



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA WIELKOPOLSKIEGO

Poznań, dnia 17 kwietnia 2024 r.

Poz. 3956

### POROZUMIENIE NR DZ-I/30/2024

**w sprawie powierzenia Samorządowi Województwa Wielkopolskiego prowadzenia zadania publicznego w zakresie ochrony zdrowia polegającego na zapewnieniu utrzymania operatorskiego Systemu EDM umożliwiającego prowadzenie przez Zespół Opieki Zdrowotnej w Wągrowcu elektronicznej dokumentacji medycznej, w tym usług e-dokumentacja i e-rejestracja oraz udzielenia dotacji na sfinansowanie realizacji tego zadania**

*(realizowanego w ramach przedsięwzięcia ujętego w WPF Województwa Wielkopolskiego pn.: Obsługa operatorska produktów i utrzymanie projektu pn. „Wyposażenie środowisk informatycznych wojewódzkich, powiatowych i miejskich podmiotów leczniczych w narzędzia informatyczne umożliwiające wdrożenie Elektronicznej Dokumentacji Medycznej oraz stworzenie sieci wymiany danych między podmiotami leczniczymi samorządu województw” w okresie trwałości)*

Zawarte pomiędzy:

Powiatem Wągrowieckim z siedzibą w Wągrowcu, ul. Kościuszki 15, NIP: 7661963101, REGON: 570799496, zwanym dalej Powiatem, reprezentowanym przez Zarząd Powiatu Wągrowieckiego, w imieniu którego działają:

1. Tomasz Kranc - Starosta Wągrowiecki,
2. Michał Piechocki - Wicestarosta,

przy kontrasygnacie Ewy Szczepaniak - Skarbnika Powiatu

a

Województwem Wielkopolskim z siedzibą Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu, al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań, NIP: 7781346888, REGON: 631257816, zwanym dalej Województwem, reprezentowanym przez Zarząd Województwa Wielkopolskiego, w imieniu którego działają:

1. Wojciech Jankowiak – Wicemarszałek Województwa Wielkopolskiego,
2. Paulina Stochniałek – Członek Zarządu Województwa Wielkopolskiego

Zwanych dalej Stronami

Mając na uwadze, że

- A.** Zakończona została realizacja projektu „Wyposażenie środowisk informatycznych wojewódzkich, powiatowych i miejskich podmiotów leczniczych w narzędzia informatyczne umożliwiające wdrożenie Elektronicznej Dokumentacji Medycznej oraz stworzenie sieci wymiany danych między podmiotami leczniczymi samorządu Województwa” (Projekt), którego Powiat i Szpital/e są partnerami na podstawie umowy partnerstwa dotyczącej realizacji Projektu zawartej z Województwem.
- B.** Projekt wymaga zachowania okresu trwałości wynoszącego pięć lat.

- C. W ramach Projektu: a/ została stworzona Platforma Regionalna zapewniająca realizację Usług Projektowych, b/ zapewniona została transmisja danych, niezbędna do zapewnienia łączności teleinformatycznej pomiędzy Platformą Regionalną, a wszystkimi podmiotami leczniczymi uczestniczącymi w Projekcie, c/ rozbudowane, zaktualizowane lub wymienione zostały oprogramowania HIS poszczególnych podmiotów leczniczych, dzięki czemu możliwe stało się wytwarzanie elektronicznej dokumentacji medycznej, d/ dostarczono wszelkie urządzenia i oprogramowania przewidziane w Projekcie.
- D. Nabyte i pozyskane w ramach Projektu wszelkie środki trwałe i wartości niematerialne i prawne, uzyskane uprawnienia i uruchomiona transmisja danych, wypracowane procedury i porozumienia, tworzą funkcjonalną, techniczną i organizacyjną całość zwaną łącznie Systemem EDM.
- E. Uczestnikiem Systemu EDM jest Zespół Opieki Zdrowotnej w Wągrowcu.
- F. System EDM umożliwia Zespołowi Opieki Zdrowotnej w Wągrowcu wytwarzanie elektronicznej dokumentacji medycznej oraz realizację Usług Projektowych obejmujących e-dokumentację i e-rejestrację.
- G. Zasadniczą częścią Systemu EDM jest Platforma Regionalna, która zapewnia możliwość funkcjonowania poszczególnych narzędzi informatycznych Uczestników/Partnerów, w tym Zespołu Opieki Zdrowotnej w Wągrowcu.
- H. Zespół Opieki Zdrowotnej w Wągrowcu wykorzystuje Platformę Regionalną w swojej bieżącej działalności operacyjnej zasilając ją rzeczywistymi danymi.
- I. W związku ze stworzeniem Systemu EDM i uruchomieniem Platformy Regionalnej zawarte zostały umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, na podstawie których podmioty lecznicze biorące udział w Projekcie, w tym Zespół Opieki Zdrowotnej w Wągrowcu, powierzyły przetwarzanie danych osobowych Województwu, a Województwo za zgodą podmiotów leczniczych dokonało dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych spółce Szpitale Wielkopolski sp. z o.o.
- J. System EDM tworząc strukturalną, funkcjonalną i organizacyjną całość, wymaga skoordynowanego zarządzania, które jest niezbędne do zapewnienia prawidłowego działania oraz należytego wykorzystania zasobów nabytych w ramach Projektu, co obejmuje też zasoby nabyte w ramach Projektu przez Zespół Opieki Zdrowotnej w Wągrowcu. Skoordynowane zarządzanie Systemem EDM obejmuje realizację szeregu pojedynczych zadań cząstkowych odnoszących się do całości jak i pojedynczych elementów Systemu EDM, bez których System EDM nie może funkcjonować i tym samym nie może realizować Usług Projektowych. Działania te składają się na utrzymanie operatorskie Systemu EDM realizowane przez Operatora Systemu EDM.

W związku z :

a. podjęciem uchwały nr LVII/458/2023 Rady Powiatu Wągrowieckiego z dnia 29 listopada 2023 roku w sprawie powierzenia Samorządowi Województwa Wielkopolskiego prowadzenia zadania publicznego w zakresie ochrony zdrowia polegającego na zapewnieniu utrzymania operatorskiego Systemu EDM umożliwiającego prowadzenie przez Zespół Opieki Zdrowotnej w Wągrowcu elektronicznej dokumentacji medycznej w tym usług e-dokumentacja i e-rejestracja

b. podjęciem uchwały nr LXII/1255/24 Sejmiku Województwa Wielkopolskiego z dnia 26 lutego 2024 roku w sprawie przyjęcia przez Samorząd Województwa Wielkopolskiego do realizacji zadań publicznych w zakresie ochrony zdrowia powierzonych przez powiaty województwa wielkopolskiego w zakresie zapewnienia utrzymania operatorskiego Systemu EDM umożliwiającego prowadzenie przez szpitale elektronicznej dokumentacji medycznej w tym usług e-dokumentacja i e-rejestracja w ramach przedsięwzięcia ujętego w WPF Województwa Wielkopolskiego pn. „Obsługa operatorska produktów i utrzymanie projektu pn. „Wyposażenie środowisk informatycznych wojewódzkich, powiatowych i miejskich podmiotów leczniczych w narzędzia informatyczne umożliwiające wdrożenie Elektronicznej Dokumentacji Medycznej oraz stworzenie sieci wymiany danych między podmiotami leczniczymi samorządu województwa” w okresie trwałości

Strony postanawiają zawrzeć następujące porozumienie, zwane Porozumieniem:

§ 1. 1. Powiat powierza do realizacji Samorządowi Województwa Wielkopolskiego prowadzenie zadania publicznego w zakresie ochrony zdrowia polegającego na zapewnieniu utrzymania operatorskiego Systemu EDM umożliwiającego realizację przez Zespół Opieki Zdrowotnej w Wągrowcu elektronicznej dokumentacji medycznej, w tym usług e-dokumentacja i e-rejestracja, zwanego dalej Zadaniem.

2. Powiat udziela Województwu dotacji celowej w łącznej kwocie 335 000,00 zł (słownie trzysta trzydzieści pięć tysięcy złotych 00/100) na realizację Zadania w okresie od 1 stycznia 2024 roku do 31 grudnia 2028 roku.

