

Znak sprawy: OR-IV.272.2.51.2014

Załącznik Nr 5 do SIWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na usługę
pod nazwą:

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

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

Dokument opracowany przez konsorcjum:

*Europejskie Centrum Technologii Informatycznych i Zarządzania ITmed Sp. z o.o.
Nizielski & Borys Consulting Sp. z o.o.*

Spis treści

Spis treści.....	2
1 Projekt PSIM	4
2 Przedmiot zamówienia	5
3 Wymagania ogólne dla Administratora RCIM	6
4 Organizacja Biura Operacyjnego RCIM.....	8
4.1 Przygotowanie Biur Operacyjnych RCIM.....	8
4.2 Wyposażenie GBO RCIM.....	9
4.3 Podstawowe wyposażenie personelu Administratora RCIM	9
4.4 Infrastruktura sprzętowa oraz komunikacyjna.....	10
4.5 Oprogramowanie do przyjmowania i obsługi zgłoszeń (System ITSM).....	11
4.6 Integracja GBO RCIM z RCIM	13
5 Procedury i instrukcje (katalog minimalnych procedur i instrukcji).....	14
5.1 Minimalny zakres procedur oraz instrukcji, które muszą zostać opracowane w trakcie trwania Umowy.	14
6 Usługi utrzymania.....	16
6.1 Wymagania ogólne.....	16
6.2 Help desk	16
6.3 Utworzenie katalogu usług RCIM	17
6.4 Wymagania dla zarządzania katalogiem usług.....	19
6.5 Administracja RCIM	19
6.6 Usługa SMS i e-mail	22
6.7 Centrum Certyfikacji.....	26
6.8 Monitoring pracy RCIM	28
6.9 Wymagania dla zachowania spójności danych	29
6.10 Zarządzanie użytkownikami	29
6.11 Backup danych.....	29
6.12 Publikacja zmian treści portalów e-Usług	30
6.13 Zgłaszanie i koordynacja obsługi Wad w zakresie Oprogramowania, Infrastruktury sprzętowej, Infrastruktury sieciowej.....	31

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

6.14	Obsługa reklamacji i Obsługa Użytkowników końcowych	31
7	Testy Nowych wersji Oprogramowania	33
8	Koordinacja wdrożenia Nowych wersji Oprogramowania	34
9	Raportowanie działań.....	36

1 Projekt PSIM

W Projekcie "Podkarpacki System Informacji Medycznej" jest opracowywany i wdrażany system teleinformatyczny (System PSIM), którego zadaniem będzie gromadzenie, analiza oraz udostępnianie zasobów w formie cyfrowej dotyczących udzielonych lub planowanych świadczeń opieki zdrowotnej, jakie będą przeprowadzane w jednostkach służby zdrowia zlokalizowanych na terenie województwa podkarpackiego. Uniwersalna koncepcja zapewni rejestrowanie wszelkich zdarzeń medycznych w systemie ochrony zdrowia, a współpraca systemu z rejestrami zewnętrznymi państwowymi, branżowymi, samorządowymi i systemami płatników instytucjonalnych pozwoli na przetwarzanie danych zgodnie ze zidentyfikowanymi potrzebami instytucji uczestników systemu ochrony zdrowia. System PSIM jest w końcowej fazie realizacji, a jego produkcyjne uruchomienie jest planowane w drugiej połowie 2014 roku.

Projekt PSIM umożliwi objęcie swym zakresem mieszkańców woj. podkarpackiego oraz wszystkich jednostek służby zdrowia zlokalizowanych w regionie. Każdy mieszkaniec oraz jednostka służby zdrowia z terenu województwa realizująca świadczenia zdrowotne finansowane przez NFZ będą mogli korzystać z usług świadczonych przez Regionalne Centrum Informacji Medycznej. Ze względu na otwartość projektu w przyszłości z efektów jego realizacji będą mogły korzystać wszystkie podmioty realizujące świadczenia zdrowotne finansowane ze środków NFZ. Do RCIM będą podłączone jednostki służby zdrowia z 3 grup podmiotów:

- wojewódzkie (8 Partnerów Projektu podłączanych do RCIM w ramach Projektu PSIM)
- powiatowe (min.20 Podmiotów leczniczych podłączanych do RCIM poza Projektem PSIM)
- pozostałe jednostki, w tym NZOZ i praktyki lekarzy rodzinnych z woj. podkarpackiego (podłączane w przyszłości do RCIM poza Projektem PSIM)

Wdrożenie PSIM stworzy możliwość uzyskania pełnego zbioru obiektywnych i porównywalnych w skali województwa danych o świadczonych usługach medycznych. Realizacja Projektu pozwoli również na ocenę zakresu dostępności do świadczeń, umożliwi dostęp do wiarygodnych, kompletnych informacji, a także pozwoli na racjonalne planowanie kierunkowych działań w ochronie zdrowia. System PSIM umożliwi nadzór nad wykorzystaniem środków przeznaczonych na ochronę zdrowia oraz wprowadzenie jednoznacznych, przejrzystych i wiarygodnych rozliczeń ze świadczeniodawcami oraz uproszczenie relacji świadczeniodawca - płatnik. Tworzona w jednolity sposób baza informacyjna gwarantująca wiarygodność i porównywalność danych będzie podstawowym narzędziem analitycznym dla instytucji finansujących świadczenia zdrowotne w celu właściwego alokowania środków finansowych.

2 Przedmiot zamówienia

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

Administrator w ramach niniejszej Umowy jest zobowiązany do obsługi tych jednostek, z którymi zawrze Umowę wg Załącznika nr 6 do SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na usługi pod nazwą: „Utrzymanie integracji Regionalnego Centrum Informacji Medycznej (RCIM) - pełnienie funkcji Administratora RCIM”.

Granice systemu RCIM za który ma odpowiadać Administrator RCIM stanowi interfejs integracyjny wystawiony po stronie RCIM. Administrator RCIM nie odpowiada za obsługę interfejsu integracyjnego po stronie Partnerów Projektu i Podmiotów Leczniczych.

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

3 Wymagania ogólne dla Administratora RCIM

Id	Wymaganie
WYMOG.1	Działania Administratora RCIM w ramach realizacji przedmiotu zamówienia muszą być oparte o Model utrzymania RCIM opracowany przez Administratora RCIM zgodnie z zasadami metodyki ITIL w wersji 3 lub metodyki równoważnej w obszarach: • Strategia usługowa, projektowanie i wdrażanie usług • Eksploatacja usług • Ciągła poprawa usług. Przez metodykę równoważną rozumie się metodykę spełniającą łącznie następujące warunki: (a) metodyka równoważna musi cechować się zdefiniowanymi procesami, które funkcjonują w organizacji świadczącej usługi IT oraz możliwością modelowania procesów niezależnie od wielkości, typu organizacji i posiadanych narzędzi, b) metodyka równoważna musi zapewniać to, że każdy proces posiada zdefiniowane role i odpowiedzialności, c) metodyka równoważna musi być bezpłatna, d) metodyka równoważna musi być ogólnodostępna od ponad 3 lat, e) metodyka równoważna musi być stosowana powszechnie, tj. w minimalnie 10 krajach f) prawa do metodyki równoważnej nie mogą przysługiwać przedsiębiorstwu prywatnemu, tj. kontrolowanemu przez podmioty inne niż publiczne.
WYMOG.2	Model utrzymania RCIM musi opisywać w szczególności: • sposób działania i strukturę zespołu Administratora RCIM, • procesy utrzymania RCIM, • procedury i instrukcje niezbędne do realizacji działań Administratora RCIM • Katalog usług RCIM i definicję usług RCIM w warstwie regionalnej, • zasady komunikacji w ramach działań Administratora RCIM • szablony raportów: miesięcznych, rocznych, nadzwyczajnych.
WYMOG.3	W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Administrator RCIM zobowiązany jest realizacji działań administracyjno-utrzymawczych, które obejmą w szczególności: • Przygotowanie oraz zarządzanie katalogiem usług • Administrację środowiskiem produkcyjnym oraz środowiskami testowymi wdrożonymi przez Generalnego Wykonawcę w RCIM polegającą w szczególności na nadzorowaniu stanu i funkcjonowania RCIM, konfiguracji i parametryzacji, zarządzaniu kontami, uprawnieniami użytkowników, instalowaniu i aktualizacji oprogramowania, dbaniu o bezpieczeństwo, asystowaniu i współpracy z podmiotami zewnętrznymi przy pracach instalacyjnych, konfiguracyjnych i naprawczych

