

Założenia Platformy koordynacyjno – społecznej

Przygotowano przez Łukasiewicz-Poznański Instytut Technologiczny na zlecenie Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Poznaniu w ramach projektu "Wielkopolskie telecentrum opieki" dofinansowanego przez Unię Europejską w ramach Programu „Fundusze Europejskie dla Wielkopolski na lata 2021 – 2027”

Dokument jest objęty prawem autorskim i podlega ochronie na mocy „Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych” z dnia 4 lutego 1994 r. (tekst ujednolicony: Dz. U. z 2022 r. poz. 2509).

Treści zawarte w niniejszym dokumencie udostępniane są na zasadzie licencji Creative Commons: Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Na tych samych warunkach 4.0 (CC BY-NC-SA).

Kopiowanie, przetwarzanie, rozpowszechnianie dokumentu w całości lub w części bez zgody Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Poznaniu jest zabronione.

Spis treści

Słownik skrótów i pojęć.....	4
Wprowadzenie.....	5
Procesy	6
Przyznawanie i udzielanie usług wsparcia	7
Rezerwacja Wizyt.....	7
Przydzielanie i realizacja Zadań	7
Zarządzania uprawnieniami w Systemie.....	7
Zarządzania danymi osobowymi Użytkowników Opasek	7
Aktorzy i Przypadki Użycia	8
Aktorzy PKOS	8
Przypadki użycia PKOS	9
<i>PU01 Odebranie połączenia z Opaski</i>	<i>9</i>
<i>PU02 Umówienie Wizyty</i>	<i>9</i>
<i>PU03 Przekierowania połączenia do Ratownika medycznego</i>	<i>10</i>
<i>PU04 Zlecenie Zadania</i>	<i>10</i>
<i>PU05 Kontakt z Opaską</i>	<i>10</i>
<i>PU06 Kontakt z Koordynatorem</i>	<i>11</i>
<i>PU07 Realizacja Zadania</i>	<i>11</i>
<i>PU08 Przeglądanie danych swoich Użytkowników Opasek</i>	<i>11</i>
<i>PU09 Rejestracja nowego Użytkownika Opaski</i>	<i>12</i>
<i>PU10 Edytowanie danych Użytkownika Opaski.....</i>	<i>12</i>
<i>PU11 Zarządzanie proponowanym terminem Wizyty</i>	<i>12</i>
<i>PU12 Kontakt z Użytkownikiem Opaski umówionym na Wizytę</i>	<i>13</i>
<i>PU13 Wprowadzanie raportu z Wizyty.....</i>	<i>13</i>
<i>PU14 Przeglądanie swoich Wizyt.....</i>	<i>13</i>
<i>PU15Przeglądanie Danych Koordynatora.....</i>	<i>14</i>
<i>PU16 Przeglądanie i weryfikacja danych Użytkownika Opaski.....</i>	<i>14</i>
<i>PU17 Przeglądanie zbiorcze Wizyt.....</i>	<i>14</i>
<i>PU18 Generowanie raportów zbiorczych</i>	<i>15</i>
<i>PU19 Zarządzanie kontami Użytkowników PKOS</i>	<i>15</i>
<i>PU20 Zarządzanie Danymi Osobowymi.....</i>	<i>15</i>

<i>PU21 Ratownik medyczny przegląda Dane Zdrowotne Użytkownika Opaski</i>	16
<i>Diagram Przypadków Użycia</i>	17
Przedmiot zamówienia	18
Wymagania funkcjonalne	18
Funkcjonalności Systemu.....	18
Zakres przetwarzanych danych.....	21
Centrala telefoniczna.....	22
Integracja z Systemem teleopieki	22
Wymagania poza-funkcjonalne	23
Wymagania dotyczące oferowanego rozwiązania.....	23
Wymagania dotyczące standardów.....	23
Wymagania dotyczące dostępności.....	24
Wymagania dotyczące bezpieczeństwa.....	24
Hasła	24
Wymagania dotyczące ochrony danych osobowych	25
Parametry poziomu świadczenia usług	25
Sposób rozliczenia	25

Słownik skrótów i pojęć

Dla potrzeb interpretacji Opisu Przedmiotu Zamówienia ustala się znaczenie następujących skrótów i pojęć:

API - interfejs programowania aplikacji (ang. Application Programming Interface), komponent system umożliwiający m.in wymianę danych z innymi systemami.

Telecentrum z ratownikami medycznymi [TRM] – instytucja lub jednostka organizacyjna Wykonawcy realizująca zadania teleopieki przy wykorzystaniu Systemu Teleopieki.

Centrum Społeczne [CS] - utworzone i prowadzone przez ROPS Poznań, w ramach którego pracuje Asystent teleopieki, świadczące wsparcie społeczne, składające się z Telecentrum Społecznego – działającego w integracji z Telecentrum z ratownikami medycznymi oraz z Wielkopolskiej Infolinii Wsparcia – świadczącej usługi teleinformacyjne dla wszystkich mieszkańców wielkopolski.

Dane Koordynatora – wymagane dla realizacji projektu dane identyfikacyjne, kontaktowe i osobowe Koordynatorów gminnych opisane w ramach wymagań funkcjonalnych.

Dane Osobowe Użytkownika Opaski – wymagane do realizacji projektu dane osobowe i kontaktowe opisane w ramach wymagań funkcjonalnych.

Dane Zdrowotne Użytkownika Opaski – dane Użytkownika Opaski przetwarzane wyłącznie przez System Teleopieki. Zawierają Kartę informacyjną użytkownika opaski.

Dane Społeczne Użytkownika Opaski – wymagane do realizacji projektu dane o usługach wsparcia opisane w ramach wymagań funkcjonalnych.

Infolinia - System realizujący zadania Wielkopolskiej Infolinii Wsparcia funkcjonującej w ramach projektu.

PKOS [Platforma, System] – Platforma Koordynacyjno-Społeczna, rozwiązanie teleinformatyczne wchodzące w skład Regionalnego Systemu Teleopieki, stanowiące przedmiot zamówienia. Wymagania dla platformy zostały opisane w niniejszym dokumencie.

Produkt - elementy przedmiotu zamówienia podlegające procedurze odbioru na podstawie Protokołu odbioru.

Projekt – Wielkopolskie telecentrum opieki, przedsięwzięcie realizowane przez ROPS Poznań.

Protokół odbioru - dokument potwierdzający prawidłową realizację poszczególnych Produktów w ramach realizacji przedmiotu zamówienia.

ROPS, Zamawiający – Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Poznaniu, instytucja realizująca Projekt z siedzibą pod adresem wskazanym w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

System Teleopieki – rozwiązanie teleinformatyczne wykorzystywane przez dostawcę usług teleopieki do świadczenia usług.

Umowa – umowa, która zostanie podpisana z Wykonawcą wybranym do realizacji przedmiotu niniejszego zamówienia.