3. Na realizację Zadania wymienionego w ust. 1 zostały zabezpieczone środki przez Powiat:

- a) w roku 2024 w kwocie 67 000,00 zł (słownie sześćdziesiąt siedem tysięcy złotych 00/100),
- b) w roku 2025 w kwocie 67 000,00 zł (słownie sześćdziesiąt siedem tysięcy złotych 00/100),
- c) w roku 2026 w kwocie 67 000,00 zł (słownie sześćdziesiąt siedem tysięcy złotych 00/100),
- d) w roku 2027 w kwocie 67 000,00 zł (słownie sześćdziesiąt siedem tysięcy złotych 00/100),
- e) w roku 2028 w kwocie 67 000,00 zł (słownie sześćdziesiąt siedem tysięcy złotych 00/100).

4. Celem realizacji Zadania jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Systemu EDM, którego uczestnikiem jest Zespół Opieki Zdrowotnej w Wągrowcu oraz zapewnienie realizacji przez Zespół Opieki Zdrowotnej w Wągrowcu Usług Projektowych, to jest:

- a) usługi dostępu do elektronicznej dokumentacji medycznej zestandaryzowanej (usługa e-dokumentacja),
- b) usługi rejestracji do usług świadczonych przez Zespół Opieki Zdrowotnej w Wągrowcu (usługa e-rejestracji).

5. Utrzymanie operatorskie Systemu EDM dotyczy zapewnienia usługi Operatora Systemu EDM w okresie od 1 stycznia 2024 roku do 31 grudnia 2028 roku i obejmuje pokrycie kosztów wynagrodzenia Operatora Systemu EDM.

6. Planowany koszt utrzymania operatorskiego Systemu EDM w okresie od 1 stycznia 2024 roku do 31 grudnia 2028 roku ustalony został na kwotę 19 095 000,00 zł (słownie dziewiętnaście milionów dziewięćdziesiąt pięć tysięcy złotych 00/100), zwaną Planowany Koszt Operatora Systemu EDM.

7. W ramach Zadania Powiat pokrywać będzie wyłącznie część kosztów utrzymania operatorskiego Systemu EDM, zwanych Udziałem Powiatu w Utrzymaniu Operatorskim Systemu EDM.

8. Udział Powiatu w Utrzymaniu Operatorskim Systemu EDM stanowi ułamek 1/57 (jedną pięćdziesiątą siódmą) za każdy podmiot leczniczy rzeczywiście poniesionych przez Województwo kosztów utrzymania operatorskiego Systemu EDM w okresie od 1 stycznia 2024 roku do 31 grudnia 2028 roku, w zakresie kosztów wskazanych w ust. 5 niniejszego paragrafu, nie większych niż Planowany Koszt Operatora Systemu EDM. Tym samym maksymalna wartość Udziału Powiatu w Utrzymaniu Operatorskim Systemu EDM to 1/57 (jedna pięćdziesiątą siódmą) za każdy podmiot leczniczy Planowanego Kosztu Operatora Systemu EDM.

9. Udział Powiatu w Utrzymaniu Systemu EDM stanowi kwotę 335 000,00 zł (słownie trzysta trzydzieści pięć tysięcy złotych 00/100), równą łącznej kwocie dotacji celowej wskazanej w ust. 2 niniejszego paragrafu.

10. Zakres zadań Operatora Systemu EDM wskazany został w załączniku nr 1 do Porozumienia.

11. Operatorem Systemu EDM będzie podmiot wybrany przez Województwo. Powiat wyraża zgodę na to, by Operatorem Systemu EDM była spółka Szpitale Wielkopolski sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, wybrane przez Województwo zgodnie z przepisami prawa.

12. Województwo jest podmiotem odpowiedzialnym za Utrzymanie Systemu EDM.

13. Utrzymanie Systemu EDM finansowane będzie przez Województwo, przy czym w odniesieniu do podmiotów leczniczych z jakimi w ramach Projektu zawarta została Umowa Partnerstwa, Województwo otrzymywać będzie dotacje celowe, to jest dotację celową objętą niniejszym Porozumieniem oraz dotacje celowe objęte porozumieniami jakie Województwo zawrze z pozostałymi powiatami uczestniczącymi w Projekcie.

**§ 2. 1.** Zadanie realizowane będzie w okresie od 1 stycznia 2024 roku do 31 grudnia 2028 roku.

2. Ustala się termin wykorzystania dotacji:

- a) w 2024 r. nie później niż do 31 grudnia 2024 r.,

- b) w 2025 r. nie później niż do 31 grudnia 2025 r.,
- c) w 2026 r. nie później niż do 31 grudnia 2026 r.,
- d) w 2027 r. nie później niż do 31 grudnia 2027 r.,
- e) w 2028 r. nie później niż do 31 grudnia 2028 r.

3. Wykorzystanie dotacji następuje w szczególności przez zapłatę za zrealizowane zadania, na które dotacja była udzielona.

**§ 3.** Województwo zobowiązuje się do:

- a) wykorzystania dotacji zgodnie z przeznaczeniem,
- b) wydatkowania środków z dotacji w trybie przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych.

**§ 4. 1.** Dotacja, o jakiej mowa w § 1 ust. 2 Porozumienia, będzie przekazywana przez Powiat na rachunek bankowy Województwa nr 25 1020 4027 0000 1402 0835 1290 w banku PKO BP S.A.

2. W terminie 14 dni od dnia zawarcia Porozumienia Powiat przekaze do Województwa kwotę stanowiącą 1/2 (jedną drugą) części dotacji wskazanej w § 1 ust. 3 lit. a przypisanej do roku budżetowego 2024. Drugą część dotacji wskazanej w § 1 ust. 3 lit. a przypisanej do roku budżetowego 2024 Powiat przekaze do Województwa w terminie do 20 lipca 2024 r.

3. Począwszy od 1 stycznia 2025 r. dotacja, o jakiej mowa w § 1 ust. 2, z wyłączeniem jej części o jakiej mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, przekazana będzie w latach 2025 - 2028 przez Powiat do Województwa w dwóch równych częściach przypisanych do poszczególnych lat budżetowych, zgodnie z § 1 ust. 3 lit. b, c, d, e, przy czym pierwsza część przypisana do danego roku budżetowego płatna będzie do dnia 20 stycznia, a druga część przypisana do danego roku budżetowego płatna będzie do dnia 20 lipca.

4. Warunkiem przekazania dotacji jest obowiązywanie między Województwem a Operatorem Systemu EDM umowy w zakresie realizacji zadań wskazanych w załączniku nr 1 do Porozumienia, obejmującej okres którego dotyczą przekazywane części dotacji.

5. Województwo zobowiązuje się prowadzić dokumentację finansowo-księgową środków finansowych otrzymanych na realizację Zadania, w sposób umożliwiający identyfikację poszczególnych operacji księgowych.

**§ 5. 1.** Województwo zobowiązuje się do rozliczenia przekazanej dotacji w danym roku budżetowym poprzez złożenie Powiatowi sprawozdania finansowego z realizacji Zadania w poszczególnym roku budżetowym w terminie:

- a) do 20 stycznia 2025 r. za 2024 r.
- b) do 20 stycznia 2026 r. za 2025 r.
- c) do 20 stycznia 2027 r. za 2026 r.
- d) do 20 stycznia 2028 r. za 2027 r.
- e) do 20 stycznia 2029 r. za 2028 r.

stanowiącego załącznik numer 2 do niniejszego porozumienia.

2. Po ostatecznym zrealizowaniu Zadania Województwo zobowiązane jest do złożenia zbiorczego sprawozdania finansowego z realizacji Utrzymania Systemu EDM, które będzie zgodne z wcześniej złożonymi rozliczeniami rocznymi do dnia 20 stycznia 2029 roku.