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

Id	Wymaganie
	• Świadczenie usług wsparcia Help desk dla Uprawnionych użytkowników wewnętrznych • Wykonywanie aktualizacji RCIM (w tym instalowania i aktualizacji oprogramowania dostarczanego w ramach gwarancji przez Generalnego Wykonawcę Systemu PSIM) w środowisku testowym a następnie produkcyjnym RCIM • Parametryzację oraz konfigurację e-USług zgodnie z dokumentacją projektową otrzymaną od GW • Zarządzanie użytkownikami w RCIM na poziomie warstwy regionalnej • Monitorowanie oraz raportowanie (cyklicznego oraz na żądanie) stanu RCIM • Konfiguracja oraz utrzymanie serwera pocztowego na potrzeby RCIM, • Spójne i usystematyzowane dokumentowanie w jednym miejscu w formie elektronicznej i pisemnej działań administracyjno-utrzymeniowych obejmujących wszystkie wymagane czynności, które Administrator RCIM podejmuje w związku z realizacją przedmiotu Umowy
WYMOG.4	Awaria lub problemy z funkcjonowaniem któregośkolwiek elementu infrastruktury sprzętowej i komunikacyjnej opisanej w rozdziale 4.4 oraz Systemu ITSM opisanego w rozdziale 4.5, nie zwalniają Administratora RCIM do świadczenia usług zgodnie z Umową.

4 Organizacja Biura Operacyjnego RCIM

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

4.1 Przygotowanie Biur Operacyjnych RCIM

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

Id	Wymaganie
WYMORG.1	BO RCIM musi być zlokalizowane w jednym budynku w granicach administracyjnych miasta Rzeszowa. Pomieszczenia BO RCIM mogą być wykorzystywane w bieżącej działalności Wykonawcy.
WYMORG.2	Administrator RCIM w celu realizacji usług zgodnie z umową, może uruchomić opcjonalnie UBO RCIM.
WYMORG.3	GBO RCIM i UBO RCIM muszą być pomieszczeniami biurowymi, wyposażonymi w zasilanie niezbędne do pracy infrastruktury sprzętowej i sieciowej będącej na wyposażeniu GBO i UBO RCIM.
WYMORG.4	GBO RCIM i UBO RCIM może składać się z więcej niż jednego pomieszczenia biurowego, przy założeniu, że są to pomieszczenia sąsiadujące w jednym budynku oraz przy spełnieniu wymagań bezpieczeństwa wskazanych poniżej tj. WYMORG.5 oraz WYMORG.6.
WYMORG.5	GBO RCIM i UBO RCIM musi być wyposażone w system alarmowy dla wszystkich pomieszczeń z powiadamianiem zdalnym o zaistniałych zdarzeniach, w szczególności o niepożądanych zdarzeniach w zakresie bezpieczeństwa i ochrony.
WYMORG.6	Musi być zapewniony ograniczony dostęp do budynku w którym zlokalizowane będą pomieszczenia GBO RCIM na co najmniej następujących zasadach: • Portier lub ochroniarz w budynku lub na terenie lokalizacji budynku kontrolujący dostęp do budynku i dostęp w postaci zamka szyfrowego z dostępem do pomieszczenia lub pomieszczeń GBO RCIM poprzez wpis kodu lub • Niezależny od dostępu do GBO RCIM zamek szyfrowy z dostępem do budynku umożliwiający dostęp poprzez wpis kodu lub autentykację kartą i dostęp w postaci zamka szyfrowego z dostępem do pomieszczenia lub pomieszczeń BO RCIM poprzez wpis kodu. W przypadku UBO RCIM wymagany jest ograniczony dostęp dla osób

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

Id	Wymaganie
	postronnych jedynie do pomieszczeń, w których zlokalizowane będzie UBO RCIM poprzez zastosowanie zamków szyfrowych z dostępem poprzez wpis kodu lub autentykację kartą.
WYMORG.7	Pomieszczenie lub pomieszczenia GBO RCIM mają umożliwić wyposażenie w ilość stanowisk dla personelu Administratora RCIM wskazanych w rozdziale 4.2 oraz pozostałe wyposażenie GBO RCIM wskazane w rozdziale 4.2
WYMORG.8	Administrator RCIM w trakcie trwania Umowy zapewni w GBO RCIM ciągłą obecność Pracowników Administratora RCIM obsługi technicznej w godzinach co najmniej od 8.00 do 16.00 w Dni robocze. Administrator RCIM ma zapewnić taką organizację pracy i ilość Pracowników Administratora RCIM, aby realizować wszystkie zadania wynikające z Umowy i gwarantować przyjęte parametry czasu reakcji i czasu obsługi.

4.2 Wyposażenie GBO RCIM

Poniżej przedstawiono minimalne wymagania dla wyposażenia GBO RCIM.

Id	Wymaganie
WYMWYP.1	- Administrator RCIM wyposaży GBO RCIM w odpowiednią ilość stanowisk dla Pracowników Administratora RCIM, które mogą działać równolegle dla sprawnej pracy Administratora RCIM zgodnie z wymaganiami Umowy. - W razie potrzeby Administrator RCIM musi zwiększyć liczbę stanowisk dla personelu tak aby zapewnić sprawne działanie GBO RCIM w odniesieniu do realizacji zadań wynikających z Umowy i gwarantując przyjęte czasy reakcji i czasy obsługi.
WYMWYP.2	Oprócz stanowisk dla personelu Administratora RCIM w GBO RCIM Administrator RCIM musi zapewnić oddzielne pomieszczenie wyposażone w stół konferencyjny z krzesłami, rzutnikiem i podłączeniem do Internetu pozwalające na zorganizowanie spotkania dla minimum 6 osób.
WYMWYP.3	Administrator RCIM musi zapewnić w GBO RCIM sejf/szafę pancerną z zabezpieczeniem ogniowym, przeznaczoną do bezpiecznego przechowywania danych backupowych (wyposażenie pomijalne w sytuacji wynajęcia skrytki depozytowej bankowej).

4.3 Podstawowe wyposażenie personelu Administratora RCIM

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

Id	Wymaganie
WYMWYP.4	Dla każdego ze stanowisk personelu wskazanych w WYMWYP.1 Administrator RCIM musi zapewnić: 1. Wyposażenie meblowe (minimum krzesło, biurko,.) 2. Stacjonarny zestaw telefoniczny umożliwiający wykonywanie/odbieranie połączeń telefonicznych 3. Zestaw komputerowy lub notebook dla Pracowników Administratora RCIM w GBO RCIM wyposażony minimum w: dwa monitory dla każdego zestawu komputerowego lub jeden dodatkowy monitor dla notebooka, który zapewniać będzie dostęp do Oprogramowania i usług umożliwiających świadczenie Umowy. Niezbędne oprogramowanie dla każdego stanowiska personelu Administratora RCIM pozwalające na realizację zadań Administratora RCIM zgodnie z wytycznymi Umowy. Zamawiający dopuszcza aby stanowisko pracy Kierownika projektu oraz Głównego architekta było wyposażone wyłącznie w zestaw komputerowy lub notebook

4.4 Infrastruktura sprzętowa oraz komunikacyjna

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

Id	Wymaganie
WYMWYP.5	Administrator RCIM zobowiązany jest do zapewnienia niezbędnej infrastruktury dla funkcjonowania GBO RCIM tj. co najmniej: 1. Infrastruktury sprzętowej oraz serwerowej zapewniającej nieprzerwaną pracę GBO RCIM zgodnie z wytycznymi Umowy. W przypadku zgłoszenia wniosku ze strony Administratora RCIM Zamawiający zgodzi się na wykorzystanie przez Administratora RCIM Infrastruktury sprzętowej i Infrastruktury sieciowej (z zachowaniem niezmiennych parametrów funkcjonowania Środowiska produkcyjnego RCIM i Środowisk testowych RCIM), pozostawiając ewentualną decyzję w kwestii ich użycia dla potrzeb realizacji Umowy po stronie Administratora RCIM. 2. Niezbędnego oprogramowania (systemowego, narzędziowego oraz biurowego) do poprawnego funkcjonowania GBO RCIM i realizacji przedmiotu Umowy 3. Infrastruktury umożliwiającej dla GBO RCIM 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

Id	Wymaganie
	Administradora RCIM oraz pozostałej infrastruktury i urządzeń GBO RCIM, 5. Faksu możliwością nadawania/odbierania maili poprzez stanowiska operatorów personelu Administratora RCIM. 6. Kont poczty elektronicznej w zakresie co najmniej: - jednego konta współdzielonego dla GBO RCIM - imiennego konta dla każdego Pracownika Administratora RCIM 7. Telefonów komórkowych w ilości niezbędnej do świadczenia Usług zgodnych z Umową.
WYMWYP.6	Administrator RCIM musi zapewnić dla funkcjonowania GBO RCIM centralkę telefoniczną, która umożliwiać będzie przekierowanie rozmów na: 1. Każde stanowisko Pracownika Administratora RCIM, 2. Telefony UBO RCIM, 3. Faks GBO RCIM 4. Wskazane numery telefonów komórkowych personelu Administratora RCIM. Techniczny sposób realizacji powyższych wymagań zależy od Wykonawcy.