Użytkownik PKOS – osoba dla której zostało założone konto w PKOS oraz nadane uprawnienie do określonych funkcjonalności systemu: Asystenci teleopieki, Koordynatorzy, Pracownicy ROPS, Specjaliści, Administratorzy główni, Inspektor Danych Osobowych. Dane użytkowników zawierają dane kontaktowe.

Wizyta – usługa społeczna w postaci konsultacji specjalistycznej dostarczana Użytkownikowi Opaski przez Specjalistę na podstawie decyzji Asystenta teleopieki.

Wykonawca – podmiot realizujący Umowę.

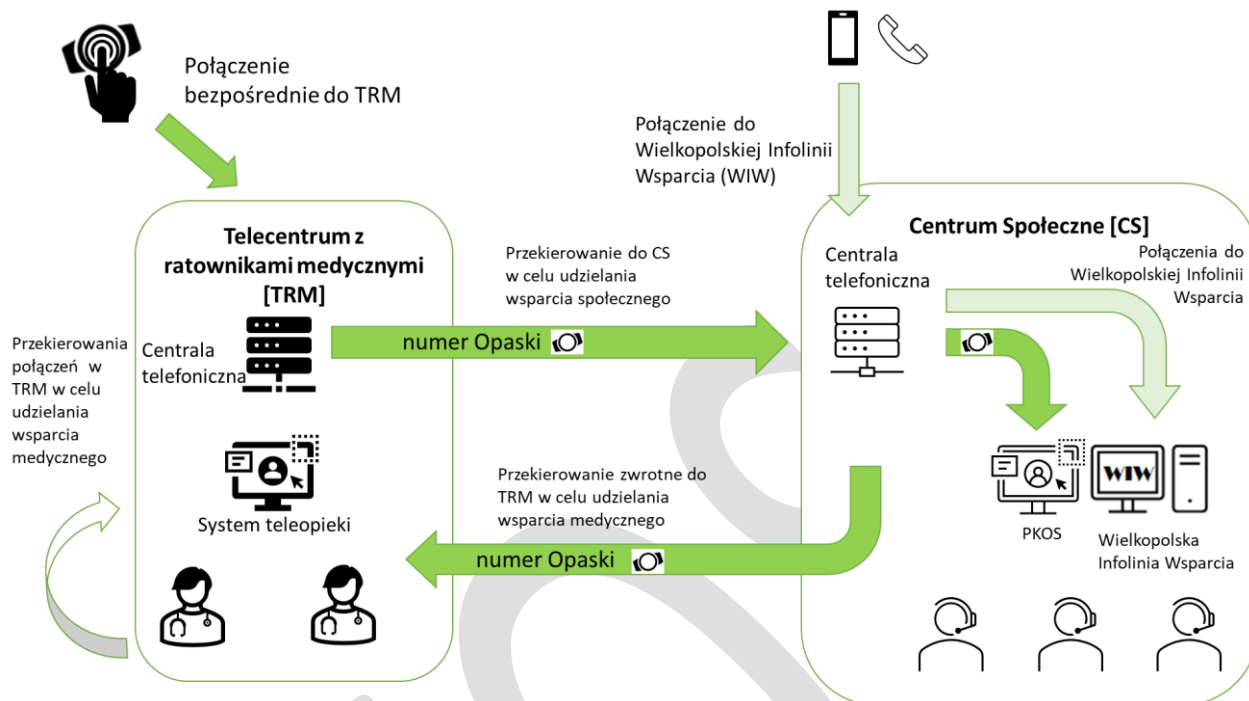
Zadanie – dyspozycja zarejestrowana w PKOS do realizacji przez Koordynatora z uwzględnieniem opisu stanu realizacji w PKOS.

Wprowadzenie

Platforma koordynacyjno-społeczna Regionalnego Systemu Teleopieki, jako element projektu „Wielkopolskie telecentrum opieki”, ma za zadanie zapewnienie środowiska pracy dla personelu realizującego projekt, połączenie dwóch systemów wsparcia: Telecentrum z ratownikami medycznymi z Centrum Społecznym oraz zintegrowanie dwóch systemów w celu zapewnienia płynnej komunikacji i efektywnego zarządzania danymi i procesem. System teleinformatyczny udostępniony Zamawiającemu będzie wspierał procesy udzielania usług wsparcia umożliwiając obsługę połączeń telefonicznych, przetwarzanie danych w systemie informatycznym oraz uzyskiwania niezbędnych informacji z systemu.

Narzędzia teleinformatyczne środowiska pracy w Centrum Społecznym zapewnią obsługę telecentrum społecznego realizującego usługi wsparcia dla uczestników projektu „Wielkopolskie telecentrum opieki” oraz obsługę Wielkopolskiej Infolinii Wsparcia.

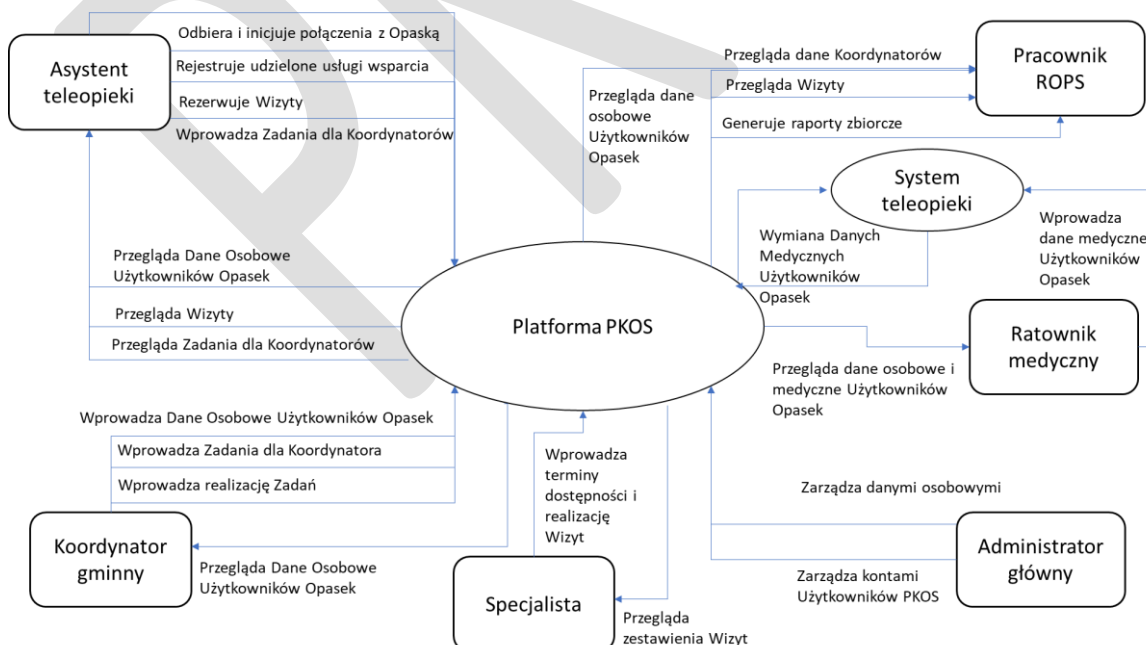
Poniższy diagram przedstawia schematy przepływu komunikacji w ramach obsługi połączeń telekomunikacyjnych między Telecentrum z ratownikami medycznymi i Centrum Społecznym.