**§ 6. 1.** W przypadku wykorzystania w danym roku budżetowym środków z dotacji niezgodnie z przeznaczeniem, pobrania ich nienależnie lub w nadmiernej wysokości, Województwo zwróci kwotę dotacji na rzecz Powiatu na rachunek bankowy Powiatu nr 57 1020 4027 0000 1502 1803 9898 (w roku udzielenia dotacji), 35 1020 4027 0000 1802 1804 5870 (w kolejnym roku po udzieleniu dotacji) w banku Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna w terminie i na zasadach określonych w art. 252 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1270 z późn. zm.).



2. W przypadku niewykorzystania części dotacji w danym roku budżetowym Województwo zwróci kwotę dotacji na rzecz Powiatu na rachunek bankowy określony w ust. 1 w terminie 14 dni po upływie terminu wykorzystania dotacji w danym roku budżetowym określonym w § 2 ust. 2. Od kwoty dotacji zwróconej po tym terminie nalicza się odsetki w wysokości określonej jak dla zaległości podatkowych, począwszy od dnia następującego po upływie terminu zwrotu.

§ 7. 1. Powiat będzie sprawował kontrolę prawidłowości wykonywania zadania publicznego przez Województwo, w tym wydatkowania przekazanej dotacji. Kontrola może być przeprowadzona w toku realizacji Zadania określonego w § 1 ust. 1 niniejszego Porozumienia oraz po jego zakończeniu w terminie 3 lat, licznym od daty jego zakończenia.

2. W ramach kontroli, o której mowa w ust. 1, osoby upoważnione przez Powiat mogą badać dokumenty i inne nośniki informacji, które mają lub mogą mieć znaczenie dla oceny prawidłowości wykonania powierzonego zadania dofinansowanego dotacją oraz żądać udzielenia ustnie lub na piśmie informacji dotyczących wykonania tego Projektu. Województwo na żądanie kontrolującego jest zobowiązane dostarczyć lub udostępnić dokumenty i inne nośniki informacji oraz udzielić wyjaśnień i informacji w terminie określonym przez kontrolującego.

3. Prawo kontroli przysługuje osobom upoważnionym przez Powiat zarówno w siedzibie Województwa, jak i w miejscach realizacji powierzonego zadania.

4. O wynikach kontroli, o której mowa w ust. 1, Powiat poinformuje Województwo, a w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości przekaże mu wnioski i zalecenia mające na celu ich usunięcie.

5. Województwo jest zobowiązane w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania wniosków i zaleceń, o których mowa w ust. 4, do poinformowania Powiatu o sposobie wykonania tychże wniosków i zaleceń.

§ 8. 1. W przypadku wystąpienia okoliczności, za które Strony nie ponoszą odpowiedzialności, a które uniemożliwiają wykonywanie niniejszego porozumienia, może być ono rozwiązane na mocy porozumienia Stron.

2. W przypadku wystąpienia sytuacji, o której mowa w ust. 1, Województwo zobowiązane będzie do zwrotu niewykorzystanej części dotacji w terminie 14 dni licznym od dnia zawarcia porozumienia o jakim mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu.

3. W przypadku wystąpienia okoliczności powodujących, że zadanie publiczne, o którym mowa § 1 ust. 1 niniejszego Porozumienia, może być zrealizowane w zmienionym zakresie, Strony dokonają stosownej zmiany treści Porozumienia w aneksie zawartym w formie pisemnej.

4. Województwo może odstąpić od porozumienia, jeżeli Powiat nie przekaże dotacji w terminie określonym w porozumieniu, nie później jednak niż do dnia przekazania dotacji.

5. Porozumienie może być rozwiązane przez Powiat ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

- a) wykorzystywania udzielonej dotacji niezgodnie z przeznaczeniem,
- b) odmowy poddania się przez Województwo kontroli albo niedoprowadzenia przez Województwo w terminie określonym w niniejszym Porozumieniu do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

6. Powiat rozwiązując Porozumienie w trybie określonym w ust. 5, określi kwotę dotacji podlegającą zwrotowi w wyniku stwierdzenia okoliczności, o których mowa w ust. 5, lit. a) - b) wraz z odsetkami w wysokości określonej jak dla zaległości podatkowych, naliczanymi od dnia przekazania dotacji, termin jej zwrotu oraz nazwę i numer rachunku bankowego, na który należy dokonać wpłaty.

7. W przypadku nieuiszczenia w terminie określonym w ust. 6 kwoty dotacji podlegającej zwrotowi wraz z odsetkami, od kwoty dotacji nalicza się odsetki w wysokości określonej jak dla zaległości podatkowych, począwszy od dnia do którego zgodnie z ust. 6 powinien nastąpić zwrot dotacji.

§ 9. W trakcie realizacji Porozumienia Województwo reprezentuje osoba pełniąca funkcję Dyrektora Departamentu Zdrowia Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego.

§ 10. 1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Porozumieniem zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz.U. 2023 r. poz. 1270 z późn. zm.).

2. Wszelkie zmiany lub uzupełnienia niniejszego Porozumienia, jak również oświadczenie o odstąpieniu, rozwiązanie Porozumienia wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 11. 1. Porozumienie wchodzi w życie z dniem podpisania i obowiązuje od dnia 1 stycznia 2024 roku do dnia 31 grudnia 2028 roku.

2. Porozumienie podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Wielkopolskiego. Czynności związane z dokonaniem ogłoszenia podejmie Województwo Wielkopolskie.

§ 12. Porozumienie zostaje zawarte w formie elektronicznej z datą złożenia ostatniego podpisu elektronicznego przez wszystkich reprezentantów Stron.

Województwo Wielkopolskie

Powiat

Wicemarszałek Województwa  
Wielkopolskiego  
(-) Wojciech Jankowiak

Starosta Wągrowiecki  
(-) Tomasz Kranc

Członek Zarządu Województwa  
Wielkopolskiego  
(-) Paulina Stochniałek

Wicestarosta  
(-) Michał Piechocki

*Kontrasygnata*  
Skarbnik Powiatu  
(-) Ewa Szczepaniak

## Załącznik nr 1

**Zakres zadań  
Operatora Systemu Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (OSEDM)**

## Spis treści

1	Zakres zadań OSEDM.....	3
1.1	Zadania związane z utrzymaniem Systemu EDM ( SEDM ).....	3
1.2	Zadania związane z administrowaniem SEDM.....	3
1.3	Zadania związane z monitorowaniem SEDM.....	4
1.4	Zadania związane z obsługą zgłoszeń do OSEDM.....	4
1.5	Zadania pomocnicze OSEDM.....	5
2	Opis zadania.....	6
2.1	Zarządzanie dostępem zdalnym do OSEDM.....	6
2.2	Utrzymanie usługi sms.....	6
2.3	Utrzymanie usługi e-mail.....	6
2.4	Obsługa certyfikatów.....	7
2.5	Monitorowanie terminu ważności certyfikatów.....	7
2.6	Tworzenie kopii zapasowych danych.....	8
2.7	Zarządzanie środowiskami testowymi.....	8
2.8	Zestawienie kanału VPN.....	9
2.9	Umożliwienie testów i weryfikacji poprawności integracji.....	9
2.10	Podłączenie podmiotu do środowiska produkcyjnego.....	10
2.11	Parametryzacja i konfiguracja jednostek.....	10
2.12	Operacje na koncie użytkownika.....	11
2.13	Zarządzanie użytkownikami i ich uprawnieniami.....	11
2.14	Konfigurowanie i zmiana treści powiadomień (e-mail i SMS).....	11
2.15	Zarządzanie szablonami formularzy e-Rejestracji.....	12
2.16	Zarządzanie rejestrem wersji (SEDM, oraz PR, PL w zakresie umożliwiającym koordynację zmian Oprogramowania i funkcjonowanie e-Uslug).....	12
2.17	Testowanie Oprogramowania.....	12
2.18	Koordinacja wdrożenia Oprogramowania.....	13
2.19	Wgrywanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji.....	14
2.20	Zasilanie katalogów e-usług.....	14
2.21	Zasilanie danych z hurtowni danych ( HD ).....	15
2.22	Publikacja treści portalów e-usług.....	15
2.23	Zarządzanie konfiguracją portalów e-usług.....	16