4.5 Oprogramowanie do przyjmowania i obsługi zgłoszeń (System ITSM)

Poniżej wskazano minimalne wymagania dla narzędzia do obsługi zgłoszeń.

Id	Wymaganie
WYMNAR.1	Administrator RCIM zobowiązany jest wdrożyć i utrzymywać narzędzie typu System ITSM (IT Service Management) obejmujące w szczególności funkcjonalności trouble ticketing / workflow do przyjmowania i obsługi zgłoszeń. Narzędzie musi być dostępne poprzez interfejs www. Zamawiający oczekuje, iż system umożliwi w szczególności: • przypisywanie zgłoszeń do odpowiednich konsultantów • przekazywanie zgłoszeń między konsultantami • monitorowanie i eskalację czasu dot. reakcji na zgłoszenia • nadawanie statusów dla zgłoszeń
WYMNAR.2	System ITSM musi zapewniać wydajną równoczesną pracę co najmniej 30 użytkowników.
WYMNAR.3	W zakresie przyjmowania i obsługi zgłoszeń oprogramowanie musi pozwalać co najmniej na: • Wprowadzenie zgłoszenia Wady wraz z nadaniem właściwej kwalifikacji zgodnej z gwarancją z GW; Zasady gwarancji GW są określone w dokumentacji SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej” w szczególności załącznik nr 17 i załącznik nr 9 do SIWZ

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

Id	Wymaganie
	• Wprowadzenie zgłoszenia kwalifikacji Obsługi wg obszarów, o których mowa w Załączniku Nr 9 do SIWZ Słownik pojęć • Wprowadzenie innych zgłoszeń zgodnie z przyjętymi Procedurami, według przyjętej kwalifikacji. System musi mieć możliwość dopisywania rodzajów zgłoszeń wynikających z Modelu utrzymania i Katalogu usług oraz nowych zgłoszeń wraz z pojawiającymi się ewentualnymi potrzebami podczas administrowania RCIM • Przypisanie zgłoszenia (automatyczne bądź ręczne) do wybranej roli lub osoby. • Pełną obsługę zgłoszenia (przekazywanie pomiędzy użytkownikami systemu, zamknięcie oraz ponowne utworzenie 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 parametrów SLA.
WYMNAR.4	Pozostałe wymagania funkcjonalne na System ITSM: 1. Oferowane rozwiązanie posiada: Katalog Usług, Bazę CMDB (Configuration Management Database), 2. Oferowane rozwiązanie jest przygotowane albo umożliwia dostosowanie do potrzeb realizacji Umowy. 3. System posiada interfejs w polskiej wersji językowej dla użytkowników końcowych. 4. Dostęp do funkcjonalności systemu dla Użytkowników musi być realizowany za pośrednictwem standardowej przeglądarki WWW (co najmniej MS Internet Explorer w wersji 7 lub nowszej, FireFox w wersji 3.6 lub nowszej). 5. Możliwość personalizacji interfejsu użytkownika bez potrzeby programowania. 6. Zapewnienie skalowalności i możliwość rozbudowy. 7. Dodawanie raportów za pomocą narzędzi systemowych lub poprzez narzędzia zewnętrzne np. Crystal Reports; Możliwość modyfikowania raportów i odnoszenia ich do różnych cech, pozwalających w szczególności na przygotowywanie szczegółowych raportów biznesowych usług obsługi zgłoszeń. 8. Możliwość eksportu raportów do plików zewnętrznych popularnych formatów, np. csv, pdf 9. Możliwość generowania zdefiniowanych raportów zawierających cechy co najmniej zawierające: statystykę ilości zgłoszeń i ich statusów, terminowości ich realizacji, stron realizujących zgłoszenia, w zestawieniu

Id	Wymaganie
	na ich kwalifikację.
WYMNAR.5	Administrator RCIM odpowiada za opracowanie materiałów i utrzymanie w aktualności dla Uprawnionych użytkowników wewnętrznych tj. instrukcji użytkownika zgłoszeń Systemu ITSM zawierającej zrzuty z ekranów wraz z opisem czynności jakie Uprawniony użytkownik wewnętrzny musi podjąć w celu obsługi systemu.

4.6 Integracja GBO RCIM z RCIM

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

Id	Wymaganie
WYMŁACZ.1	Dla zdalnego dostępu do RCIM Administrator RCIM musi zapewnić dedykowane i bezpieczne łącze (kanał VPN (IpSec) zapewniający uwierzytelnianie, autoryzację i szyfrowanie sesji z wykorzystaniem certyfikatów o parametrach opisanych w rozdziale 6.7) do komunikacji pomiędzy GBO RCIM i RCIM. Koszty podłączenia a także zakupu niezbędnych urządzeń wraz z oprogramowaniem, a następnie obsługi łącza ponosi Administrator RCIM. Urządzenia i oprogramowanie muszą być dostosowane do urządzeń, oprogramowania i łącz działających w RCIM.
WYMŁACZ.2	Zdalny dostęp do RCIM możliwy będzie tylko dla upoważnionych Pracowników Administratora RCIM z lokalizacji GBO RCIM. Ruch (dostęp do RCIM Pracowników Administratora RCIM) musi być monitorowany. Zamawiający wymaga opracowania Procedury opisującej warunki zdalnego dostępu do RCIM przez Pracowników Administratora RCIM.

5 Procedury i instrukcje (katalog minimalnych procedur i instrukcji)

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

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

Id	Wymaganie
WYMPROC.1	Administrator RCIM zobowiązany jest do opracowania w uzgodnieniu z Zamawiającym Procedur w ramach Modelu utrzymania RCIM, umożliwiających mu świadczenie usług zgodnie z Umową. Minimalny zakres Procedur: 1. Procedura monitorowania stanu RCIM 2. Procedura usuwania bieżących problemów w RCIM 3. Procedura zarządzania środowiskami produkcyjnymi i testowymi 4. Procedura administrowania RCIM 5. Procedura testowania Oprogramowania aplikacyjnego 6. Procedura wgrywania zmian Oprogramowania 7. Procedura backup'u danych (tworzenia kopii zapasowych danych) 8. Procedura zasilania danych RHD 9. Procedura deponowania kopii zapasowych danych we wskazanym miejscu 10. Procedura eskalacji 11. Procedura obsługi zgłoszeń Wad, Obsług innych ustalonych kwalifikacji. Rodzaje zdarzeń będą wynikać z Modelu utrzymania i Katalogu usług. Zamawiający dopuszcza rozszerzenie zakresu kategoryzacji usług, jeżeli będzie to wymagane daną usługą. Umowa z Generalnym Wykonawcą obejmuje Awarię, Błąd, Błąd blokujący, Usterkę. 12. Procedura Obsługi reklamacji 13. Procedura komunikowania o przerwach w dostępie do e-USług oraz o zdarzeniach awaryjnych 14. Procedura dostępu do pomieszczeń RCIM (w tym procedura modyfikacji listy osób upoważnionych do dostępu do pomieszczeń RCIM) 15. Procedura nadawania uprawnień oraz warunków dostępu zdalnego do RCIM dla Pracowników Administratora RCIM. 16. Procedura obsługi publikacji treści w e-USługach

Id	Wymaganie
	17. Procedury zarządzania katalogiem usług Po stronie Wykonawcy leży obowiązek wykonania wszystkich czynności (w tym współpraca z Generalnym Wykonawcą wg par.9 Umowy) których efektem jest stworzenie i opis procedur, natomiast Zamawiający zgodnie z SIWZ udostępni komplet Dokumentacji Systemu PSIM otrzymanej od Generalnego Wykonawcy.
WYMPROC.2	Procedury muszą zostać opisane wg schematu: • Wykaz ról uczestniczących w procedurze • Warunki wejściowe (warunki rozpoczęcia procedury) • Wykaz czynności wraz ze scenariuszami alternatywnymi tych czynności z przypisaniem ról (stron) odpowiedzialnych za ich realizację. • Warunki zakończenia procedury • (o ile konieczne) Wykaz niezbędnych dokumentów jakie muszą powstać w ramach procedury
WYMPROC.3	Administrator RCIM zobowiązany jest do opracowania Planu Ciągłości Działania – procedury organizacyjnej w zakresie swojej działalności , która zapewnić będzie ciągłość świadczenia usług zgodnie z zapisami Umowy w tym zapewnienie stałego dostępu do zgłoszeń systemu ITSM, itd. Administrator RCIM ma opracować Plan Ciągłości Działania we własnym zakresie obowiązków. Generalny Wykonawca w ramach realizacji Umowy na budowę PSIM nie ma obowiązku opracowania Planu Ciągłości Działania PSIM.
WYMPROC.4	Wraz z uruchomieniem Centrum certyfikacji Administrator RCIM jest zobowiązany do opracowania Procedury w zakresie Polityki certyfikacji dla urządzeń i serwerów

6 Usługi utrzymania

Poniżej przedstawiono wymagania dla usług utrzymania w okresie trwania Umowy.

