.
WYMSMS.2	Objętość jednego SMS wynosi co najmniej 160 znaków bez polskich znaków.
WYMSMS.3	Wiadomość SMS nie może zawierać innych informacji niż treści generowane przez System PSIM (zabronione jest np. wysyłanie reklam bądź innych informacji komercyjnych).
WYMSMS.4	Uruchomiona Usługa SMS musi zapewnić bezpieczny sposób komunikacji z RCIM.
WYMSMS.5	Opatrzanie każdej wysyłanej wiadomości SMS podpisem nadawcy (pole „od”) o długości maksymalnie do 11 znaków bez polskich liter, które może być zmieniane na wniosek Zamawiającego w trakcie trwania umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
WYMSMS.6	Wymagana jest skuteczność wysłania wiadomości na poziomie 100% dla wszystkich poprawnie zdefiniowanych w bazie danych numerów telefonów (odpowiednia ilość znaków, właściwe prefiksy).
WYMSMS.7	Wiadomości SMS muszą być wysyłane po dostarczeniu ich do operatora sieci komórkowej, w czasie nie dłuższym niż 1 minuta.
WYMSMS.8	Administrator RCIM każdorazowo wraz z raportem miesięcznym poinformuje pisemnie Zamawiającego o liczbie wykorzystanych SMS co najmniej: w ostatnim miesiącu oraz od początku obowiązywania Umowy. Dodatkowo Administrator RCIM poinformuje Zamawiającego niezwłocznie po przekroczeniu pakietu 60.000 sztuk SMS.
WYMSMS.9	Wymagane jest bieżące monitorowanie skuteczności wysyłki SMS (oraz generowanie raportów zawierających statystyki jakościowe w szczególności w odniesieniu do parametrów usługi SMS zawartych w Umowie
WYMSMS.10	Godziny świadczenia usługi: 24/7/365
WYMSMS.11	Dostępność usługi: a. 98% w okresie trwania umowy

Minimalne wymagania dla Usługi e-mail

Id	Wymaganie
EMAIL.1	Administracja serwerem pocztowym w RCIM zgodnie z Dokumentacją i Modelem utrzymania.
EMAIL.2	Bieżąca administracja serwerem pocztowym w RCIM: a. dodawanie, edycja i usuwanie kont pocztowych b. dodawanie, edycja i usuwanie grup kont pocztowych c. identyfikacja kont błędnych, do których poczta nie dotarła i prezentacji ich Zamawiającemu w postaci uzgodnionych raportów.
EMAIL.3	Niezawodność i bezpieczeństwo: a. Definiowanie quot na rozmiar skrzynek pocztowych, z możliwością ustawiania progu b. tworzenie kopii archiwalnych wysłanych wiadomości poczty elektronicznej c. Archiwizacja danych po przekroczeniu zadanych parametrów

Id	Wymaganie
	d. Interwał wykonywania kopii zapasowych nie rzadziej niż 1 x 24 godz. e. kopie archiwalne wysłanych wiadomości poczty elektronicznej muszą być przechowywane co najmniej przez okres trwania umowy f. filtrowanie przed wysłaniem oprogramowania złośliwego, wirusów i oprogramowania szpiegującego zawartego w wiadomościach wraz z konfigurowalnymi mechanizmami powiadamiania o wykryciu i usunięciu takiego oprogramowania. g. skuteczność wysłania wiadomości na poziomie 100% dla wszystkich poprawnie zdefiniowanych w bazie danych kont pocztowych
EMAIL.4	Godziny świadczenia usługi: 24/7/365
EMAIL.5	Dostępność usługi: b. 98% w okresie trwania umowy c. długość trwania jednej przerwy w dostępności usługi nie może być dłuższa niż 4 godziny d. okno serwisowe - 1:00 – 5:00 nie częściej niż trzy razy w miesiącu
EMAIL.6	Wymagane jest ciągle monitorowanie skuteczności wysyłki wiadomości e-mail oraz generowanie raportów zawierających statystyki jakościowe w szczególności w odniesieniu do parametrów usługi e-mail zawartych w Umowie

3.6 Centrum Certyfikacji

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

Podstawowe założenia dla funkcjonalności:

- podpisywanie i szyfrowanie treści komunikatów,
- identyfikacja urzędów
- zapewnienie bezpiecznego kanału komunikacji.