2.24	Zarządzanie informacją o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Uslug	16
2.25	Zarządzanie wysyłaniem komunikatów administracyjnych i informacyjnych	16
2.26	Przegląd stanu SEDM	17
2.27	Przegląd i analiza poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych	17
2.28	Monitorowanie funkcjonowania Oprogramowania	18
2.29	Monitorowanie akcji wsadowych	18
2.30	Monitorowanie akcji przetwarzania	19
2.31	Monitorowanie akcji SMS oraz e-maili	19
2.32	Monitorowanie akcji wykonanych przez Użytkowników e-Uslug	20
2.33	Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej	20
2.34	Utrzymanie systemu ITSM	21
2.35	Koordinacja obsługi zgłoszeń	21
2.36	Obsługa zgłoszeń Użytkowników końcowych	22
2.37	Obsługa Help-desk dla uprawnionych użytkowników wewnętrznych	22
2.38	Raportowanie działań	22
2.39	Usługa cyklicznego przeglądu aktualności procedur i instrukcji	23
2.40	Monitorowanie zapisu wideo z kamery w SEDM	23

## 1 Zakres zadań OSEDM.

### 1.1 Zadania związane z utrzymaniem Systemu EDM ( SEDM )

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

### 1.2 Zadania związane z administrowaniem SEDM

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

- Wgrywanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji
- Zasilanie katalogów e-usług
- Zasilanie danych z używanych hurtowni danych
- Publikacja treści portalów e-usług
- Zarządzanie procesami sprawozdawczości (tworzenie nowych definicji procesów, modyfikowanie istniejących definicji procesów, konfigurowanie powiadomień mailowych, zarządzanie listą procesów dostępnych dla harmonogramowania zadań)
- Zarządzanie informacją o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Uслуг
- Zarządzanie wysyłaniem komunikatów administracyjnych i informacyjnych (wysyłanie zleconych komunikatów administracyjnych i informacyjnych i zarządzanie nimi)

### 1.3 Zadania związane z monitorowaniem SEDM

- Przegląd stanu SEDM
- Przegląd i analiza poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych (identyfikowanie szczytów i nierównomiernych rozłożeń obciążenia, identyfikacja urządzeń pracujących na granicy wydajności, identyfikowanie nieprawidłowo działających urządzeń).
- Monitorowanie funkcjonowania Oprogramowania (jego dostępności, wydajności oraz poprawności działania)
- Monitorowanie akcji wsadowych (kompletność zasileń)
- Monitorowanie akcji przetwarzania
- Monitorowanie akcji SMS oraz e-mail (wysłane/nie wysłane)
- Monitorowanie akcji wykonanych przez Użytkowników e-Uслуг
- Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej pod kątem prawidłowości działania, wydajności, dostępności, itd.

### 1.4 Zadania związane z obsługą zgłoszeń do OSEDM

- Utrzymanie systemu w obszarze parametryzacji, konfiguracji, wersjonowania, zarządzania użytkownikami i uprawnieniami, usuwania wad
- Koordynacja obsługi wszystkich zgłoszeń dotyczących funkcjonujących usług, oprogramowania, infrastruktury sprzętowej zaobserwowanych nieprawidłowości i innych ustalonych zgodnie z przyjętym SDSI
- Obsługa zgłoszeń Użytkowników końcowych (reklamacji i innych zgłoszeń)
- Obsługa Help-desk dla uprawnionych użytkowników wewnętrznych (zapewnienie i realizowanie on-line obsługi zgłoszeń telefonicznych)

**1.5 Zadania pomocnicze OSEDM**

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

## 2 Opis zadania

### 2.1 Zarządzanie dostępem zdalnym do OSEDM

Nazwa usługi	
<b>Zarządzanie dostępem zdalnym do SEDM</b>	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie zdalnego dostępu do SEDM dla pracowników i współpracowników administratora, zgodnie z zapotrzebowaniem i regułami upoważnień.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Przebieg realizacji usługi jest opisany w ramach procedury zdalnego dostępu do SEDM dla pracowników i współpracowników administratora. Wynikiem działania usługi jest zapewnienie dostępu zdalnego zgodnie z zapotrzebowaniem oraz regułami upoważnień
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	System ITSM, pakiety oprogramowania narzędziowego umożliwiające zdalny dostęp do środowisk produkcyjnego i testowego.
Parametry usługi	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Usługa wyzwalana zdarzeniami – złożenie wniosku, niezwłocznie, adekwatnie do kwalifikacji zgłoszenia, standardowo - dostępna w czasie pracy serwisu, w dni robocze w godzinach 8:00-16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.2 Utrzymanie usługi sms

Nazwa usługi	
Utrzymanie usługi sms	
<b>Cel usługi</b>	Przekazywanie automatycznie generowanych komunikatów systemowych za pomocą komunikatów sms.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa ciągła, mająca na celu zapewnienie wysyłki powiadomień sms o określonym w parametrach usługi wolumenie, zgodnie z aktualną konfiguracją systemu w zakresie rodzaju i treści komunikatów.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Infrastruktura operatora sieci telefonii komórkowej. Usługa pakietowa, specyfikację interfejsu sms zawiera dokument zgodny z wymaganiami operatora
Parametry usługi	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Usługa ciągła, dostępna 24/7/365
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie dotyczące zgłoszeń awarii w zakresie usługi sms dostępne 24/7/365, pozostałe wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00

### 2.3 Utrzymanie usługi e-mail

Nazwa usługi	
Utrzymanie usługi e-mail	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie realizacji wysyłki e-mail w zakresie komunikatów, powiadomień, wiadomości – dostępnych zgodnie z funkcjonalnością e-Usług.



<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa ciągła, mająca na celu zapewnienie wysyłki powiadomień e-mail o określonym w parametrach usługi wolumenie, zgodnie z aktualną konfiguracją systemu w zakresie rodzaju i treści komunikatów.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Serwer pocztowy
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Usługa ciągła, dostępna 24/7/365
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie dotyczące zgłoszeń awarii w zakresie usługi e-mail dostępne 24/7/365, pozostałe wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00

#### 2.4 Obsługa certyfikatów

<b>Nazwa usługi</b>	
Obsługa certyfikatów	
<b>Cel usługi</b>	Obsługa certyfikatów w ramach zapewnienia Centrum Certyfikacji, mająca na celu zapewnienie bezpiecznej komunikacji pomiędzy OSEDM a Lokalnymi systemami informatycznymi.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa realizowana jest w ramach procesu zapewnienia Centrum Certyfikacji, polega na wygenerowaniu nowego certyfikatu, na wniosek jednostki, wraz z jego przekazaniem za pomocą e-mail i nadzorem nad zacytaniem przez jednostkę polegającym na wymaganii pisemnego (e-mail) potwierdzenia wgrania certyfikatu. W zakres usługi wchodzi następujące certyfikaty: - Certyfikat podpisu cyfrowego – wykorzystany do podpisywania i szyfrowania treści certyfikatów - Certyfikat WebServices – wykorzystywany do szyfrowania komunikatów - Certyfikat VPN – wykorzystywany do zapewnienia bezpiecznego kanału komunikacji.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	System ITSM, i inne – system wspierający wydawanie i monitoring certyfikatów adekwatne do dostawcy
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Usługa dostępna w dni robocze w godzinach 8:00-16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00

#### 2.5 Monitorowanie terminu ważności certyfikatów

<b>Nazwa usługi</b>	
Monitorowanie terminu ważności certyfikatów	
<b>Cel usługi</b>	Monitorowanie terminu ważności certyfikatów w ramach zapewnienia Centrum Certyfikacji, mająca na celu zapewnienie ciągłej komunikacji pomiędzy SEDM a Lokalnymi systemami informatycznymi.