6.1 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. Sposób i forma dokumentowania czynności konfiguracyjnych i administracyjnych oraz parametryzacji RCIM będą uzgodnione pomiędzy Zamawiającym i Administratorem RCIM po podpisaniu Umowy w związku z obowiązkiem opracowania przez Administratora RCIM Modelu Utrzymania, Planu Ciągłości Działania, opisem procedur oraz wdrożenia i utrzymywania Systemu ITSM.
WYMUTRZ.2	Administrator RCIM odpowiada za utrzymanie środowisk produkcyjnych i testowych w RCIM (przekazanych do eksploatacji przez Generalnego Wykonawcę w dniu odbioru) oraz tworzenie nowych w ramach zidentyfikowanych potrzeb (przy wykorzystaniu infrastruktury zakupionej w ramach budowy i wdrożenia Systemu PSIM). Zamawiający udostępni Wykonawcy Dokumentację Systemu PSIM otrzymaną od Generalnego Wykonawcy.

6.2 Help desk

Poniżej wskazane zostały minimalne wymagania dla usługi Help desk.

Id	Wymaganie
WYMHELP.1	Administrator RCIM będzie świadczył usługi Help desk dla Uprawnionych użytkowników wewnętrznych wskazanych do kontaktu z Help-desk w zakresie usług utrzymaniowych w tym w szczególności obsługi zgłoszeń Wad i Obsług, oraz dla Użytkowników końcowych w zakresie Obsługi i Obsługi reklamacji. W celu realizacji Obsług i Obsługi reklamacji Użytkownik końcowy będzie miał możliwość przesłania maila lub uzupełnienia formularza na stronie www. Administrator RCIM będzie obsługiwał zgłoszenia telefoniczne w trybie on-line od Uprawnionych Użytkowników wewnętrznych. Zamawiający nie wymaga aby Administrator RCIM obsługiwał telefonicznie zgłoszenia reklamacji od Użytkowników końcowych, a jedynie interakcji w trybie off-line (np. e-mail, formularz www).

Id	Wymaganie
	Użytkownicy końcowi obejmują pacjentów i klientów Partnerów Projektu oraz Podmiotów Leczniczych, którzy będą zintegrowani z RCIM. Dane dotyczące liczby potencjalnych Użytkowników końcowych są zawarte w Studium Wykonalności oraz Wniosku o dofinansowanie projektu Podkarpacki System Informacji Medycznej. Liczbę Użytkowników wewnętrznych stanowi grupa wybranych pracowników Beneficjenta Projektu, Partnerów Projektu i Podmiotów Leczniczych uprawnionych do zgłaszania Wad i Obsług.
WYMHELP.2	Wszystkie zgłoszenia Wad, Obsług i Obsługi reklamacji, niezależnie od kanału którym zostały odebrane, muszą zostać niezwłocznie zarejestrowane w Systemie ITSM zgodnie z zaakceptowaną przez Zamawiającego Procedurą.
WYMHELP.3	Administrator RCIM zobowiązany jest do zarządzania informacją o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Usług według procedur opracowanych w ramach Modelu utrzymania w zakresie: • Komunikatów administracyjnych wystawianych na portalach e-Usług • Komunikatów administracyjnych przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazane w procedurze adresy. • Komunikatów administracyjnych na opracowanej przez Administratora RCIM dedykowanej stronie www, w przypadku niedostępności portalów e-Usług. z informacją co najmniej o terminach rozpoczęcia oraz zakończenia przerwy w dostępie do e-Usług i jej przyczynie.

6.3 Utworzenie katalogu usług RCIM

Poniżej przedstawione zostały wymagania dotyczące utworzenia katalogu usług RCIM.

Id	Wymaganie
WYMKUS.1	Administrator RCIM zobowiązany jest do opracowania i utrzymywania Katalogu usług RCIM. Zamawiający udostępni Wykonawcy komplet Dokumentacji systemu PSIM otrzymanej od Generalnego Wykonawcy zgodnie z par.7 wzoru umowy – załącznik nr 17 do SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej
WYMKUS.2	W trakcie tworzenia Katalogu usług musi zostać uwzględniony pełen zakres działań Administratora opisany z wykorzystaniem Procedur. Określenie pełnego zakresu usług spoczywa na Administratorze RCIM. Obowiązkiem Administratora RCIM jest wg SIWZ zbudowanie Katalogu usług (w chwili obecnej Katalog usług nie istnieje) na podstawie obranej metodyki, wg której Administrator RCIM opracuje Model utrzymania RCIM.

Id	Wymaganie
	Usługi biznesowe są zgodne z umową pomiędzy Zamawiającym, a Generalnym Wykonawcą i w minimalnym zakresie obejmują następujące e-Usługi: • e-Informację • e-Rejestrację • RDRR • EPN • SIK • ERP oraz MAR
WYMKUS.3	Dla każdej z usług wchodzącej w skład Katalogu usług zostaną opracowane procesy realizujące daną usługę (w tym cel). Wymagane jest określenie kroków procesów składających się na usługę, przy czym każdy proces musi składać się z co najmniej dwóch istotnych kroków określających jego początek i koniec (prezentujący wynik działania usługi). Dodatkowo każda z usług musi zostać opisana poprzez opis zewnętrznych elementów/przedmiotów/usług wykorzystywanych do świadczenia usługi.
WYMKUS.4	Każda usługa zdefiniowana w Katalogu usług musi posiadać przypisane parametry poziomu jakości, które odnoszą się do usługi biznesowej, którą opisuje. Administrator RCIM zbuduje katalog usług (zgodnie z definicją wskazaną w Słowniku pojęć) – tym samym każda ze zdefiniowanych tam usług musi być opisana parametrami jakościowymi tj. co najmniej dostępność, wydajność, niezawodność, itd.). W katalogu usług muszą się znaleźć m.in. następujące informacje: opis typu usługi, czas jej świadczenia oraz dostępności, role odpowiedzialne za usługę biznesową, itp.
WYMKUS.5	Administrator RCIM opracuje schemat tworzenia nazw dla usług w Katalogu usług: • usług, ich identyfikatorów • parametrów, ich identyfikatorów
WYMKUS.6	Dla każdego zdefiniowanego parametru usługi Administrator RCIM zobowiązany jest do przedstawienia skróconego katalogu wartości jakie parametry usług mogą przyjmować.
WYMKUS.7	Administrator RCIM opracuje szablon karty usługi, która zawierać będzie co najmniej: • ID usługi, Nazwa usługi wg schematu nazw usług i parametrów. • Obowiązuje od, Obowiązuje do • Wersja (przy aktualizacji usługi, dla nowo opisywanej usługi domyślna wartość to 1.0) • Dostawca usługi (np. Generalny Wykonawca) • Właściciel usługi po stronie Administratora RCIM

Id	Wymaganie
	- Klient usługi (użytkownicy) - Opis usługi (z uwzględnieniem zapisów wymagań WYMKUS.3 oraz WYMKUS.4) - Czas świadczenia usługi - Czas wsparcia usługi – dostępność wsparcia m.in. help desk'u

6.4 Wymagania dla zarządzania katalogiem usług

Poniżej przedstawione zostały wymagania w zakresie zarządzania katalogiem usług.