Procesy

Rozdział opisuje zidentyfikowane procesy realizowane w ramach Projektu, dla których platforma PKOS jest środowiskiem wspierania ich realizacji. Poniższy diagram kontekstowy przedstawia wszystkie procesy realizowane przez System w postaci jednego głównego procesu.

Diagram określa granice i ustala kontekst Systemu.



Przyznawanie i udzielanie usług wsparcia

Zadaniem Asystentów teleopieki jest świadczenie usług wsparcia społecznego oraz organizacja usług wsparcia specjalistycznego. Usługi wsparcia obejmują rezerwację Wizyt u Specjalistów, odbieranie i wykonywanie połączeń telefonicznych w celu przeprowadzenia rozmów z Użytkownikami Opasek, kierowanie połączeń do Telecentrum z ratownikami medycznymi w celu udzielenia pomocy zdrowotnej. Usługi wsparcia przyznawane będą w trybie ciągłym, w drodze decyzji Asystenta teleopieki na podstawie danych zgromadzonych w PKOS. W udzielaniu wsparcia uczestniczyć będą także Koordynatorzy gminni odpowiedzialni za bezpośredni kontakt z Użytkownikiem Opaski oraz realizując zlecone Zadania. Analizowanie udzielonych usług wsparcia będzie możliwe poprzez generowanie z PKOS raportów podsumowujących usługi.

Rezerwacja Wizyt

Usługi wsparcia w formie Wizyty będą realizowane przez zakontraktowanych przez Zamawiającego Specjalistów w wymiarze uzgodnionym w ramach zawartych kontraktów. Po stronie Specjalistów będzie zasilanie PKOS informacjami o dostępności w postaci terminów potencjalnych Wizyt, realizacja Wizyt i raportowanie ich w systemie. Asystenci teleopieki na podstawie zapotrzebowania Użytkowników Opasek oraz dostępnych terminów Wizyt będą koordynować rezerwację Wizyt. Rozliczanie Wizyt będzie wspierane dostępnymi w PKOS funkcjami przeglądu Wizyt.

Przydzielanie i realizacja Zadań

Na potrzeby udzielania wsparcia w PKOS będzie możliwe zlecenie Koordynatorom gminnym Zadań związanych z Użytkownikami Opasek za których odpowiadają. Koordynator będzie mógł przeglądać listę zadań, realizować Zadania i rejestrować ten fakt w Systemie. W szczególnym przypadku Koordynator będzie mógł przydzielić sobie Zadanie do realizacji.

Zarządzanie uprawnieniami w Systemie

Zarządzanie uprawnieniami Użytkowników PKOS będzie zlecane Wykonawcy poprzez przekazywanie zleceń Administratorowi głównemu. Zamawiający zakłada zlecenie inicjalne na początku prac obejmujące większość wymaganych prac (ok 50 kont do utworzenia) oraz incydentalne zlecenia uzupełniające w trakcie eksploatacji PKOS.

Zarządzania danymi osobowymi Użytkowników Opasek

Na potrzeby realizacji praw osób, których dane osobowe dotyczą (zgodnie z art. 12, 15-22 RODO) należy założyć, że będzie potrzeba wprowadzania zmian do Bazy Danych Osobowych Użytkowników Opasek wykraczających poza zakres uprawnień Koordynatora gminnego. W takim przypadku Inspektor Danych osobowych przygotuje precyzyjne zlecenie wprowadzenia zmian do danych i przekaże je Wykonawcy do zrealizowania w Systemie.

Aktorzy i Przypadki Użycia

Rozdział opisuje zidentyfikowane scenariusze interakcji Użytkowników PKOS z Systemem. Dla zachowania pełnego opisu uwzględnia także wybrane interakcje, które zachodzą bez bezpośredniego użycia Systemu.

Aktorzy PKOS

Nazwa aktora	Opis aktora	Typ aktora
Użytkownik Opaski	Rola reprezentująca odbiorcę usług społecznych dostarczanych w ramach Regionalnego Systemu Opieki Seniora. Platforma Koordynacyjno-Społeczna przechowuje i przetwarza dane w kontekście Użytkownika Opaski zarejestrowanego w Systemie.	Nie wchodzi w interakcję w Systemem
Interesant	Rola reprezentująca osobę kontaktującą się z Wielkopolską Infolinią Wsparcia. Połączenia rejestrowane są poza PKOS - na potrzeby rozliczalności. Połączenia obsługiwane są w tej samej kolejce z połączeniami nawiązywanymi z PKOS	Nie wchodzi w interakcję w Systemem
Opaska	Rola reprezentująca użytkownika Opaski do połączenia z Telecentrum z ratownikami medycznymi i potencjalnego przełączenia połączenia do PKOS	Użytkownik
Ratownik medyczny	Rola reprezentująca osobę realizującą zadania w Telecentrum z ratownikami medycznymi: operator teleopieki obsługujący zdarzenia zdrowotne - odbierający połączenia Opaski i/lub serwisant obsługujący zdarzenia techniczne dot. Opaski.	Użytkownik
Asystent teleopieki	Rola reprezentująca osoby pracujące w Telecentrum Społecznym odbierające z wykorzystaniem PKOS połączenia z Opasek przekierowywane przez Ratowników medycznych do Centrum Społecznego. Pracuje w Systemie na komputerze stacjonarnym lub laptopie.	Użytkownik
Koordynator gminny, Koordynator	Rola reprezentująca osoby realizujące na terenie gminy zadania organizacyjne w zakresie dostarczania usług społecznych. Pracuje w Systemie na komputerze stacjonarnym lub laptopie.	Użytkownik
Pracownik ROPS	Rola reprezentująca osoby realizujące zadania Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej. Pracuje w Systemie na komputerze stacjonarnym lub laptopie.	Użytkownik
Specjalista	Rola reprezentująca osoby realizujące zlecone przez ROPS zadania dostarczania specjalistycznych usług wsparcia (np. psycholog, geriatra, gerontolog, dietetyk).	Użytkownik
Administrator główny	Rola reprezentująca zadania Wykonawcy w zakresie zarządzania PKOS.	Użytkownik

Nazwa aktora	Opis aktora	Typ aktora
Inspektor ochrony danych, IOD	Rola reprezentująca osobę realizującą zdania związane z ochroną danych przez Administratora Danych Osobowych ROPS	Użytkownik
Centrala telefoniczna	System teleinformatyczny realizujący zadania przyjmowania i kolejowania połączeń oraz identyfikacji połączeń przeznaczonych do obsługi w PKOS.	System
System teleopieki	Rozwiązanie teleinformatyczne dostawcy usług teleopieki, środowisko pracy personelu Telecentrum z ratownikami medycznymi	System