<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa realizowana jest w ramach procesu zapewnienia Centrum Certyfikacji, polega na bieżącym monitorowaniu terminów ważności certyfikatów oraz powiadamianiu administratora systemu lokalnego za pomocą wiadomości e-mail o konieczności ich przedłużenia. W zakres usługi wchodzi następujące certyfikaty: - Certyfikat podpisu cyfrowego – wykorzystany do podpisywania i szyfrowania treści certyfikatów - Certyfikat WebServices – wykorzystywany do szyfrowania komunikatów - Certyfikat VPN – wykorzystywany do zapewnienia bezpiecznego kanału komunikacji
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	system wspierający wydawanie certyfikatów adekwatny do dostawcy
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Usługa realizowana w sposób ciągły, przy czym powiadomienia wysyłane w dni robocze w godzinach 8:00-16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00

## 2.6 Tworzenie kopii zapasowych danych

<b>Nazwa usługi</b>	
Tworzenie kopii zapasowych danych	
<b>Cel usługi</b>	Jest to element działań zabezpieczających odtworzenie środowiska produkcyjnego w przypadku awarii. Celem działań opisanych w ramach procedury jest zapewnienie, że kopie będą realizowane z odpowiednią częstotliwością i konieczną jakością (możliwość odtworzenia środowiska w przypadku awarii).
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Przebieg realizacji usługi jest opisany w ramach procedury „Procedura backup’u danych (tworzenia kopii zapasowych danych)”. Wynikiem działania usługi jest posiadanie poprawnych i bieżących kopii bezpieczeństwa.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Narzędzia: Nakivo Backup & Replication Enterprise, SEP sesam Urządzenia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• macierz dyskowa</li> </ul>
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Usługa wykonywana zgodnie z harmonogramem.
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00.

## 2.7 Zarządzanie środowiskami testowymi

<b>Nazwa usługi</b>	
Zarządzanie środowiskami testowymi	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie dostępności i zawartości środowisk testowych odpowiadających celom danej instancji środowiska testowego opisanym w dokumentacji.

<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa wykonywana jest w sposób ciągły, zgodnie z opisem zawartym w dokumentacji danego środowiska testowego i polega na zapewnieniu utrzymania środowiska zgodnie z jego przeznaczeniem, w tym aktualizacji danych środowiska, aktualizacji wersji oprogramowania, zarządzania dostępem.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Komponenty zainstalowane w ramach danego środowiska
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

## 2.8 Zestawienie kanału VPN

<b>Nazwa usługi</b>	
Zestawienie kanału VPN	
<b>Cel usługi</b>	Celem usługi jest poprawne zestawienie kanału VPN dla integracji Podmiotu Leczniczego PL z SEDM. Kanał służy do zdalnego dostępu do SEDM. Administrator SEDM musi zapewnić dedykowane i bezpieczne łącze (kanał VPN zapewniający uwierzytelnianie, autoryzację i szyfrowanie sesji).
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Przebieg realizacji usługi jest opisany w ramach procedury „Procedura zestawienia kanału VPN”. Wynikiem działania usługi jest zestawienie kanału VPN pomiędzy systemami Podmiotów Lecznicznych a SEDM. Usługa wykonywana na żądanie .
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Urządzenia Fortinet FortiGate 1500D, FortiGate-80E, FortiGate-80F.
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Usługa świadczona w godzinach 8:00-16:00.
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00.

## 2.9 Umożliwienie testów i weryfikacji poprawności integracji

<b>Nazwa usługi</b>	
Umożliwienie testów i weryfikacji poprawności integracji	
<b>Cel usługi</b>	Weryfikacja poprawności integracji w celu podłączenia podmiotu leczniczego w kolejnym kroku.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa rozpoczyna się po zestawieniu tunelu VPN między integrowanym PL a SEDM oraz skonfigurowaniu dostępu do e-Usług W uzgodnionym z PL terminie przeprowadzane są testy techniczne integracji. PL jest informowany o wynikach. Testy są powtarzane aż do ich pozytywnego zakończenia. Następnie przeprowadzane są testy funkcjonalne. Użytkownik podmiotu otrzymuje dostęp do środowiska testowego w celu lepszej weryfikacji wyników testów. Użytkownik PL ma również możliwość weryfikacji merytorycznej danych, którymi PL zasilil SEDM.

	W przypadku wykrycia błędów, do PL przekazywane są odpowiednie informacje. Usługa kończy się, gdy: - Administrator SEDM potwierdzi pozytywne przejście testów funkcjonalnych - PL potwierdzi kompletność zasilenia katalogów
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej W przyszłości P1
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.10 Podłączenie podmiotu do środowiska produkcyjnego

<b>Nazwa usługi</b>	
Podłączenie podmiotu do środowiska produkcyjnego	
<b>Cel usługi</b>	Podłączenie podmiotu do środowiska produkcyjnego
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa rozpoczyna się po potwierdzeniu poprawności integracji testowej i podjęciu decyzji o podłączeniu do środowiska produkcyjnego. Następuje skonfigurowanie dostępu PL do środowiska produkcyjnego SEDM (równolegle PL konfiguruje dostęp po swojej stronie) oraz przeprowadzenie testów technicznych. Następuje zasilenie katalogów środowiska produkcyjnego danymi PL (proces automatyczny). W przypadku wykrycia błędów, do PL przekazywane są odpowiednie informacje. - Administrator SEDM potwierdzi pozytywne przejście testów oraz zasilenie katalogów - PL potwierdzi kompletność zasilenia katalogów
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej W przyszłości P1
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.11 Parametryzacja i konfiguracja jednostek

<b>Nazwa usługi</b>	
Parametryzacja i konfiguracja jednostek	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie właściwej parametryzacji i konfiguracji dotyczącej danego Podmiotu Leczniczego na etapie integracji, jak i późniejszej eksploatacji systemu
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	W zakres usługi wchodzi: określanie stanu integracji komunikacji, dostępności poszczególnych e-Usług, określanie sposobu komunikacji (SMS, e-mail) dla powiadomień. Wynikiem działania usługi jest poprawna parametryzacja/konfiguracja jednostki.

<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej W przyszłości P1
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.12 Operacje na koncie użytkownika

<b>Nazwa usługi</b>	
Operacje na koncie użytkownika	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie operacji na koncie użytkownika
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. W skład usługi wchodzi następujące operacje: dodanie użytkownika, modyfikacja danych konta, usunięcie użytkownika, przypisywanie i modyfikacja uprawnień. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej W przyszłości P1
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Usługa oraz wsparcie dotyczące przebiegu realizacji zgłoszeń są świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.13 Zarządzanie użytkownikami i ich uprawnieniami

<b>Nazwa usługi</b>	
Zarządzanie użytkownikami i ich uprawnieniami	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie operacji zarządzania użytkownikami i ich uprawnieniami
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. W skład usługi wchodzi parametryzacja i konfiguracja kont użytkowników końcowych. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej W przyszłości P1
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.14 Konfigurowanie i zmiana treści powiadomień (e-mail i SMS)

<b>Nazwa usługi</b>
---------------------

Konfigurowanie i zmiana treści powiadomień (e-mail i SMS)	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie konfiguracji i zmian treści powiadomień (e-mail i SMS)
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej
Parametry usługi	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

#### 2.15 Zarządzanie szablonami formularzy e-Rejestracji

Nazwa usługi	
Zarządzanie szablonami formularzy e-Rejestracji	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie szablonów formularzy e-Rejestracji w zakresie zmian szablonów i weryfikacji ich działania.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej
Parametry usługi	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

#### 2.16 Zarządzanie rejestrem wersji (SEDM, oraz PR, PL w zakresie umożliwiającym koordynację zmian Oprogramowania i funkcjonowanie e-Uslug)

Nazwa usługi	
Zarządzanie rejestrem wersji (SEDM, oraz PR, PL w zakresie umożliwiającym koordynację zmian Oprogramowania i funkcjonowanie e-Uslug)	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie aktualnej informacji na temat wersji zainstalowanego oprogramowania w środowisku produkcyjnym i testowym
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Po instalacji nowej wersji któregośkolwiek z elementów oprogramowania rejestr wersji jest aktualizowany.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej
Parametry usługi	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