Id	Wymaganie
WYMZKU.1	Katalog usług musi być aktualizowany na bieżąco przez Administratora RCIM. W ramach aktualizacji będą wykonywane w szczególności następujące działania: - opisywanie nowej usługi (w sytuacji zdefiniowania nowej usługi), - modyfikacja usługi (w sytuacji wprowadzenia zmiany w usłudze), - usunięcie usługi (w sytuacji usunięcia usługi z Katalogu usług), - zmiana parametrów usługi (w sytuacji modyfikacji parametrów opisujących usługę), - zmiana wartości parametrów (w sytuacji zmiany wartości parametrów danej usługi), - zmiana sposobu pomiaru parametrów (w sytuacji modyfikacji dotychczas ustalonego sposobu pomiaru parametrów usługi).
WYMZKU.2	Wszystkie zmiany w Katalogu usług muszą być zatwierdzane przez Zamawiających przed ich wprowadzeniem, za wyjątkiem usług tymczasowych – wprowadzonych jako obejście. Usługi tymczasowe muszą być przedstawione do informacji Zamawiającym najpóźniej w ciągu 24 godzin od ich wprowadzenia.

6.5 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.

Id	Wymaganie
WYMADM.2	Administrator RCIM zobowiązany jest do administracji środowiskami produkcyjnymi oraz środowiskami testowymi w RCIM obejmującej co najmniej: • 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 Infrastrukturą sprzętową RCIM zgodnie z Dokumentacją Systemu PSIM, Dokumentacją Administratora, warunkami gwarancji oraz dokumentacją producenta infrastruktury sprzętowej i sieciowej. Zamawiający udostępni Wykonawcy Dokumentację systemu PSIM otrzymaną od Generalnego Wykonawcy.
WYMADM.4	Administrator RCIM zobowiązany jest do administracji Oprogramowania zgodnie z Dokumentacją Systemu PSIM i Dokumentacją Administratora. Zamawiający nie dopuszcza zmian w Dokumentacji Systemu PSIM otrzymanej od Generalnego Wykonawcy, natomiast Dokumentacja Administratora jest dokumentacją dostarczoną przez Administratora i Zamawiający dopuszcza zmiany w tej dokumentacji.
WYMADM.5	Administrator RCIM zobowiązany jest do samodzielnego usuwania bieżących problemów z prawidłowym i wydajnym funkcjonowaniem Oprogramowania Infrastruktury sprzętowej i Infrastruktury sieciowej, a w sytuacji tego wymagającej, o ile będzie to możliwe, opracowywanie i wdrażanie rozwiązań zastępczych. Celem jest zapewnienie ciągłości działania RCIM. Samodzielne usuwanie bieżących problemów dotyczy napraw Wad przez Administratora RCIM z wyłączeniem zgłoszeń Wad i Obsług, które mają być realizowane przez Generalnego Wykonawcę zgodnie z umową zawartą w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej – par.15 Gwarancja jakości i rękojmia za wady. W takim przypadku Administrator wdraża poprawki i zalecenia otrzymane od Generalnego Wykonawcy, będące wynikiem obsługi Wad i Obsług. Wszelkie działania prowadzone przez Administratora RCIM nie mogą pozbawić Zamawiających gwarancji świadczonej przez GW i powinny odpowiadać zaleceniom GW opisanym w Dokumentacji Systemu PSIM.
WYMADM.6	W zakresie administracji RCIM, Administrator RCIM na własne potrzeby i/lub na wniosek WP, zobowiązany jest do wykonywania dedykowanych raportów dotyczących stanu i funkcjonowania RCIM, w tym w szczególności e-Usług, w obszarze mierzalnych parametrów w tym w zakresie danych logowanych przez Oprogramowanie. Raporty będą sporządzane w formie pisemnej i formie elektronicznej. Szczegółowa zawartość oraz forma raportów zostaną uzgodnione z

Id	Wymaganie
	Zamawiającym na etapie realizacji Umowy i obejmują w szczególności mierzalne parametry funkcjonowania Oprogramowania przy wykorzystaniu oprogramowania MAR oraz możliwe do uzyskania poprzez narzędzia dostarczone przez Wykonawcę. Minimalną zawartość oraz częstotliwość raportów opisuje Rozdział 9 OPZ.
WYMA DM.7	Administrator RCIM odpowiada za administrację wysyłania powiadomień o zdarzeniach zaistniałych w RCIM poprzez SMS/e-mail wg uzgodnionej Procedury (będzie to dotyczyć sytuacji awaryjnych).
WYMA DM.8	Administrator RCIM zobowiązany jest do prowadzenia cyklicznych w ustalonym harmonogramie czynności administracyjnych w tym: • przegląd stanu RCIM, • przegląd i analiza poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych (zajętości przestrzeni dyskowych macierzy, pamięci, itp.) w RCIM. Szczegółowe parametry dotyczące monitorowania stanu RCIM mają odwoływać się do metodyki zastosowanej przez Wykonawcę do opracowania Modelu utrzymania RCIM i dobrych praktyk w administrowaniu systemami informatycznymi oraz zostaną uzgodnione na etapie realizacji umowy w związku z wymogiem opisu przez Wykonawcę procedury monitorowania stanu RCIM. Zamawiający wymaga przeglądu i analizy poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych W RCIM. Przeglądy mają być dokonywane centralnie w RCIM. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowych działań, które powodować mogą przerwy w działaniu Systemu bądź obniżenie parametrów wydajnościowych, Administrator RCIM zobowiązany jest poinformować Zamawiających o planowanych czynnościach administracyjnych z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni roboczych przed planowanym terminem ich rozpoczęcia. Czynności administracyjne o których mowa powyżej muszą być prowadzone w czasie najmniejszego obciążenia Systemu PSIM.
WYMA DM.9	Administrator RCIM identyfikuje istniejące oraz potencjalne problemy m.in. poprzez działania monitorujące wydajność fizycznych i logicznych komponentów infrastruktury sprzętowej i sieciowej, w szczególności: • identyfikowanie szczytów i nierównomiernych rozłożeń obciążenia, • identyfikację urządzeń pracujących na granicy wydajności, • identyfikowanie nieprawidłowo działających urządzeń. W przypadku wystąpienia powyżej wskazanych sytuacji Administrator RCIM musi podjąć działania mające na celu usuwanie istniejących problemów lub działania prewencyjne dla potencjalnych problemów (w tym przekazać zgłoszenie do Generalnego Wykonawcy).
WYMA DM.10	Administrator RCIM odpowiada za utworzenie oraz zarządzanie rejestrem wersji Oprogramowania, które będzie obejmować informacje o:

Id	Wymaganie
	• Obowiązujących w poszczególnych jednostkach zintegrowanych w RCIM wersjach Oprogramowania w warstwie lokalnej, istotnych z punktu widzenia działania e-Uslug. • Obowiązujących wersjach Oprogramowania w RCIM

6.6 Usługa SMS i e-mail

Kontekst usługi SMS i e-mail

System PSIM w zakresie e-Uslug umożliwia wysyłanie wiadomości SMS i e-mail do Uzytkownikow wewnetrznych oraz do Uzytkownikow koncowych w postaci automatycznie generowanych komunikatow systemowych. Dodatkowo System PSIM w zakresie e-Uslug posiada funkcjonalnosc wysylania wiadomosci e-mail jako komunikatow administracyjnych w wyniku wykonywania czynnosci administracyjnych czy tez na zlecenie Zamawiajacych. Usługa e-mail ma byc jednokierunkowa tzn. polegajaca najpierw na przyjmowaniu poleceń wysłania wiadomości e-mail wygenerowanych przez Oprogramowanie Aplikacyjne RCIM, a nastepnie dystrybucji wiadomosci e-mail do Uzytkownikow przez te usluge e-mail. Komunikacja w druga strone nie jest wymagana.

Dla Obslug i Obslugi reklamacji inicjowanych przez Uzytkownikow koncowych Administrator przygotowuje (do wyboru wg własnego uznania) dedykowany formularz www.i/lub oddzielne konto e-mail z możliwością przyjmowania zgłoszeń w taki sposób aby zapewnić interakcje w komunikacji z Uzytkownikiem koncowym.

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

Zadaniem Administratora RCIM jest wskazać, dostarczyć, zintegrować z RCIM (po swojej stronie), udokumentować integrację i utrzymywać usługi umożliwiające realizację wysyłki SMS i e-mail. W zakresie wysyłki SMS musi to być usługa zewnętrzna świadczona przez wybranego operatora telefonii komórkowej.