Przypadki użycia PKOS

PU01 Odebranie połączenia z Opaski

Identyfikator	PU01
Tytuł	Odebranie połączenia z Opaski
Opis	Obsługa połączeń przekierowanych z Telecentrum z ratownikami medycznymi, z automatyczną identyfikacją Opaski na podstawie zidentyfikowanego numeru dzwoniącego.
Aktorzy	Asystent teleopieki, Centrala telefoniczna, Ratownik medyczny, Opaska
Przebieg podstawowy	
<ol style="list-style-type: none"> Centrala telefoniczna kolejkuje połączenie do PKOS Asystent teleopieki odbiera połączenie z kolejki połączeń i identyfikuje numer Opaski jako połączenie z Telecentrum z ratownikami medycznymi PKOS identyfikuje dzwoniącego i wyświetla Asystentowi teleopieki dane z bazy danych osobowych i społecznych. Asystent udziela wsparcia poprzez: <ol style="list-style-type: none"> Przeprowadzenie rozmowy Umówienie wizyty [PU 02] Przekierowanie do TRM [PU 03] Zlecenie zadania dla Koordynatora w gminie [PU 04] Asystent zapisuje w PKOS raport z udzielonego wsparcia (Baza Danych Społecznych Użytkownika Opaski) 	
Przebieg alternatywny #1	
Brak	

PU02 Umówienie Wizyty

Identyfikator	PU02
Tytuł	Umówienie Wizyty
Opis	Obsługa zaplanowania usługi wsparcia poprzez umówienie Wizyty u Specjalisty na podstawie dostępnych terminów usług specjalistycznych
Aktorzy	Asystent teleopieki, Specjalista, Opaska
Przebieg podstawowy	
<ol style="list-style-type: none"> Asystent przegląda możliwe terminy wizyt zdefiniowane w systemie i wybiera Specjalistę, którego usługę zamierza zaplanować 	

2. Asystent teleopieki kontaktuje się ze Specjalistą i uzgadnia termin wizyty
3. Asystent teleopieki kontaktuje się z Opaską i potwierdza termin
4. Asystent zapisuje w PKOS rezerwację terminu wizyty
Przebieg alternatywny #1
3a. Asystent teleopieki nie uzyskuje potwierdzenia terminu przez Opaskę
3b. Asystent teleopieki kontaktuje się ponownie ze specjalistą i uzgadnia nowy termin
3c. Asystent teleopieki kontaktuje się z Opaską i uzgadnia termin

PU03 Przekierowania połączenia do Ratownika medycznego

Identyfikator	PU03
Tytuł	Przekierowanie połączenia do Ratownika medycznego
Opis	Obsługa połączenia zwrotnego do TRM na podstawie decyzji Asystenta teleopieki wynikającej z przebiegu rozmowy.
Aktorzy	Asystent teleopieki, Centrala telefoniczna, Ratownik medyczny, Opaska
Przebieg podstawowy	<ol style="list-style-type: none"> Asystent teleopieki przekierowuje połączenie do TRM za pośrednictwem Centrali telefonicznej Centrala przełącza połączenie do TRM Ratownik medyczny odbiera połączenie i realizuje usługę teleopieki
Przebieg alternatywny #1	Brak

PU04 Zlecenie Zadania

Identyfikator	PU04
Tytuł	Zlecenie Zadania
Opis	Obsługa zarejestrowania nowego Zadania, związanego z Opaską, do realizacji przez Koordynatora (np. odbierz opaskę do/po naprawie, zaktualizuj dane w PKOS)
Aktorzy	Asystent teleopieki, Ratownik medyczny, Koordynator
Przebieg podstawowy	<ol style="list-style-type: none"> Asystent teleopieki lub Ratownik medyczny rejestruje Zadanie w systemie teleopieki w kontekście numeru Opaski przypisując do danego numeru IMEI Opaski Zadanie jest przydzielane do Koordynatora przypisanego do Opaski (opiekuna Opaski) System zmienia status Zadania na opisujący jako przydzielone Koordynator otrzymuje powiadomienie o nowym Zadaniu Koordynator widzi listę Zadań i informacji zwrotnych w Systemie Koordynator wykonuje Zadanie Koordynator potwierdza wykonanie Zadania i dodaje opis w Systemie
Przebieg alternatywny #1	<ol style="list-style-type: none"> .Koordynator sam dla siebie rejestruje Zadanie w PKOS w kontekście numeru Opaski (np. po otrzymanym kontakcie telefonicznym – patrz PU 05) 3a.System zmienia status Zadania na opisujący jako przydzielone

PU05 Kontakt z Opaską

Identyfikator	PU05
Tytuł	Kontakt z Opaską

Opis	Obsługa zdarzenia wymagającego kontaktu inicjowanego ze strony Asystenta teleopieki (np. w celu potwierdzenia Wizyty, udzielenie wsparcia) z wykorzystaniem numeru Opaski lub numeru kontaktowego
Aktorzy	Asystent teleopieki, Użytkownik Opaski
Przebieg podstawowy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asystent teleopieki nawiązuje połączenie za pośrednictwem PKOS z Opaską 2. Asystent teleopieki prowadzi rozmowę i realizuje zaplanowane czynności 3. Asystent teleopieki zapisuje w systemie raport z udzielonego wsparcia 	
Przebieg alternatywny #1	
1a. Asystent teleopieki wyszukuje danych Użytkownika Opaski w PKOS i nawiązuje połączenie z numerem kontaktowym Użytkownika Opaski	

PU06 Kontakt z Koordynatorem

Identyfikator	PU06
Tytuł	Kontakt z Koordynatorem
Opis	Obsługa reakcji na zdarzenie związane z realizowanym Projektem wymagające podjęcia działań
Aktorzy	Użytkownik Opaski, Koordynator
Przebieg podstawowy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Użytkownik Opaski kontaktuje się z Koordynatorem aby przekazać ważne informacje dot. świadczonych usług (np. awaria Opaski, zmiana adresu) 2. Koordynator przyjmuje kontakt i decyduje o konieczności podjęcia aktywności wymagającej zarejestrowania w PKOS 3. Koordynator rejestruje Zadanie dla siebie w kontekście Opaski (PU04 - przebieg #1) 	
Przebieg alternatywny #1	
2a. . Koordynator przyjmuje kontakt i decyduje o konieczności podjęcia aktywności niewymagającej zarejestrowania w PKOS	

PU07 Realizacja Zadania

Identyfikator	PU07
Tytuł	Realizacja Zadania
Opis	Obsługa realizacji Zadania przez Koordynatora
Aktorzy	Koordynator
Przebieg podstawowy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordynator realizuje przydzielone Zadanie 2. Koordynator zapisuje w Systemie potwierdzenie realizacji wraz z wymaganym opisem 3. System zmienia status Zadania na opisujący jako zrealizowane 	
Przebieg alternatywny #1	
Brak	