#### 2.17 Testowanie Oprogramowania

Nazwa usługi
--------------

Testowanie Oprogramowania (w tym testowanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji, testy nowych wersji)	
<b>Cel usługi</b>	Weryfikacja poprawności nowej wersji Oprogramowania (w zakresie poprawności instalacji, parametryzacji, oraz nowej lub poprawionej funkcjonalności, opisanej w dokumentacji otrzymanej od Głównego Wykonawcy), poprzez wykrycie i przekazanie do naprawy wszystkich wad oprogramowania oraz naprawę ewentualnych zaburzeń środowisk.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Przedmiotem usługi jest testowanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego i systemowego. W zakresie testów Oprogramowania aplikacyjnego wykonywane są testy funkcjonalne, testy warstwy integracji oraz, w zależności od potrzeb, testy wydajnościowe. Testowanie jest prowadzone w środowisku testowym zgodnie z dokumentacją otrzymaną od Głównego wykonawcy lub wytycznymi producentów oprogramowania systemowego lub narzędziowego. Usługa jest realizowana w oparciu o scenariusze testowe i przygotowywane każdorazowo harmonogramy. Po zakończeniu testowania sporządzane są raporty z testów.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Środowiska testowe e-Usług.
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00.
<b>Czas wsparcia usługi</b>	

#### 2.18 Koordynacja wdrożenia Oprogramowania

<b>Nazwa usługi</b>	
Koordynacja wdrożenia Oprogramowania (czynności informacyjne i uzgodnieniowe)	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie ciągłości przepływu informacji i skuteczne wykonywanie uzgodnień dotyczących wgrwania zmian Oprogramowania.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	W ramach usługi koordynacji wdrożenia realizowane są czynności informacyjne: 1. Udostępnienie Zamawiającemu raportu z wykonanych testów Oprogramowania aplikacyjnego do zatwierdzenia upgrade'u. 2. Zgłoszenie Zamawiającemu gotowości do wgrania Zmienionego Oprogramowania aplikacyjnego na środowisko produkcyjne. 3. Prowadzenie i aktualizacja Rejestru planowanych przerw w dostępie do e-Usług 4. W przypadku wgrwania zmian Oprogramowania aplikacyjnego przygotowanie dokumentu zawierającego datę planowanej instalacji, zakres zmian, listę wad, które zostały zamknięte. 5. Udostępnienie Zamawiającemu raportu z wykonanego upgrade'u Oprogramowania na środowisku produkcyjnym. W zakresie czynności uzgodnieniowych są: 1. Przedstawienie proponowanego terminu wgrania Zmienionego Oprogramowania aplikacyjnego na



	środowisko produkcyjne i uzyskanie akceptacji propozycji lub innego terminu upgrade'u. W przypadku, gdy zmiana obejmuje zmianę interfejsów – przekazanie odpowiednich informacji w celu umożliwienia uwzględnienia konieczności wprowadzenia zmian przez PR i PL w harmonogramie prac.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	BRAK
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00.
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Usługa oraz wsparcie dotyczące przebiegu realizacji zgłoszeń są świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00.

#### 2.19 Wgrywanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji

<b>Nazwa usługi</b>	
Wgrywanie oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie realizacji bezawaryjnego i efektywnego czasowo upgrade'u oprogramowania aplikacyjnego, narzędziowego, systemowego i warstwy integracji.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Przebieg realizacji usługi jest opisany w ramach procedury wgrywania zmian Oprogramowania. Wynikiem działania usługi jest poprawnie zainstalowane Oprogramowanie na środowisku produkcyjnym oraz raport z wykonanego upgrade'u..
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	BRAK
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	W ramach planowanych przerw w dostępie o e-usług
<b>Czas wsparcia usługi</b>	W dni robocze od 8:00-16:00

#### 2.20 Zasilanie katalogów e-usług

<b>Nazwa usługi</b>	
Zasilanie katalogów e-usług	
<b>Cel usługi</b>	Utrzymywanie aktualnych danych katalogowych SEDM
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa wykonywana jest automatycznie lub na żądanie. O ile zostaną zauważone niepoprawne dane po zasileniu, informacja o nieprawidłowościach zostanie przekazana podmiotowi udostępniającemu dane. Wynikiem działania usługi jest aktualizacja danych katalogowych na podstawie danych przekazanych z podmiotów.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej
<b>Parametry usługi</b>	



<b>Czas świadczenia usługi</b>	24/7 dla automatycznych zasileń o ile harmonogram tak przewiduje. Na żądanie lub zmiany harmonogramu w godzinach 8.00 – 16.00.
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.21 Zasilanie danych z hurtowni danych ( HD )

<b>Nazwa usługi</b>	
Zasilanie danych HD	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie poprawnego zasilania Regionalnej Hurtowni Danych oraz minimalizowanie ryzyka błędnych lub niekompletnych zasileń.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Szczegółowy opis realizacji usługi zawarty jest w procedurze Zasilania Hurtowni Danych HD Usługa realizowana jest na żądanie w zakresie dodawania/usuwania/modyfikowania pozycji harmonogramu oraz weryfikacja zasileń zgodnie z harmonogramem. Wynikiem działania usługi jest kompletne i poprawne załadowanie wszystkich zakresów danych odpowiednich dla danej jednostki zgodnie z harmonogramem albo uruchomienie procedury usuwania bieżących problemów.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Usługa oraz wsparcie dotyczące przebiegu realizacji zgłoszeń są świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.22 Publikacja treści portalów e-usług

<b>Nazwa usługi</b>	
Publikacja treści portalów e-usług	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie publikacji treści portalów e-usług
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu realizacji usługi zawiera Procedura obsługi publikacji treści w e-Usługach w części dotyczącej publikacji zleconych treści. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią (po ewentualnej korekcie stylistycznej i gramatycznej).
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Usługa oraz wsparcie dotyczące przebiegu realizacji zgłoszeń są świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

## 2.23 Zarządzanie konfiguracją portalów e-usług

Nazwa usługi	
Zarządzanie konfiguracją portalów e-usług	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie konfiguracji portalów e-usług
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu realizacji usługi zawiera Procedura obsługi publikacji treści w e-Usługach w części dotyczącej zmian w konfiguracji. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej
Parametry usługi	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Usługa oraz wsparcie dotyczące przebiegu realizacji zgłoszeń są świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

## 2.24 Zarządzanie informacją o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Usług

Nazwa usługi	
Zarządzanie informacją o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Usług	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie informacji o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępie do e-Usług
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Szczegółowe informacje dotyczące sposobu realizacji usługi zawiera Procedura komunikowania o przerwach w dostępie do e-Usług wraz ze zdarzeniami awaryjnymi Informacje na podstawie rejestru planowanych przerw w dostępie do e-usług lub na podstawie wyników Procedury monitorowania lub Procedury obsługi zgłoszeń i wad (dla przerw nieplanowanych). Wynikiem jest przesłanie komunikatu o przerwach w formie wiadomości sms lub e-mail lub komunikatu na dedykowanej stronie.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej
Parametry usługi	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

## 2.25 Zarządzanie wysyłaniem komunikatów administracyjnych i informacyjnych

Nazwa usługi
Zarządzanie wysyłaniem komunikatów administracyjnych i informacyjnych

<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie wykonywania zgłoszeń w zakresie wysyłania komunikatów administracyjnych i informacyjnych
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Usługa wykonywana jest w ramach realizacji zgłoszeń. Wynikiem działania usługi jest realizacja zgłoszenia zgodna z jego treścią (po ewentualnej korekcie stylistycznej i gramatycznej).
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.26 Przegląd stanu SEDM

<b>Nazwa usługi</b>	
Przegląd stanu SEDM	
<b>Cel usługi</b>	Cykliczny przegląd stanu SEDM w celu oceny wykorzystania systemu i jego funkcjonowania.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Generowanie raportów wskaźników i raportów administracyjnych projektu zgodnie z określony harmonogramem.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej, oprogramowanie narzędziowe niezbędne do realizacji usługi
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	

### 2.27 Przegląd i analiza poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych

<b>Nazwa usługi</b>	
Przegląd i analiza poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych	
<b>Cel usługi</b>	Identyfikowanie szczytów i nierównomiernych rozłożeń obciążenia, identyfikacja urządzeń pracujących na granicy wydajności, identyfikowanie nieprawidłowo działających urządzeń oraz zajętości przestrzeni dysków macierzy, pamięci
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Przegląd i analiza wykorzystania zasobów sprzętowych odbywa się w cyklu miesięcznym, zgodnie z ustalonym harmonogramem. W trakcie przeglądu i analizy wykorzystania zasobów sprzętowych sprawdzane są dane zgromadzone przez usługę monitorowania infrastruktury W przypadku wykrycia przekroczenia ustalonych limitów parametrów uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w SEDM Wynikiem działania procedury jest raport.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	System monitorowania
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00, a jej wynik jest przekazywany raz w miesiącu.