Id	Wymaganie
WYMCC.1	Komunikacja pomiędzy jednostkami jest zabezpieczona z wykorzystaniem kryptografii asymetrycznej do uwierzytelnienia i autoryzacji poprzez odpowiednie certyfikaty X.509. Administrator RCIM będzie odpowiedzialny za generowanie certyfikatów kluczy w ramach świadczenia usług Centrum Certyfikacji.
WYMCC.2	Administrator zobowiązany jest do zapewnienia po stronie RCIM i podmiotów zintegrowanych z RCIM - w celu komunikacji zapewnienia bezpiecznej komunikacji - następujących certyfikatów: <ul style="list-style-type: none"> • Certyfikat podpisu cyfrowego – wykorzystany do podpisywania i szyfrowania treści certyfikatów • Certyfikat serwera – wykorzystywany do identyfikacji

Id	Wymaganie
	<ul style="list-style-type: none"> • Certyfikacja VPN – wykorzystywany do zapewnienia bezpiecznego kanału komunikacji <p>Parametry certyfikatów :</p> <ul style="list-style-type: none"> • algorytm klucza publicznego: RSA, • długość klucza: 2048, • format certyfikatu: PEM, • ważność certyfikatu: 2 lat
WYMCC.3	Centrum Certyfikacji musi zapewniać archiwizację kluczy w przypadku certyfikatów wydawanych w postaci plików.
WYMCC.4	Centrum Certyfikacji musi wykonywać kopie bezpieczeństwa on-line
WYMCC.5	Centrum Certyfikacji musi zapewnić w ramach dostarczonej licencji możliwość wydawania nielimitowanej liczby certyfikatów i rejestracji nieograniczonej liczby użytkowników, przy czym szacuje się że ilość aktywnych certyfikatów nie będzie przekraczać 100 sztuk
WYMCC.6	Dostarczone rozwiązanie musi posiadać mechanizm automatycznego powiadamiania Administratora RCIM o fakcie zbliżania się okresu końca ważności certyfikatu.
WYMCC.7	W ramach usług utrzymaniowych Administrator RCIM po wydaniu nowego certyfikatu zobowiązany jest do implementacji certyfikatów w RCIM, a w przypadku certyfikatu dedykowanego dla danego Lokalnego systemu informatycznego jego bezpieczne przekazanie do Podmiotu Leczniczego zgodnie z przyjętą Procedurą, celem jego zaczytania przez lokalnych administratorów.

3.7 Monitoring pracy RCIM

Poniżej przedstawiono wymagania dla monitorowania stanu RCIM.

Id	Wymaganie
WYMMON.1	Administrator RCIM odpowiada za bieżące monitorowanie stanu RCIM oraz stosowne reagowanie w przypadkach przekroczenia parametrów usług i/lub zidentyfikowania Wad (zarówno przez personel Administratora RCIM jak i Uprawnionych użytkowników wewnętrznych).
WYMMON.2	Administrator RCIM odpowiada za bieżący monitoring stanu RCIM m.in. z wykorzystaniem funkcjonalności Modułu administracji regionalnej dla e-Uслуг (MAR) oraz innych narzędzi będących na wyposażeniu Administratora RCIM
WYMMON.3	Administrator RCIM realizuje i odpowiada co najmniej za: <ul style="list-style-type: none"> • Monitorowanie funkcjonowania Oprogramowania (jego dostępności, wydajności oraz poprawności działania) • Monitorowanie akcji wsadowych (kompletność zasileń) • Monitorowanie akcji przetwarzania • Monitorowanie akcji SMS oraz e-mail (wysłane/nie wysłane)

Id	Wymaganie
	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorowanie akcji wykonanych przez Użytkowników e-USług • Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej pod kątem prawidłowości działania, wydajności, dostępności, itd.
WYMMON.4	Administrator RCIM, na podstawie działań monitorowania, zobowiązany jest do wykonywania zadań prewencyjnych określonych w procedurach, mających na celu utrzymanie ciągłości działania RCIM.

3.8 Wymagania dla zachowania spójności danych

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

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

3.9 Przegląd Oprogramowania pod kątem zgodności z obowiązującym prawem

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

Id	Wymaganie
WYMPRAW.1	Administrator RCIM zobowiązany jest do prowadzenia przeglądu zatwierdzonych aktów prawnych i na podstawie informacji uzyskanych od Zamawiającego lub Podmiotu Leczniczego, pod kątem zgodności Oprogramowania aplikacyjnego z obowiązującym prawem co najmniej w odstępach kwartalnych na koniec ostatniego miesiąca kalendarzowego danego kwartału.
WYMPRAW.2	W wyniku przeprowadzenia przeglądu, i identyfikacji koniecznych do wykonania Modyfikacji Oprogramowania, Administrator RCIM zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu Raportu z podsumowaniem przeprowadzonych analiz, wykazem dokumentów odniesienia i dokumentów źródłowych oraz ich wyników.