PU08 Przeglądanie danych swoich Użytkowników Opasek

Identyfikator	PU08
Tytuł	Przeglądanie danych swoich Użytkowników Opasek
Opis	Obsługa przeglądania przez Koordynatora danych w systemie dotyczących jego Użytkowników Opasek
Aktorzy	Koordynator

Przebieg podstawowy	
1. Koordynator przegląda w systemie dane dotyczące jego Użytkowników Opasek	
Przebieg alternatywny #1	
Brak	

PU09 Rejestracja nowego Użytkownika Opaski

Identyfikator	PU09
Tytuł	Rejestracja nowego Użytkownika Opaski
Opis	Obsługa rejestracji przez Koordynatora danych nowego Użytkownika Opaski w PKOS
Aktorzy	Koordynator, Użytkownik Opaski, Interesant
Przebieg podstawowy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordynator przygotowuje wspólnie z Użytkownikiem Opaski lub Interesantem dokumenty wymagane w Projekcie (m.in. deklaracja uczestnictwa, karta informacyjna użytkownika opaski) 2. Koordynator wprowadza Dane Osobowe Użytkownika Opaski do PKOS 3. Koordynator wprowadza do systemu obraz karty informacyjnej użytkownika opaski 4. Koordynator wprowadza dane Opaski przypisanej Użytkownikowi Opaski 5. System zmienia status Użytkownika Opaski na opisujący jako zarejestrowany 	
Przebieg alternatywny #1	
4a. Koordynator nie wprowadza danych Opaski przypisanej Użytkownikowi Opaski.	

PU10 Edytowanie danych Użytkownika Opaski

Identyfikator	PU10
Tytuł	Edytowanie danych Użytkownika Opaski
Opis	Obsługa edycji danych Użytkownika Opaski przez Koordynatora, w tym wyłączenie Użytkownika Opaski z udziału w Projekcie
Aktorzy	Koordynator
Przebieg podstawowy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordynator pozyskuje informacje o zmianie Danych Osobowych Użytkownika Opaski lub o nowych danych do wprowadzenia do PKOS 2. Koordynator przegląda w systemie dane dotyczące jego Użytkowników Opasek 3. Koordynator sprawdza dane Użytkownika Opaski 4. Koordynator aktualizuje Dane Osobowe Użytkownika Opaski 5. Koordynator aktualizuje dane Opaski przypisanej Użytkownikowi Opaski 6. Koordynator potwierdza zmianę i zostawia opis zmiany 	
Przebieg alternatywny #1	
<ol style="list-style-type: none"> 4a. Koordynator oznacza Użytkownika Opaski, który nie kontynuuje udziału w Projekcie zmieniając status na opisujący jako nieaktywny 5a. Koordynator usuwa dane Opaski przypisanej nieaktywnemu Użytkownikowi Opaski lub wykorzystuje do przypisania innemu Użytkownikowi Opaski 	

PU11 Zarządzanie proponowanym terminem Wizyty

Identyfikator	PU11
Tytuł	Zarządzanie proponowanym terminem Wizyty
Opis	Obsługa przygotowania kalendarza do rezerwacji Wizyt
Aktorzy	Specjalista

Przebieg podstawowy
1. Specjalista wyszukuje w PKOS informacje o swoich proponowanych terminach Wizyt
2. Specjalista przegląda w PKOS informacje o proponowanym terminie Wizyty, która nie została zarezerwowana dla Opaski
3. Specjalista aktualizuje dane przeglądanej Wizyty
4. System zmienia status Wizyty na opisujący jak dostępna
Przebieg alternatywny #1
3a. Specjalista usuwa z systemu termin dostępności dla Wizyty, która nie została zarezerwowana
4a. System usuwa Wizytę nie pozostawiając danych w systemie
Przebieg alternatywny #2
3b. Specjalista dodaje do Systemu nowy termin dostępności dla Wizyty

PU12 Kontakt z Użytkownikiem Opaski umówionym na Wizytę

Identyfikator	PU12
Tytuł	Kontakt z Użytkownikiem Opaski umówionym na Wizytę
Opis	Obsługa przygotowania i realizacji Wizyty przez Specjalistę
Aktorzy	Specjalista
Przebieg podstawowy	
1. Specjalista wyszukuje w PKOS informacje o swoich zarezerwowanych Wizytach	
2. Specjalista przegląda w PKOS informacje o zarezerwowanej Wizycie	
3. Specjalista odczytuje dane o numerze kontaktowym Użytkownika Opaski, na który powinien zadzwonić	
4. Specjalista wykonuje połączenie na wskazany numer telefonu	
Przebieg alternatywny #1	
4a. Specjalista wykonuje połączenie na numer Opaski przypisanej do Wizyty	

PU13 Wprowadzanie raportu z Wizyty

Identyfikator	PU13
Tytuł	Wprowadzanie raportu z Wizyty
Opis	Obsługa potwierdzenia zrealizowania lub niezrealizowania Wizyty
Aktorzy	Specjalista
Przebieg podstawowy	
1. Specjalista wyszukuje w PKOS informacje o swoich zarezerwowanych Wizytach	
2. Specjalista przegląda w PKOS informacje o zarezerwowanej Wizycie	
3. Specjalista aktualizuje dane przeglądanej Wizyty wprowadzając dane o realizacji	
4. Specjalista zmienia status Wizyty na opisujący jak zrealizowana	
Przebieg alternatywny #1	
3a. Specjalista aktualizuje dane przeglądanej Wizyty wprowadzając dane o braku realizacji	
4a. Specjalista zmienia status Wizyty na opisujący jako niezrealizowana	

PU14 Przeglądanie swoich Wizyt

Identyfikator	PU14
Tytuł	Przeglądanie swoich Wizyt
Opis	Obsługa przeglądania Wizyt, m.in na potrzeby rozliczenia okresowego
Aktorzy	Specjalista

Przebieg podstawowy
1. Specjalista wyszukuje w PKOS informacje o swoich wszystkich Wizytach
2. Specjalista przegląda Wizyty wg statusu Wizyty (zrealizowane/niezrealizowane)
Przebieg alternatywny #1

PU15Przeglądanie Danych Koordynatora

Identyfikator	PU15
Tytuł	Przeglądanie Danych Koordynatora
Opis	Obsługa przeglądania Danych Koordynatorów
Aktorzy	Pracownik ROPS
Przebieg podstawowy	
1. Pracownik ROPS wyszukuje w PKOS informacji o wszystkich Koordynatorach	
2. Pracownik ROPS przegląda Dane Koordynatora	
Przebieg alternatywny #1	

PU16 Przeglądanie i weryfikacja danych Użytkownika Opaski

Identyfikator	PU16
Tytuł	Przeglądanie i weryfikacja danych Użytkownika Opaski
Opis	Obsługa przeglądania danych Użytkowników Opasek w celu uzyskania informacji lub zarządzania danymi
Aktorzy	Pracownik ROPS
Przebieg podstawowy	
1. Pracownik ROPS wyszukuje w PKOS informacji o Opaskach lub Użytkowników Opasek	
2. Pracownik ROPS przegląda Dane Osobowe Użytkownika Opaski i Dane Społeczne Użytkownika Opaski	
Przebieg alternatywny #1	
3. Pracownik ROPS zleca zadanie Koordynatorowi: PU04	