<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie dotyczące przebiegu realizacji zgłoszeń jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00
-----------------------------	---

### 2.28 Monitorowanie funkcjonowania Oprogramowania

<b>Nazwa usługi</b>	
Monitorowanie funkcjonowania Oprogramowania	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie monitoringu funkcjonowania Oprogramowania w zakresie jego dostępności, wydajności oraz poprawności działania – w celu wczesnego wykrywania potencjalnych problemów
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Monitorowanie funkcjonowania Oprogramowania składa się z trzech obszarów i bazuje na: - Kontroli logów e-usług pod kątem występowania błędów. - Kontroli logów komunikacyjnych warstwy integracji pod kątem występowania błędów po stronie SEDM - Kontroli logów hurtowni danych. Szczegółowy sposób monitorowania oraz sposoby reakcji w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości są wskazane w odrębnej instrukcji. W przypadku wykrycia błędów i przekroczenia ustalonych limitów parametrów uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w SEDM
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Kontrola logów systemowych (w tym logu brokera i logów szyny usług) pod kątem występowania błędów po stronie SDEM
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Usługa jest świadczona zgodnie z ustalonym harmonogramem
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.29 Monitorowanie akcji wsadowych

<b>Nazwa usługi</b>	
Monitorowanie akcji wsadowych (kompletność zasileń)	
<b>Cel usługi</b>	Monitorowanie operacji wsadowych pozwala na obserwowanie działania SEDM w zakresie zasileń z Hurtowni Danych danymi z podmiotów leczniczych.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Monitorowanie odbywa się przy pomocy narzędzia dostępnego w Module Administracji Regionalnej, które pozwala na obserwowanie listy operacji wsadowych związanych z zasileniami. Monitorowanie odbywa się zgodnie z ustalonym harmonogramem i jest podsumowywane w cyklu miesięcznym a jego wynikiem jest zestawienie zawierające następujące parametry: Skuteczność pobrań w okresie miesiąca, Odsetek udanych przetwarzań w okresie miesiąca, Odsetek udanych wsadów w okresie miesiąca. W przypadku wykrycia błędów i przekroczenia ustalonych limitów parametrów uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w SEDM]

<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00, raz w miesiącu
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.30 Monitorowanie akcji przetwarzania

<b>Nazwa usługi</b>	
Monitorowanie akcji przetwarzania	
<b>Cel usługi</b>	Monitorowanie akcji przetwarzania pozwala na śledzenie przebiegu akcji przetwarzania.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Monitorowanie odbywa się przy pomocy narzędzia dostępnego w Module Administracji Regionalnej. Pozwala ono na obserwowanie listy akcji przetwarzania oraz statusu poszczególnych akcji. Monitorowanie odbywa się na bieżąco, zgodnie z ustalonym harmonogramem, a jego wyniki podsumowywane są w cyklu miesięcznym. Wynikiem jest zestawienie zawierające liczbę akcji przetwarzania w zadanym okresie czasu w podziale na statusy wykonania i rodzaje operacji. W przypadku wykrycia błędów i przekroczenia ustalonych limitów parametrów uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w SEDM.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00, a jej wynik jest przekazywany raz w miesiącu.
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.31 Monitorowanie akcji SMS oraz e-maili

<b>Nazwa usługi</b>	
Monitorowanie akcji SMS oraz e-mail (wysłane/nie wysłane)	
<b>Cel usługi</b>	Monitorowanie skuteczności akcji SMS i e-mail oraz wykrywanie zbliżającego się limitu wysłanych sms.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Monitorowanie odbywa się przy pomocy narzędzia dostępnego w Module Administracji Regionalnej. W cyklu codziennym – następuje kontrola poziomu wysłanych sms, po przekroczeniu określonej liczby wiadomości – Administrator niezwłocznie informuje Zamawiającego o tym fakcie. W cyklu miesięcznym (do 5 dnia danego miesiąca) przekazywane jest zestawienie zawierające następujące parametry: Liczba SMS wysłanych w ciągu ostatniego miesiąca Liczba SMS wysłanych od początku obowiązywania umowy Liczba e-mail wysłanych w ciągu ostatniego miesiąca Liczba e-mail wysłanych od początku obowiązywania umowy

	Ponadto następuje bieżące sprawdzenie (w trybie codziennym), czy SMS'y i maile są wysyłane. W przypadku wykrycia błędów lub przekroczenia poziomu wysłanych sms uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów wSEDM].
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00, przedstawienie wyników raz w miesiącu..
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.32 Monitorowanie akcji wykonanych przez Użytkowników e-Usług

<b>Nazwa usługi</b>	
Monitorowanie akcji wykonanych przez Użytkowników e-Usług	
<b>Cel usługi</b>	Monitorowanie aktywności użytkowników w celu oceny wykorzystania e-Usług.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Monitorowanie odbywa się na bieżąco, zgodnie z ustalonym harmonogramem, przy pomocy narzędzia dostępnego w Module Administracji Regionalnej. Pozwala ono na obserwowanie akcji wykonywanych przez użytkowników, a jego wyniki podsumowywane są w cyklu miesięcznym. Wynikiem jest zestawienie zawierające liczbę wykonanych akcji. W przypadku wykrycia błędów uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w SEDM.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.33 Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej

<b>Nazwa usługi</b>	
Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej pod kątem prawidłowości działania, wydajności, dostępności	
<b>Cel usługi</b>	Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej pod kątem prawidłowości działania, wydajności, dostępności w celu wczesnego wykrywania potencjalnych problemów i zapobieganiu ich wystąpienia
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej będzie wykonywane przy pomocy systemu monitorowania. Monitorowanie infrastruktury sprzętowej i sieciowej będzie wykonywane zgodnie z harmonogramem w systemie monitorowania.

	Wyniki działania usługi będą gromadzone w systemie monitoringu i będą dostępne użytkownikom poprzez konsolę graficzną. W przypadku wykrycia błędów i przekroczenia ustalonych limitów parametrów uruchamiana jest procedura usuwania bieżących problemów w SEDM.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	System monitoringu
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	non-stop 24/7/365
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.34 Utrzymanie systemu ITSM

<b>Nazwa usługi</b>	
Utrzymanie systemu ITSM	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie sprawnego działania systemu ITSM, pozwalającego na realizację obsługi zgłoszeń zgodnie z zapisami Umowy oraz obowiązujących procedur i instrukcji.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Przedmiotem usługi są zarówno czynności realizowane w sposób ciągły (parametryzacja, konfiguracja, wersjonowanie), jak i realizacja zgłoszeń użytkowników w zakresie systemu ITSM tj. zarządzanie użytkownikami i ich uprawnieniami oraz usuwanie zgłoszonych wad ITSM.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	System ITSM
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Usługa dostępna w czasie pracy serwisu, w dni robocze w godzinach 8:00-16:00, przy czym system ITSM jest dostępny w trybie ciągłym
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Usługa oraz wsparcie dotyczące przebiegu jej realizacji są świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.35 Koordynacja obsługi zgłoszeń