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

W przypadku zgłoszenia wniosku ze strony Administratora RCIM Zamawiający zgodzi się na wykorzystanie przez Administratora RCIM Infrastruktury sprzętowej i Infrastruktury sieciowej RCIM (z zachowaniem niezmienionych parametrów funkcjonowania Środowiska produkcyjnego RCIM i Środowisk testowych RCIM), pozostawiając ewentualną decyzję w kwestii ich użycia dla potrzeb realizacji Umowy po stronie Administratora RCIM.

Usługa e-mail ma realizować zadania wynikające z działania systemu PSIM w zakresie:

- wysyłania komunikatow systemowych e-mail, generowanych przez e-Uslugi na konta Uzytkownikow Systemu PSIM.

- wysyłania wiadomości administracyjnych do Użytkowników (na ich konta) Systemu PSIM przez Administratora RCIM
- odbierania przez Administratora RCIM wiadomości wysyłanych przez Użytkowników RCIM

Dodatkowo usługa e-mail może być wykorzystana przez Administratora RCIM do zapewnienia indywidualnych kont pocztowych dla pracowników Administratora RCIM niezbędnych do świadczenia usług.

Serwer pocztowy nie będzie posiadał indywidualnych kont pocztowych Użytkowników Systemu PSIM oraz Zamawiającego.

Minimalne wymagania dla usługi SMS.

Id	Wymaganie
WYMSMS.1	Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia w trakcie trwania Umowy, pakietu w maksymalnej ilości 500.000 sztuk (pięćset tysięcy sztuk) SMS od jednego operatora usługi przez cały okres trwania umowy oraz zapewnienia ich wysłania na dowolne numery komórkowe wszystkich polskich operatorów sieci komórkowych.
WYMSMS.2	Objętość jednego SMS wynosi co najmniej 160 znaków bez polskich znaków.
WYMSMS.3	Wiadomość SMS nie może zawierać innych informacji niż treści generowane przez System PSIM (zabronione jest np. wysyłanie reklam bądź innych informacji komercyjnych).
WYMSMS.4	Uruchomiona Usługa SMS musi zapewnić bezpieczny sposób komunikacji z RCIM.
WYMSMS.5	Opatrzanie każdej wysyłanej wiadomości SMS podpisem nadawcy (pole „od”) o długości maksymalnie do 11 znaków bez polskich liter, które może być zmieniane na wniosek Zamawiających w trakcie trwania umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
WYMSMS.6	Wymagana jest skuteczność wysłania wiadomości na poziomie 100% dla wszystkich poprawnie zdefiniowanych w bazie danych numerów telefonów (odpowiednia ilość znaków, właściwe prefiksy), tzn. każda wygenerowana przez RCIM wiadomość SMS musi zostać wysłana do poprawnie wprowadzonego nr telefonu odbiorcy wiadomości.
WYMSMS.7	Wiadomości SMS muszą być wysyłane po dostarczeniu ich do operatora sieci komórkowej, w czasie nie dłuższym niż 1 minuta.
WYMSMS.8	Administrator RCIM każdorazowo wraz z raportem miesięcznym poinformuje pisemnie WP o liczbie wykorzystanych SMS co najmniej: w ostatnim miesiącu oraz od początku obowiązywania Umowy. Dodatkowo Administrator RCIM poinformuje WP niezwłocznie po przekroczeniu pakietu 450.000 sztuk SMS.
WYMSMS.9	Wymagane jest ciągłe monitorowanie skuteczności wysyłki SMS (np. przez WWW) oraz generowanie raportów zawierających statystyki jakościowe do parametrów usługi SMS zawartych w Umowie w szczególności dostarczonych i niedostarczonych SMS.
WYMSMS.10	Dostępność usługi: a. 98% w okresie rocznym b. W wymagany poziom dostępności usługi 98% w skali roku nie wliczane

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

Id	Wymaganie
	będą przestoje związane z przeprowadzaniem planowanych prac przez operatora usługi sms, o których Administrator RCIM powiadomi Zamawiającego przynajmniej na 2 dni przed planowanym działaniem
WYMSMS.11	Godziny świadczenia usługi: 24/7/365

Minimalne wymagania dla usługi e-mail

Id	Wymaganie
EMAIL.1	Wysyłanie wiadomości: - wysyłanie wiadomości pocztowej do min. 100 tys kont pocztowych jednocześnie, w tym z możliwością podziału na grupy - wysyłanie odrębnych treści poczty elektronicznej do adresatów różnych grup - automatyczne wstawianie do poczty treści wygenerowanej przez e-usługi wchodzące w System PSIM - wysyłanie ustalonej treści poczty zgodnie z określonymi harmonogramami przez usługi wchodzące w System PSIM - możliwość określenia nie mniej niż 1000 zdefiniowanych list i grup dystrybucyjnych złożonych z adresów e-maili w dowolnych domenach - Możliwość informowania użytkowników o dostępności i niedostępności - Konsola administracyjna umożliwiająca zarządzanie systemem poczty oraz dostęp do statystyk i logów użytkowników
EMAIL.2	Administracja: - dodawanie, edycja i usuwanie kont pocztowych (nie dotyczy Użytkowników końcowych) - dodawanie, edycja i usuwanie grup kont pocztowych - identyfikacja kont błędnych, do których poczta nie dotarła i prezentacji ich Zamawiającym w postaci uzgodnionych raportów. - stworzenie oraz utrzymanie integracji z Systemem PSIM, który będzie generował i przekazywał treść do wysłania przez usługę poczty elektronicznej. Komunikacja będzie odbywała się zgodnie z podanym poniżej schematem:

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

Id	Wymaganie
	e. wielofunkcyjna konsola administracyjna umożliwiająca zarządzanie systemem poczty oraz dostęp do statystyk wraz z narzędziami kreowania, wdrażania i zarządzania politykami nazewnictwa grup dystrybucyjnych. f. możliwość uruchomienia konsoli administracyjnej w innym portalu administracyjnym g. kontekstowe wyszukiwanie w wielu skrzynkach pocztowych treści wysłanych mali poprzez interfejs graficzny
EMAIL.3	Niezawodność i bezpieczeństwo: a. zapewnienie pełnej redundancji środowiska serwerów poczty elektronicznej oraz baz danych kont pocztowych b. Definiowanie quot na rozmiar skrzynek pocztowych, z możliwością ustawiania progu c. tworzenie kopii archiwalnych wysłanych wiadomości poczty elektronicznej zgodnie z otrzymanymi od Zamawiających wytycznymi d. Archiwizacja danych po przekroczeniu zadanych parametrów e. możliwość definiowania filtrów sortujących wysyłane wiadomości do folderów na podstawie informacji zawartych w nagłówku listu, adresata/grupy dystrybucyjnej f. możliwość definiowania niezależnych planów backupu dla w/w wytworzonych folderów g. Interwał wykonywania kopii zapasowych nie rzadziej niż 1 x 24 godz. h. kopie archiwalne wysłanych wiadomości poczty elektronicznej muszą być przechowywane co najmniej przez okres trwania umowy i. filtrowanie przed wysłaniem oprogramowania złośliwego, wirusów i oprogramowania szpiegującego zawartego w wiadomościach wraz z konfigurowalnymi mechanizmami powiadamiania o wykryciu i usunięciu takiego oprogramowania. j. skuteczność wysłania wiadomości na poziomie 100% dla wszystkich poprawnie zdefiniowanych w bazie danych kont pocztowych k. Wybór fizycznej lokalizacji serwera pocztowego należy do Wykonawcy z zastrzeżeniem że lokalizacja ta oznacza lokalizację RCIM, GBO RCIM, UBO RCIM lub inną lokalizację w granicach administracyjnych miasta Rzeszowa.
EMAIL.4	Wymagania techniczne wobec serwera poczty elektronicznej: a. ilość kont pocztowych do wysyłania typu no-reply - minimum 16 b. dostęp do serwera poczty elektronicznej poprzez protokół SMTP c. możliwość wysyłania poczty z załącznikami o rozmiarze do 5 MB d. obsługa polskich znaków
EMAIL.5	Godziny świadczenia usługi: 24/7/365
EMAIL.6	Dostępność usługi:

Id	Wymaganie
	c. 98% w okresie rocznym d. długość trwania jednej przerwy w dostępności usługi nie może być dłuższa niż 4 godziny e. okno serwisowe - 1:00 – 5:00 nie częściej niż trzy razy w miesiącu
EMAIL.7	Wymagane jest ciągłe monitorowanie skuteczności wysyłki wiadomości e-mail (np. przez WWW) oraz generowanie raportów zawierających statystyki jakościowe w szczególności w odniesieniu do parametrów usługi e-mail zawartych w Umowie. Zamawiający oczekuje formy pisemnej i elektronicznej tych raportów. Szczegółowy zakres i forma zostaną ustalone z Zamawiającym po podpisaniu Umowy w Okresie przygotowawczym. Zamawiający może zgodzić się na raporty w postaci elektronicznej potwierdzone niezwłocznie w formie pisemnej.