PU17 Przeglądanie zbiorcze Wizyt

Identyfikator	PU17
Tytuł	Przeglądanie zbiorcze Wizyt
Opis	Obsługa przeglądania Wizyt, m.in na potrzeby umówienia Wizyty (zapobieganie pokrywaniu się wizyt), na potrzeby rozliczenia okresowego (weryfikacja raporty Specjalisty)
Aktorzy	Pracownik ROPS
Przebieg podstawowy	
1. Pracownik ROPS wyszukuje w PKOS informacje o wszystkich Wizytach	
2. Pracownik ROPS przegląda Wizyty	
wg statusu Wizyty i/lub	
wg terminu Wizyty i/lub	
wg Specjalisty i/lub	
wg Opaski	
wg osoby udzielającej wsparcia (wskazanie Asystenta teleopieki)	
Przebieg alternatywny #1	

PU18 Generowanie raportów zbiorczych

Identyfikator	PU18
Tytuł	Generowanie raportów zbiorczych
Opis	Obsługa generowania raportów zbiorczych z danych w PKOS
Aktorzy	Pracownik ROPS, Asystent teleopieki
Przebieg podstawowy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pracownik ROPS/Asystent teleopieki wyszukuje danych do raportu dot. udzielonego wsparcia – m.in. liczba odebranych połączeń, liczba przeprowadzonych rozmów wspierających i czasu ich trwania wg Opaski wg Gminy wg osoby udzielającej wsparcia (wskazanie Asystenta teleopieki) wg Specjalisty 2. Pracownik ROPS/Asystent teleopieki generuje raport z wyszukanych danych 	
Przebieg alternatywny #1	
2a. Pracownik ROPS/Asystent teleopieki generuje raport z szablonu	

PU19 Zarządzanie kontami Użytkowników PKOS

Identyfikator	PU19
Tytuł	Zarządzanie kontami użytkowników PKOS
Opis	Obsługa zakładania, aktualizacji i usuwania kont dla Użytkowników PKOS
Aktorzy	Administrator główny, Pracownik ROPS
Przebieg podstawowy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrator główny pozyskuje dane nowego Użytkownika PKOS od Pracownika ROPS 2. Administrator główny wyszukuje dane Użytkownika PKOS w systemie 3. Administrator główny wprowadza dane nowego Użytkownika PKOS, zakłada konto i nadaje uprawnienia 4. System ustawia status na opisujący Użytkownika PKOS jako aktywnego 	
Przebieg alternatywny #1	
<ol style="list-style-type: none"> 1a. Administrator główny pozyskuje nowe dane aktywnego Użytkownika PKOS od Pracownika ROPS 2a. Administrator główny wyszukuje dane Użytkownika PKOS w systemie 3a. Administrator główny aktualizuje dane Użytkownika PKOS i aktualizuje uprawnienia 	
Przebieg alternatywny #2	
<ol style="list-style-type: none"> 1b. Administrator główny pozyskuje dane Użytkownika PKOS, który nie powinien mieć dostępu do Systemu od Pracownika ROPS 2b. Administrator główny wyszukuje dane Użytkownika PKOS w systemie 3b. Administrator główny aktualizuje uprawnienia i blokuje konto 4b System ustawia status na opisujący Użytkownika PKO jako nieaktywnego 	

PU20 Zarządzanie Danymi Osobowymi

Identyfikator	PU20
Tytuł	Zarządzanie Danymi Osobowymi Użytkowników Opasek

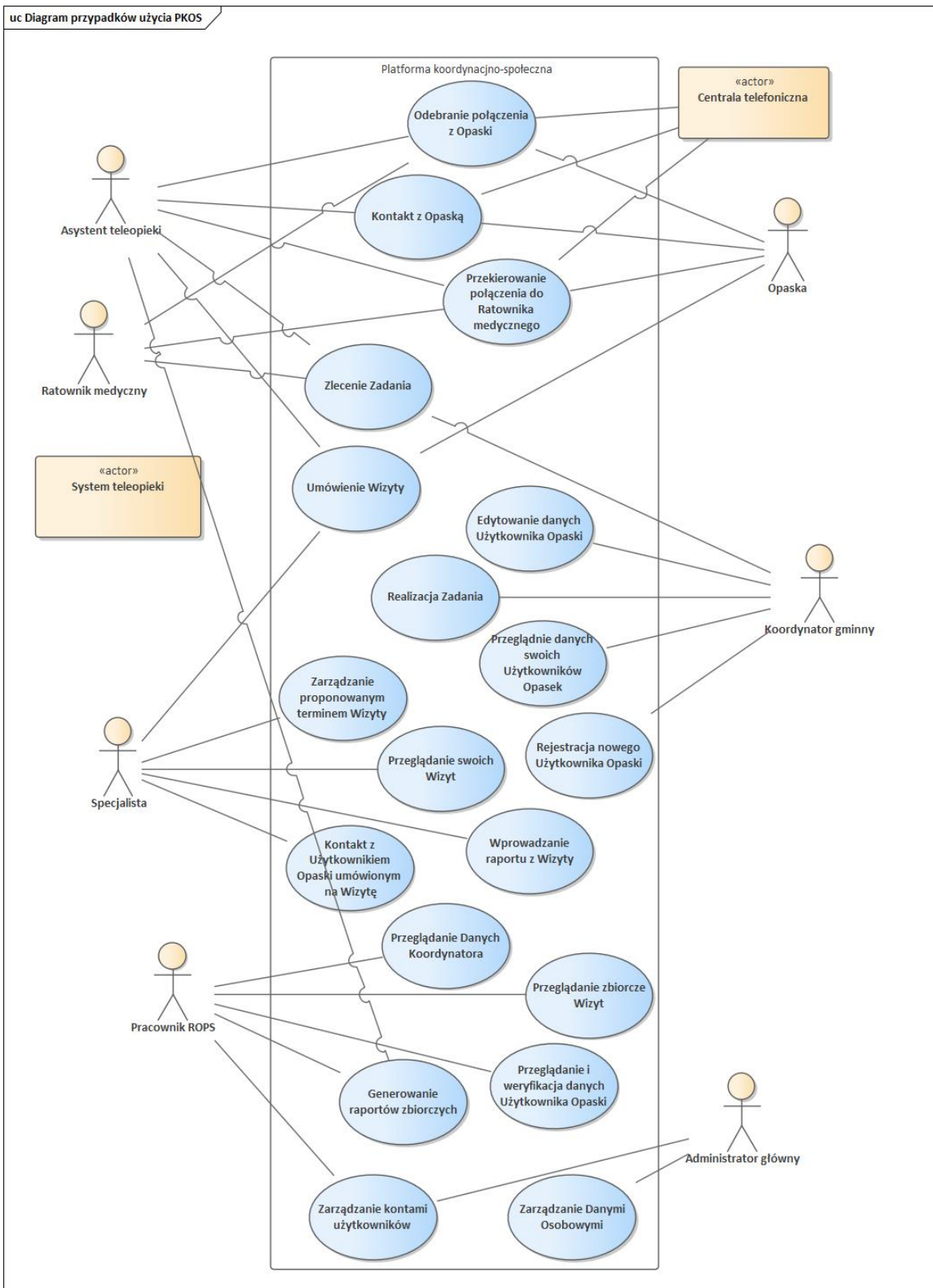
Opis	Obsługa Danych Osobowych Użytkowników Opasek przetwarzanych w Systemie w związku z uprawnieniami właścicieli danych wynikających z Rozporządzenia ogólnego o ochronie danych osobowych (RODO).
Aktorzy	Administrator główny, Inspektor Danych Osobowych (poza Systemem)
Przebieg podstawowy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrator główny pozyskuje, poza Systemem, od Inspektora Danych Osobowych zlecenie wymagające aktualizacji danych osobowych zgodnie z żądaniem właściciela danych oraz wymaganiami Projektu 2. Administrator główny wyszukuje dane Użytkownika systemu 3. Administrator główny sprawdza dane Użytkownika systemu 4. Administrator główny wprowadza zmianę danych zgodnie z otrzymanym zleceniem 5. Administrator główny zapisuje raport o zmianie danych w systemie 6. Administrator główny potwierdza, poza Systemem, do Inspektora Danych Osobowych status realizacji zlecenia 	
Przebieg alternatywny #1	
<ol style="list-style-type: none"> 4a. Administrator główny nie może wykonać zleconego zlecenia 5a. Administrator główny nie dokonuje zmian 	