3.10 Zarządzanie użytkownikami

Poniższe wymagania obejmują wytyczne dla zarządzania Użytkownikami w RCIM.

Id	Wymaganie
WYMUZY.1	Administrator RCIM odpowiada za administrację Użytkownikami
WYMUZY.2	Administrator RCIM zobowiązany jest do administrowania i zarządzania dostępem Użytkowników do RCIM. W ramach tego działania będą wykonywane w szczególności następujące działania: <ul style="list-style-type: none"> • zakładanie i usuwanie kont Użytkowników,

Id	Wymaganie
	<ul style="list-style-type: none"> • nadawanie i odbieranie uprawnień dla Użytkowników, • tworzenie i przypisywanie uprawnień do ról Użytkowników.

3.11 Backup danych

Poniższe wymagania obejmują wytyczne dla tworzenia oraz zarządzania kopiami bezpieczeństwa.

Id	Wymaganie
WYMBACK.1	<p>Administrator RCIM zobowiązany jest zgodnie z Modelem utrzymania za politykę kopii bezpieczeństwa danych w RCIM. Wiąże się to z cyklicznym tworzeniem i zabezpieczaniem wykonanej kopii bezpieczeństwa danych i konfiguracji wskazanych komponentów i rejestrów wchodzących w skład RCIM, a w szczególności baz danych w RCIM co najmniej w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompletności i poprawności kopii bezpieczeństwa • Przeprowadzenia testów wykonywania kopii zapasowych na zasób dyskowy, • Przeprowadzenia testów wykonywania kopii zapasowych na nowo zainstalowany zestaw taśm LTO5
WYMBACK.2	<p>Administrator RCIM w sytuacji tego wymagającej odpowiada za odtworzenie danych z kopii bezpieczeństwa.</p>
WYMBACK.3	<p>Administrator RCIM zobowiązany jest do realizowania kopii bezpieczeństwa co najmniej zgodnie poniższymi wytycznymi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kopia on-line bieżąca przyrostowa – minimum raz na dobę (w godzinach nocnych, gdy System PSIM jest mniej obciążony przez działania użytkowników lub innych godzinach wg Procedury zaproponowanych przez Administratora na bazie analizy obciążenia Systemu PSIM). • Kopia pełna – minimum raz na tydzień.
WYMBACK.4	<p>Po wykonaniu pełnej kopii bezpieczeństwa obowiązkiem Administratora RCIM jest jej zdeponowanie zgodnie z Modelem utrzymania. Depozyt kopii bezpieczeństwa będzie wykonywany w siedzibie Zamawiającego.</p>
WYMBACK.5	<p>Zamawiający wykorzystują oprogramowanie HP Data Protector w wersji 8.xx w zakresie wykonywania kopii zapasowych serwerów fizycznych oraz wirtualnych. Zamawiający wymagają aktualizacji oraz rekonfiguracji w/w oprogramowania co najmniej w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przeprowadzenie aktualizacji do najnowszej wersji udostępnianej przez producenta oprogramowania – Zamawiający posiadają niezbędne licencje • Instalację oraz inicjalizację dostarczonych taśm LTO5. <p>Dodatkowo Administrator RCIM zobowiązany jest do weryfikacji poprawności działania systemu wykonywanie kopii zapasowych co najmniej w zakresie:</p>

Id	Wymaganie
	<ul style="list-style-type: none"> • Przeprowadzenia testów wykonywania kopii zapasowych na zasób dyskowy • Przeprowadzenia testów wykonywania kopii zapasowych na nowo zainstalowany zestaw taśm LTO5

3.12 Publikacja zmian treści portalów e-Uслуг

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

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

3.13 Obsługa reklamacji Użytkowników

Poniżej przedstawiono wymagania dla obsługi reklamacji i uwag kierowanych przez Użytkowników

Id	Wymaganie
WYMREK.1	<p>Administrator RCIM zobowiązany jest zgodnie z Modelem utrzymania do Obsługi reklamacji Użytkowników w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizy, weryfikacji i podejmowania działań naprawczych po zgłoszeniach Użytkowników dot. nieprawidłowego funkcjonowania e-usług, sugestii zmian, oraz zidentyfikowanych błędów w funkcjonowaniu RCIM • Przekazywania uwag do Podmiotów leczniczych zintegrowanych z RCIM, jeżeli przedmiot reklamacji dotyczy nieprawidłowych działań prowadzonych przez dany Podmiot leczniczy, z żądaniem zajęcia stanowiska i przygotowania wsadu do odpowiedzi do Użytkownika • Udzielania odpowiedzi na zgłoszenia (e-mail) Użytkowników • W celu realizacji zadania, Administrator RCIM może się również kontaktować e-mail lub telefonicznie z Użytkownikiem.