6.7 Centrum Certyfikacji

Administrator zobowiązany jest do zapewnienia usług Centrum Certyfikacji na potrzeby funkcjonowania RCIM, które spełniać będzie wymagania ujęte w poniższym rozdziale. Centrum Certyfikacji ma służyć do zapewnienia bezpiecznej komunikacji pomiędzy Regionalnym Centrum Informacji Medycznej, a Lokalnymi systemami informatycznymi. Zamawiający nie wymaga zbudowania przez Administratora RCIM odrębnego Centrum Certyfikacji. Wystarczające będzie wyłącznie zapewnienie przez Administratora usług generowania certyfikatów przez Centrum Certyfikacji w ilości i parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie RCIM, e-Usług i integrację z Podmiotami Lecznicznymi oraz Partnerami Projektu.

Część Dokumentacji Systemu PSIM będącej Dokumentacją powykonawczą RCIM w zakresie Infrastruktury sprzętowej i Infrastruktury sieciowej stanowi odpowiednio Załącznik nr 11 i Załącznik nr 12 do SIWZ. Szczegółowe parametry Infrastruktury sprzętowej i Infrastruktury sieciowej zostaną udostępnione dla Administratora po podpisaniu Umowy.

Podstawowe założenia dla funkcjonalności:

- podpisywanie i szyfrowanie treści komunikatów,
- identyfikacja urządzeń
- 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 dostarczanie 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 zapewnienia bezpiecznej komunikacji -

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

Id	Wymaganie
	następujących certyfikatów przez cały okres obowiązywania Umowy: • Certyfikat podpisu cyfrowego – wykorzystany do podpisywania i szyfrowania treści certyfikatów • Certyfikat serwera – wykorzystywany do identyfikacji • Certyfikacja VPN – wykorzystywany do zapewnienia bezpiecznego kanału komunikacji Parametry certyfikatów : • algorytm klucza publicznego: RSA, • długość klucza: 2048, • format certyfikatu: PEM, • ważność certyfikatu: 2 lat Zamawiający dopuszcza możliwość dostarczania certyfikatów niekwalifikowanych.
WYMCC.3	Centrum Certyfikacji musi wykonywać kopie bezpieczeństwa on-line. Zamawiający nie oczekuje przechowywania kluczy w module typu HSM (ang. Hardware Security Module). Kopie bezpieczeństwa powinny być wykonywane w sposób nie wpływający na ciągłość działania urządzeń świadczących usługę CA.
WYMCC.4	Centrum Certyfikacji musi zapewnić w ramach dostarczonej licencji możliwość wydawania nielimitowanej liczby certyfikatów i rejestracji nieograniczonej liczby użytkowników, przy czym szacuje się że ilość aktywnych certyfikatów nie będzie przekraczać 200 sztuk
WYMCC.5	Dostarczone rozwiązanie musi posiadać mechanizm automatycznego powiadamiania Administratora RCIM o fakcie zbliżania się okresu końca ważności certyfikatu.
WYMCC.6	W ramach usług utrzymaniowych Administrator RCIM po wydaniu nowego certyfikatu zobowiązany jest do implementacji certyfikatów w RCIM, a w przypadku certyfikatu dedykowanego dla danego Lokalnego systemu informatycznego jego bezpieczne przekazanie Partnerowi Projektu lub Podmiotu Leczniczego zgodnie z przyjętą Procedurą, celem jego zacytowania przez lokalnych administratorów.
WYMCC.7	Dostarczenie, zainstalowanie oraz utrzymanie w okresie trwania Umowy certyfikatów SSL na poziomie EV (ang. Extended Validation) z poniższymi parametrami, dla wszystkich domen (10 domen), pod którymi będą dostępne e-Usługi: • algorytm klucza publicznego: RSA • długość klucza: 2048

Id	Wymaganie
	- funkcja skrótu certyfikatu: SHA-1 - okres ważności certyfikatu: przez okres trwania Umowy

6.8 Monitoring pracy RCIM

Poniżej przedstawiono wymagania dla monitorowania stanu RCIM.

Id	Wymaganie
WYMMON.1	Administrator RCIM odpowiada za bieżące monitorowanie stanu RCIM oraz stosowne reagowanie w przypadkach przekroczenia parametrów usług i/lub zidentyfikowania Wad (zarówno przez Pracowników Administratora RCIM jak i Uprawnionych użytkowników wewnętrznych). Stosowne reagowanie oznacza podejmowanie działań przez Wykonawcę zgodnie z Modelem utrzymania RCIM oraz uzgodnionymi procedurami.
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 oraz innych dostarczonych przez GW lub Zamawiających. Oprócz własnych narzędzi dostarczonych przez Administratora RCIM Generalny Wykonawca zapewnia minimalny system do monitorowania działania RCIM w formie Modułu Administracji Regionalnej (MAR). Specyfikacja techniczna umożliwiająca przygotowanie przez Administratora RCIM monitorowania działania RCIM będzie zawarta w Dokumentacji Projektowej. Zamawiający zapewnia dostęp on-line do Oprogramowania aplikacyjnego z poziomu interfejsu użytkownika w ramach środowisk testowych RCIM.
WYMMON.3	Administrator RCIM realizuje i odpowiada co najmniej za: - 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.
WYMMON.4	Administrator RCIM, na podstawie działań monitorowania, zobowiązany jest do wykonywania zadań prewencyjnych określonych w procedurach, mających na celu utrzymanie ciągłości działania RCIM.

6.9 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-Uслуг od Zamawiających do RCIM (w tym zasilanie Regionalnej Hurtowni Danych i zasilanie katalogów e-Uслуг).
WYMDANE.2	Administrator RCIM odpowiada za zarządzanie słownikami w e-Uслугach.

6.10 Zarządzanie użytkownikami

Poniższe wymagania obejmują wytyczne dla zarządzania użytkownikami w RCIM.

Id	Wymaganie
WYMUZY.1	Administrator RCIM odpowiada za administrację Użytkownikami wewnętrznymi oraz Użytkownikami końcowymi.
WYMUZY.2	Administrator RCIM zobowiązany jest do administrowania i zarządzania dostępem użytkowników do RCIM. W ramach tego działania będą wykonywane w szczególności następujące działania: - zakładanie i usuwanie kont użytkowników, - nadawanie i odbieranie uprawnień dla użytkowników, - tworzenie i przypisywanie uprawnień do ról użytkowników.

6.11 Backup danych

Poniższe wymagania obejmują wytyczne dla tworzenia oraz zarządzania kopiami bezpieczeństwa.

Id	Wymaganie
WYMBACK.1	Administrator RCIM zobowiązany jest zgodnie z Procedurą za przestrzeganie polityki kopii bezpieczeństwa danych w RCIM. Wiąże się to z cyklicznym tworzeniem i zabezpieczaniem wykonanych kopii bezpieczeństwa danych i konfiguracji wskazanych komponentów i rejestrów wchodzących w skład RCIM, a w szczególności baz danych w RCIM co najmniej w zakresie: - Kompletności i poprawności kopii bezpieczeństwa - Przeprowadzenia testów wykonywania kopii zapasowych na zasób dyskowy, - Przeprowadzenia testów wykonywania kopii zapasowych na nowo

Id	Wymaganie
	zainstalowany zestaw taśm LTO5
WYMBACK.2	Administrator RCIM w sytuacji tego wymagającej odpowiada za odtworzenie danych z kopii bezpieczeństwa.
WYMBACK.3	Administrator RCIM zobowiązany jest do realizowania kopii bezpieczeństwa co najmniej zgodnie poniższymi wytycznymi: • 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	Po wykonaniu pełnej kopii bezpieczeństwa obowiązkiem Administratora RCIM jest jej zdeponowanie zgodnie z Procedurą.
WYMBACK.5	Zamawiający wykorzystują oprogramowanie HP Data Protector w wersji 6.xx w zakresie wykonywania kopii zapasowych serwerów fizycznych oraz wirtualnych. Zamawiający wymagają aktualizacji oraz rekonfiguracji w/w oprogramowania co najmniej w zakresie: • Przeprowadzenie aktualizacji do najnowszej wersji udostępnianej przez producenta oprogramowania – Zamawiający posiadają niezbędne licencje • Instalację oraz inicjalizację dostarczonych taśm LTO5. Dodatkowo Administrator RCIM zobowiązany jest do weryfikacji poprawności działania systemu wykonywanie kopii zapasowych co najmniej w zakresie: ○ Przeprowadzenia testów wykonywania kopii zapasowych na zasób dyskowy ○ Przeprowadzenia testów wykonywania kopii zapasowych na nowo zainstalowany zestaw taśm LTO5

6.12 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 Zamawiających wg przyjętego harmonogramu.
WYMe-IN.2	Przed publikacją Administrator RCIM zobowiązany jest wg Procedury do weryfikacji przygotowanej mu przez Zamawiających treści pod względem stylistycznym i gramatycznym i przygotowanie finalnego układu

Id	Wymaganie
	treści na portalach e-Uslug. Wszelkie propozycje zmian w treści muszą być uzgadniane z WP.
WYMe-IN.3	Po opublikowaniu treści na portalach e-usług, Administrator RCIM musi poinformować Zamawiających o zakończeniu zadania wg Procedury.