<b>Nazwa usługi</b>	
Koordynacja obsługi zgłoszeń (zgłoszeń Wad, Obsług i innych ustalonych zgodnie z Modelem utrzymania w zakresie Oprogramowania, Infrastruktury sprzętowej, Infrastruktury sieciowej)	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie obsługi zgłoszeń, rejestrowanych w systemie ITSM, na odpowiednim poziomie.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Szczegółowy przebieg realizacji usługi jest opisany w ramach procedury obsługi zgłoszeń Wad, Obsług innych ustalonych kwalifikacji. Wynikiem działania usługi jest zapewnienie realizacji zgłoszeń zgodnie z zapisami umowy i procedury.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	System ITSM, usługi Głównego Wykonawcy



<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dla awarii – non-stop 24/7/365, dla pozostałych zgłoszeń w czasie pracy serwisu, w dni robocze w godzinach 8:00-16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.36 Obsługa zgłoszeń Użytkowników końcowych

<b>Nazwa usługi</b>	
Obsługa zgłoszeń Użytkowników końcowych (reklamacji i innych zgłoszeń)	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie analizy, weryfikacji i podejmowania działań po zgłoszeniach Użytkowników końcowych dot. nieprawidłowego funkcjonowania e-usług, sugestii zmian, oraz zidentyfikowanych błędów w funkcjonowaniu SEDM.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Przebieg realizacji usługi jest opisany w ramach Procedury obsługi reklamacji. Wynikiem działania usługi jest zapewnienie realizacji zgłoszeń użytkowników końcowych na poziomie zgodnym z wymaganiami Umowy i zapisami procedury.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	System ITSM, usługi Głównego Wykonawcy
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.37 Obsługa Help-desk dla uprawnionych użytkowników wewnętrznych

<b>Nazwa usługi</b>	
Obsługa Help-desk dla uprawnionych użytkowników wewnętrznych (zapewnienie i realizowanie on-line obsługi zgłoszeń telefonicznych)	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie i realizowanie on-line obsługi zgłoszeń telefonicznych.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Szczegółowy przebieg realizacji usługi zgłoszeń jest opisany w ramach Procedury obsługi zgłoszeń Wad, Obsług innych ustalonych kwalifikacji . Wynikiem działania usługi jest wprowadzenie do systemu ITSM i obsługa zgłoszeń przekazywanych drogą telefoniczną przez upoważnionych użytkowników wewnętrznych.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Infrastruktura operatora telefonii, system ITSM.
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Dni robocze w godzinach 8:00-16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie dotyczące przebiegu realizacji usługi jest świadczone w dni robocze, w godzinach 8:00- 16:00

### 2.38 Raportowanie działań



<b>Nazwa usługi</b>	
Raportowanie działań (miesięczne, roczne, nadzwyczajne)	
<b>Cel usługi</b>	Dostarczanie Zamawiającemu informacji dotyczących przebiegu wykonania umowy
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	W ramach procesu monitorowania i raportowania po wystąpieniu zdarzenia inicjującego (zakończenie miesiąca, roku lub wystąpienie sytuacji nadzwyczajnej) sporządzany jest i przekazywany Zamawiającemu raport o odpowiednich parametrach jakościowych.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Moduł Administracyjny Platformy Regionalnej oraz narzędzia własne Administratora SEDM
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Usługa realizowana cyklicznie, bez konieczności zamawiania. Wyzwalana czasem (raport miesięczny i roczny) lub zdarzeniami (raport nadzwyczajny)
<b>Czas wsparcia usługi</b>	W normalnym trybie - w ciągu tygodnia od przekazania raportu przyjmowane są uwagi i udzielane wyjaśnienia dotyczące zawartości raportu

### 2.39 Usługa cyklicznego przeglądu aktualności procedur i instrukcji

<b>Nazwa usługi</b>	
Usługa cyklicznego przeglądu aktualności procedur i instrukcji	
<b>Cel usługi</b>	Zapewnienie aktualności (zgodności z bieżącym stanem SEDM i sposobem funkcjonowania) procedur i instrukcji związanych z utrzymaniem dzięki ich cyklicznym przeglądom i weryfikacji.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Administrator SEDM w okresach półrocznych dokonuje cyklicznego przeglądu istniejących procedur i instrukcji. Przegląd kończy się wraz z końcem każdego półrocza (koniec czerwca, koniec grudnia). Administrator w ciągu 5 dni roboczych od zakończenia półrocza przekazuje Klientowi wynik weryfikacji. W przypadku aktualności procedur i instrukcji – informacja o pozytywnym wyniku przeglądu jest wynikiem działania usługi. W przypadku, gdy wynik ten wskazuje na potrzebę dokonania modyfikacji/poprawek przedstawiane są one Klientowi w ciągu kolejnych 14 dni roboczych i stanowią dodatkowy wynik działania usługi.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Brak
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Usługa realizowana cyklicznie, bez konieczności zamawiania. Wyzwalana czasem – przegląd wykonywany do zakończenia półrocza.
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Uwagi do przekazanego materiału mogą być zgłaszane do 10 dni roboczych. Realizacja zgłoszonych uwag przebiega zgodnie z zapisami umowy odnośnie akceptacji procedur

### 2.40 Monitorowanie zapisu wideo z kamery w SEDM

<b>Nazwa usługi</b>	
Monitorowanie zapisu wideo z kamery w SEDM	
<b>Cel usługi</b>	Zapis wideo z kamery w SEDM pozwala na monitorowanie pomieszczenia serwerowni.
<b>Przebieg usługi i wynik działania usługi</b>	Monitorowanie odbywa się za pomocą kamer znajdujących się w serwerowni SEDM.
<b>Zewnętrzne elementy wykorzystywane do świadczenia usługi</b>	Dostęp do obsługi kamery za pomocą protokołu http z sieci SEDM
<b>Parametry usługi</b>	
<b>Czas świadczenia usługi</b>	Kamera pracuje w trybie całodobowym, nagrywanie wyzwalane jest wydarzeniem (ruchem). Weryfikacja działania kamery (podglądu live) oraz wygenerowanych nagrań odbywa się w dni robocze, między godz. 8:00- 16:00
<b>Czas wsparcia usługi</b>	Wsparcie dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00

Załącznik nr 2

**Województwo Wielkopolskie  
z siedzibą Urzędu Marszałkowskiego  
Województwa Wielkopolskiego  
w Poznaniu,  
al. Niepodległości 34,  
61-714 Poznań**

**ROCZNE/KOŃCOWE\* SPRAWOZDANIE FINANSOWE  
Z WYKONANIA ZADANIA**

w okresie od..... do .....

określonego w porozumieniu nr.....

zawartym w dniu....., pomiędzy

..... a .....

(nazwa organu zlecającego)

(nazwa jednostki otrzymującej środki)

Nazwa zadania zgodnie z porozumieniem

.....  
.....

Okres sprawozdawczy: od.....do.....

Data złożenia sprawozdania

.....

\* Niepotrzebne skreślić



**1. INFORMACJA O WYDATKACH PRZY REALIZACJI ZADANIA:**

Kwota dotacji otrzymanej od Powiatu na dzień 31.12.....	
Kwota wykorzystanej dotacji na dzień 31.12.....	
uwagi	
Kwota środków do zwrotu + odsetki (wraz z podaniem przyczyny)	
Data zwrotu dotacji (na rachunek budżetu powiatu)	
Opis rzeczowego wykorzystania dotacji	

**2. ZESTAWIENIE ZBIORCZE FAKTUR**

Lp.	Data wystawienia dokumentu księgowego	Nr dokumentu księgowego z (faktury/rachunku)	Data dokonania zapłaty	Nazwa wydatku	Rodzaj wydatku (indywidualny/wspólny)	Kwota w zł

**Powyższe sprawozdanie finansowe z wykonania zadania stanowiące rozliczenie przekazanej dotacji jest potwierdzeniem, że zrealizowane z dotacji wydatki zostały wykorzystane na cele zgodne Porozumieniem z dnia ..... zawartego pomiędzy Województwem Wielkopolskim a Powiatem XXX**

**Podpisy osób upoważnionych do składania oświadczeń**

.....  
(pieczęć i podpis)

.....  
(pieczęć i podpis)



**Załączniki:**

1. Potwierdzone za zgodność z oryginałem faktury
2. Potwierdzenia zrealizowanych przelewów