4 Testy Nowych wersji Oprogramowania

Poniżej przedstawione zostały wymagania dla testów Nowych wersji i Poprawek Oprogramowania.

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

5 Koordynacja wdrożenia Nowych wersji Oprogramowania

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

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

6 Integracja nowych Podmiotów leczniczych z RCIM

Poniżej przedstawiono wymagania dla Czynności serwisowych dotyczących wykonywania zadań administracji IT dla integracji nowych Podmiotów leczniczych z RCIM.

Id	Wymaganie
INTEGR.1	Administrator RCIM wykona po stronie RCIM dla Podmiotu leczniczego nową (pierwszą) Integrację z RCIM. Każda nowa Integracja z RCIM wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego, który wiąże się z Podmiotem leczniczym niezależnymi umowami w tym zakresie.
INTEGR.2	Administrator zarządza Dokumentacją Interfejsu integracji regionalnej. Integracja Podmiotu leczniczego z RCIM, jest wynikiem realizacji własnego projektu informatycznego danego Podmiotu leczniczego, który dostosowuje swój System informatyczny Jednostki do współpracy z RCIM wg dokumentacji Interfejsu integracji regionalnej przekazanej mu przez Zamawiającego.
INTEGR.3	Każda nowa integracja z RCIM wymaga uprzedniego przeprowadzenia testów technicznych i funkcjonalnych i zasilenia katalogów danych RCIM wymaganymi danymi przez Podmiot leczniczy. Administrator RCIM w porozumieniu z Podmiotem leczniczym, planuje, nadzoruje i wykonuje testy techniczne i funkcjonalne od strony RCIM. Wynik testów przekazywany jest na bieżąco Podmiotowi leczniczemu. W przypadku braków są one uzupełnienia przez Podmiot leczniczy, w przypadku błędów po stronie Podmiotu leczniczego są one poprawiane. Po usunięci braków i błędów testy wykonywane są w kolejnej iteracji.

7 Raportowanie działań

Poniżej przedstawiono minimalne wymagania dla raportowania w okresie trwania Umowy.

Szczegółowy zakres i forma raportów będą uzgodnione z Zamawiającym

Id	Wymaganie
WYMRAP.1	<p>Raport Miesięczny musi zawierać co najmniej następujące informacje:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wykaz przeprowadzonych działań w ramach usług utrzymania,• Statystyki zgłoszeń Wad i Obsługi wraz z numerem zgłoszenia, kwalifikacją zgłoszenia, godziną i datą zgłoszenia, tematem zgłoszenia, statusem zgłoszenia, godziną i datą dostarczenia Rozwiązania Zastępczego Administratora RCIM (dla Awarii), godziną i datą usunięcia Wady, godziną i datą wykonania reakcji Administratora RCIM, czasem naprawy wykonanej przez Administratora RCIM, czasem opóźnienia w postaci godzin lub dni (jeżeli jest) dla rozwiązania zastępczego lub usunięcia Wady na dzień zakończenia miesiąca na godz. 24:00;• Liczba Wad z podziałem na (Awarię, Błąd, Usterkę)• Procentową dostępność oraz okres niedostępności poszczególnych usług RCIM w skali miesiąca• Wnioski i zalecenia wynikające z realizowanych działań
WYMRAP.2	<p>Raport Nadzwyczajny będzie opracowany każdorazowo po wystąpieniu Awarii skutkującej niedostępnością jakiegokolwiek e-Uслуги (Usługi biznesowej) lub Systemu informowania kierownictwa przez okres dłuższy jednorazowo niż 4 godziny. Raport nadzwyczajny musi zawierać w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none">• Opis Awarii z podaniem daty wystąpienia i czasu trwania• Opis rzeczywistych przyczyn i skutków Awarii• Opis podjętych działań naprawczych• Rekomendacje działań prewencyjnych w przyszłości dla uniknięcia tego typu Awarii

Integralną część OPZ stanowią niżej wymienione załączniki:

- 1) Zawartość Model Utrzymania Administratora
- 2) Specyfikacja urządzeń i schematy serwerowni RCIM
- 3) Katalog usług RCIM
- 4) Dokumentacja interfejsów integracji regionalnej
- 5) Rejestr wersji oprogramowania systemowego i bazodanowego RCIM
- 6) Zakres raportów i wskaźników e-EPN