6.13 Zgłaszanie i koordynacja obsługi Wad w zakresie Oprogramowania, Infrastruktury sprzętowej, Infrastruktury sieciowej

Poniżej przedstawiono wytyczne dla zgłaszania oraz koordynacji obsługi Wad

Id	Wymaganie
WYMZGŁ.1	Administrator RCIM zobowiązany jest zgodnie z Procedurą do zgłaszania do GW Wad i koordynacji ich realizacji przez GW zgodnie z warunkami gwarancji z GW ¹ oraz zasadami oraz terminami wskazanymi w Umowie.
WYMZGŁ.2	Administrator RCIM zgłasza Wady wykryte po własnej analizie, oraz przekazane przez Uprawnionych użytkowników wewnętrznych.
WYMZGŁ.3	Dla zgłoszeń Wad, których opis lub komplet niezbędnych informacji wymaga uzupełnienia (po własnej analizie lub wniosku od GW), Administrator RCIM uzupełnia ten opis na bazie dostępnych danych w RCIM oraz przy współpracy z Uprawnionymi użytkownikami wewnętrznymi i przekazuje do GW.
WYMZGŁ.4	Po zgłoszeniu Wady do GW Administrator RCIM odpowiada za monitorowanie postępu rozwiązywania problemu w tym terminowości zgodnie z warunkami gwarancji z GW oraz weryfikowanie poprawności rozwiązania zgłoszonej Wady.
WYMZGŁ.5	Administrator RCIM zobowiązany jest do sprawdzenia czy zgłoszona Wada została w terminie w pełni poprawiona (np. poprzez przeprowadzenie testów).

6.14 Obsługa reklamacji i Obsługa Użytkowników końcowych

Poniżej przedstawiono wymagania dla Obsług i Obsługi reklamacji kierowanych przez Użytkowników końcowych.

Id	Wymaganie
WYMREK.1	Administrator RCIM zobowiązany jest zgodnie z Procedurami do realizacji

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

Id	Wymaganie
	Obsług i Obsługi reklamacji Użytkowników końcowych w zakresie: • Analizy, weryfikacji i podejmowania działań w zakresie Obsługi oraz naprawczych po zgłoszeniach Użytkowników końcowych dot. nieprawidłowego funkcjonowania e-usług, sugestii zmian, oraz zidentyfikowanych błędów w funkcjonowaniu RCIM • Udzielania odpowiedzi na zgłoszenia Użytkowników końcowych • W celu realizacji zadania Administrator RCIM może również kontaktować się telefonicznie z Użytkownikiem końcowym.

7 Testy Nowych wersji Oprogramowania

Poniżej przedstawione zostały wymagania dla testów Nowych wersji Oprogramowania.

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

8 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	Administrator RCIM odpowiada za: - Opracowanie zakresu, oraz harmonogramu prac wdrażania Nowej wersji Oprogramowania w uzgodnieniu z Uprawnionymi użytkownikami wewnętrznymi oraz Generalnym Wykonawcą - Wdrożenie na środowisko testowe i produkcyjne Oprogramowania aplikacyjnego w RCIM w zakresie Modyfikacji, Poprawek i Nowych wersji Oprogramowania, ze szczególnym uwzględnieniem niezbędnych, koniecznych dla poprawnego działania zmian wszystkich pozostałych elementów Oprogramowania (kompensacja wprowadzanych Modyfikacji i Poprawek do Oprogramowania w warstwie regionalnej jak i Lokalnych systemów informatycznych). - Instalację aktualizacji Oprogramowania systemowego (o ile będzie konieczna)
WYMZMI.2	Administrator RCIM odpowiada za: - 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. Zamawiający oczekuje, że Administrator RCIM jako zarządzający Oprogramowaniem i Infrastrukturą będzie ściśle współpracował z GW w zakresie pełnej i poprawnej implementacji Nowych wersji oprogramowania. W tym celu będzie korzystał z własnego doświadczenia w tego typu pracach i dokonywał odpowiednich dla RCIM sprawdzeń i weryfikacji, których ostatecznym wynikiem będzie potwierdzenie (oprócz potwierdzenia ze strony Generalnego Wykonawcy) poprawności działania Oprogramowania w środowisku produkcyjnym. Szczegóły w tym zakresie będą uzgodnione z Zamawiającym i zostaną zawarte w Modelu utrzymania RCIM.
WYMZMI.3	Na każde wezwanie WP Administrator RCIM zobowiązany jest przekazać raport z informacją o aktualnej wersji Oprogramowania działającej w środowisku produkcyjnym (z wyszczególnieniem wersji poszczególnych komponentów oprogramowania) lub wersji testowanej

Id	Wymaganie
WYMZMI.4	W przypadku konieczności wdrożenia Nowej wersji oprogramowania u Partnerów Projektu lub Podmiotów leczniczych Administrator RCIM zobowiązany jest do współpracy z Wykonawcami systemów lokalnych w zakresie integracji tego oprogramowania z RCIM. Dla potrzeb wdrożeń Nowych wersji oprogramowania Administrator w szczególności będzie uzgadniał z Wykonawcami systemów lokalnych wszelkie zagadnienia techniczne i organizacyjne zapewniające integrację systemów lokalnych z RCIM.

9 Raportowanie działań

Poniżej przedstawiono minimalne wymagania dla raportowania w okresie trwania Umowy.

Szczegółowy zakres i forma raportów będą uzgodnione z Zamawiającym

Id	Wymaganie
WYMRAP.1	Raport Miesięczny musi zawierać co najmniej następujące informacje: - Wykaz przeprowadzonych działań w ramach usług utrzymania; zakres, szczegółowość i forma opisu tych działań zostaną uzgodnione z Zamawiającym po podpisaniu Umowy w trakcie opracowania Modelu 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) wraz z informacją o ich przyczynach i podjętych działaniach. - Procentową dostępność oraz okres niedostępności poszczególnych usług RCIM w skali miesiąca - Specyfikacja rejestru wersji Oprogramowania wraz z podaniem ich wersji, komponentów objętych Nową wersją oprogramowania oraz ich aktualną parametryzacją w RCIM - Wnioski i zalecenia wynikające z realizowanych działań
WYMRAP.2	Raport Roczny musi zawierać co najmniej następujące informacje: - Statystyki zgłoszeń (liczba zgłoszeń otwartych, rozwiązanych, itd. z podziałem na podmiot odpowiedzialny za ich obsługę tj. Generalny Wykonawca, Administrator RCIM, podmioty odpowiadające za systemy lokalne) - Liczba Awarii, Błędów, Usterek wraz z informacją o czasie obsługi przez Generalnego Wykonawcę.
WYMRAP.3	Raport Nadzwyczajny będzie opracowany każdorazowo po wystąpieniu Awarii skutkującej niedostępnością jakiegokolwiek e-Usługi (Usługi biznesowej) lub Systemu informowania kierownictwa przez okres dłuższy jednorazowo niż 4 godziny. Raport nadzwyczajny musi zawierać w szczególności: Opis Awarii z podaniem daty wystąpienia i czasu trwania

Id	Wymaganie
	• Opis rzeczywistych przyczyn i skutków Awarii z uwzględnieniem podziału na Partnerów projektu i Podmioty lecznicze • Opis podjętych działań naprawczych • Rekomendacje działań prewencyjnych w przyszłości dla uniknięcia tego typu Awarii