PU21 Ratownik medyczny przegląda Dane Zdrowotne Użytkownika Opaski

Niniejszy przypadek jest realizowany w PKOS lub w Systemie teleopieki w zależności od przyjętego rozwiązania realizacyjnego

Identyfikator	PU21
Tytuł	Ratownik medyczny przegląda Dane Zdrowotne Użytkownika Opaski
Opis	Obsługa dostępu do Danych Zdrowotnych Użytkowników Opasek przeznaczonych dla Ratownika medycznego
Aktorzy	Ratownik medyczny, System teleopieki
Przebieg podstawowy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ratownik medyczny loguje się do PKOS i wyszukuje Opaskę/Użytkownika Opaski 2. Ratownik medyczny przegląda Dane Zdrowotne Użytkownika Opaski 	
Przebieg alternatywny #1	
<ol style="list-style-type: none"> 1a. Ratownik medyczny loguje się do Systemu teleopieki i wyszukuje Opaskę/Użytkownika Opaski 1b. System teleopieki pobiera Dane Zdrowotne Użytkownika Opaski z PKOS i udostępnia Ratownikowi 	

Diagram Przypadków Użycia



Przedmiot zamówienia

Miejscem realizacji jest siedziba Zamawiającego. W zakres Przedmiotu zamówienia wchodzi Produkty:

1. Dokument „Zasady Komunikacji w Projekcie” – dokument obejmujący uzgodnione wzory dokumentów projektowych (protokół odbioru, zgłoszenie awarii, forma przekazania danych zgromadzonych w Systemie, itp.) oraz dane i procedury kontaktowe (adresy email, telefony, kanały kontaktu) niezbędne do prowadzenia prac – opracowany w porozumieniu z Zamawiającym w ciągu 10 dni roboczych od dnia podpisania umowy
2. Wzór Karty informacyjnej użytkownika opaski – opracowany w porozumieniu z Zamawiającym w ciągu 7 dni roboczych od dnia podpisania umowy
3. Udostępnienie Zamawiającemu systemu teleinformatycznego (wraz ze sprzętem i oprogramowaniem, w tym opisanym w rozdziale Centrala telefoniczna) realizującego zadania Platformy Koordynacyjno-Społecznej [PKOS] wraz z obsługą techniczną i administracyjną od dnia podpisania umowy na okres maksymalnie 30 msc.
4. Udostępnienie Zamawiającemu systemu teleinformatycznego realizującego zadania Platformy Koordynacyjno-Społecznej [PKOS] na 1 msc po zakończeniu świadczenia usług na potrzeby na potrzeby pobrania danych (generowanie raportów).
5. Przekazanie Zamawiającemu eksportu wszystkich danych z Systemu po zakończeniu świadczenia usług w formie plików o strukturze i w formie uzgodnionej w dokumencie „Zasady Komunikacji w Projekcie”, nie później niż 30 dni roboczych od zakończenia świadczenia usługi.
6. Zapewnienie współpracy Platformy PKOS z oferowanym Systemem teleopieki w zakresie wymiany danych oraz przekazywania połączeń telefonicznych opisanych w rozdziale Wymagania funkcjonalne
7. Przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń:
 - a) dla Asystentów teleopieki oraz Pracowników ROPS (ok. 10 osób, w wymiarze 4h) – w siedzibie ROPS w zakresie pracy w Systemie. W zakres zadania wchodzi przygotowanie instrukcji dla użytkownika.
 - b) dla Koordynatorów gminnych i Specjalistów (ok. 40 osób, w wymiarze 2h) – zdalnie w formie instruktażu/prezentacji pracy w systemie oraz przygotowanie materiałów szkoleniowych w formie szkolenia e-learning.
8. Świadczenie usług utrzymania PKOS zgodnie z podrozdziałem Parametry poziomu świadczenia usług.

Wymagania funkcjonalne

Funkcjonalności Systemu

1. Platforma PKOS zapewnia funkcjonalność wymaganą do realizacji wszystkich przypadków użycia opisanych w rozdziale Aktorzy i Przypadki Użycia.
2. Funkcjonalność Platformy PKOS może zostać dostarczona, przy zapewnieniu realizacji wymagań poza-funkcjonalnych, w formie:

- a. skonfigurowanych i udostępnionych odpowiednich funkcjonalności w dedykowanym systemie informatycznym
 - lub
 - b. skonfigurowanych i udostępnionych odpowiednich funkcjonalności w Systemie teleopieki wykorzystywanym w Telecentrum z ratownikami medycznymi
3. Platforma PKOS umożliwia zebranie i wprowadzanie do platformy niezbędnych danych odbiorców usług wsparcia – opisane w rozdziale Zakres przetwarzanych danych.
4. Dane Zdrowotne Użytkownika Opaski udostępnione są Ratownikom medycznym w dedykowanym systemie lub przez ich przesłanie do Systemu teleopieki.
5. PKOS posiada wbudowane szablony raportów/zestawień zbiorczych pozwalających na:
 - a) zestawienie udzielonego wsparcia pozwalające na eksport/wydruk wszystkich danych o Bazy Danych Społecznych
 - b) zestawienie Użytkowników Opasek pozwalające na eksport/wydruk wszystkich danych o Bazy Danych Osobowych
 - c) zestawienie Wizyt pozwalające na eksport/wydruk wszystkich danych o Wizytach
 - d) zestawienie Zadań pozwalające na eksport/wydruk wszystkich danych o Zadaniach
6. Na ekranach do przeglądania danych prezentowane są informacje podsumowujące ułatwiające planowanie realizacji bieżących zadań, np. liczba otwartych Zadań, liczba dostępnych Wizyt, liczba zarejestrowanych Użytkowników Opasek, itp.
7. Na ekranach do przeglądania danych prezentowane dostępne są metody filtrowania/wyszukiwania danych
8. PKOS powiadamia Użytkowników PKOS o przydzielonych Zadaniach.
9. Przed wyświetleniem Danych Zdrowotnych Użytkownika Opaski System wymaga potwierdzenia przez Użytkownika PKOS, że posiada uprawnienia do przetwarzania danych zdrowotnych

Poniższa tabela przedstawia przypisane funkcjonalności systemu niezbędne do realizacji przypadków użycia do ról w Systemie ze wskazaniem uprawnień.

Funkcjonalność PKOS	Asystent teleopieki	Pracownik ROPS	Koordynator gminny	Specjalista	Ratownik medyczny	Administrator główny
Rejestracja Danych Osobowych Użytkownika Opaski	NIE	NIE	TAK	NIE	NIE	TAK
Aktualizacja Danych Osobowych Użytkownika Opaski	NIE	NIE	TAK	NIE	NIE	TAK, na zlecenie IOD
Podgląd Danych Osobowych Użytkownika Opaski	TAK	TAK	TAK	NIE, tylko dane kontaktowe w ramach Wizyty	TAK	TAK
Rejestracja Danych Zdrowotnych Użytkownika Opaski	NIE	NIE	NIE, tylko skan Karty Informacyjnej użytkownika opaski	NIE	TAK	TAK
Aktualizacja Danych Zdrowotnych Użytkownika Opaski	NIE	NIE	NIE	NIE	TAK	TAK
Podgląd Danych Zdrowotnych Użytkownika Opaski	NIE	NIE	NIE	NIE	TAK	TAK
Wprowadzanie danych do Bazy Danych Społecznych Użytkownika Opaski	TAK	NIE	NIE	NIE	NIE	TAK, na zlecenie IOD
Podgląd danych z Bazy Danych Społecznych Użytkownika Opaski	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE	NIE
Przeglądanie Wizyt	TAK	TAK	TAK, tylko swoich Użytkowników Opasek	Tak, tylko swoich Wizyt	NIE	NIE
Wprowadzanie terminów dostępnych Wizyt	NIE	NIE	NIE	TAK	NIE	NIE
Aktualizacja terminów dostępnych Wizyt	NIE	NIE	NIE	TAK	NIE	NIE
Wprowadzanie realizacji Wizyt	NIE	NIE	NIE	TAK	NIE	NIE
Wprowadzanie rezerwacji Wizyt	TAK	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE
Przeglądanie Zadań dla Koordynatora	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE	NIE
Wprowadzanie Zadań dla Koordynatora	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE	TAK
Wprowadzanie realizacji Zadań	NIE	NIE	TAK	NIE	NIE	NIE
Zarządzanie kontami Użytkowników PKOS	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE	TAK

Zakres przetwarzanych danych

Baza Danych Osobowych Użytkownika Opaski powinna umożliwić przechowywanie danych w zakresie przynajmniej:

- Imię i nazwisko
- adres zamieszkania
- PESEL
- wiek
- płeć
- numer telefonu z dwoma pozycjami
- przypisany numer IMEI Opaski

Baza Danych Zdrowotnych Użytkownika Opaski powinna umożliwić przechowywanie danych w zakresie przynajmniej:

- dane dotyczące stanu zdrowia z Karty informacyjnej użytkownika opaski....
- data i godzina połączenia SOS
- data i godzina połączenia technicznego (w sprawie technicznej, nie związanej bezpośrednio ze wsparciem zdrowotnym)
- dane osoby do kontaktu (imię, nazwisko, numer telefonu)
- opis udzielonego wsparcia
- skany Kart informacyjnych użytkownika opaski– z możliwością przechowywania kilku skanów kolejnych wersji kart dla każdego Użytkownika Opaski i oznaczeniem aktualnej karty

Baza Danych Społecznych Użytkownika Opaski powinna umożliwić przechowywanie danych w zakresie przynajmniej:

- opis udzielonego wsparcia z podziałem na
 - połączenie odebrane
 - połączenie wykonane
 - połączenie niedobre przez Użytkownika Opaski
 - Wizyta
- data, godzina wsparcia
- czas trwania – dla połączeń

Baza danych o Zadaniach powinna umożliwić przechowywanie danych w zakresie przynajmniej:

- nazwa zadania
- treść zadania
- załącznik w formie pliku
- data zlecenia
- data zrealizowania
- status realizacji
- przypisanie do Opaski
- przypisanie do Koordynatora

- przypisanie do autora zadania (Asystent teleopieki, Ratownik medyczny, Koordynator)

Baza danych Użytkowników PKOS

- imię i nazwisko
- pracodawca
- zajmowane stanowisko
- nr telefonu do kontaktu
- adres email

Centrala telefoniczna

1. Wykonawca zapewnia funkcjonalność Centrali telefonicznej do rozmów telefonicznych z Użytkownikami Opasek oraz przyjmowania rozmów Infolinii.
2. Funkcjonalność Centrali telefonicznej może zostać dostarczona w formie:
 - a. skonfigurowania i udostępnienia odpowiednich funkcjonalności w dedykowanym do platformy PKOS urządzeniu teleinformatycznym (sprzęt, oprogramowanie)
 - lub
 - b. skonfigurowania i udostępnienia odpowiednich funkcjonalności w centrali telefonicznej używanej w Systemie teleopieki wykorzystywanej w Telecentrum z ratownikami medycznymi
3. Centrala telefoniczna będzie współpracowała ze stanowiskami pracy Asystentów teleopieki wyposażonymi w komputery PC z Windows 11 i zestawami słuchawkowymi (stanowiska pracy wyposaża Zamawiający)
4. Centrala telefoniczna powinna służyć do obsługi wielu połączeń przychodzących z możliwością rozdzielania ich na dostępnych w Platformie PKOS pracowników.
5. Centrala telefoniczna powinna służyć do obsługi wielu połączeń przychodzących na wskazany i będący w dyspozycji Zamawiającego numer infolinii z możliwością rozdzielania ich na dostępnych Asystentów teleopieki (poza platformą PKOS)
6. Połączenia z Opasek powinny być odbierane i wykonywane za pomocą połączeń głosowych bezpośrednio z poziomu Platformy PKOS po zalogowaniu do Systemu.
7. Centrala telefoniczna musi zapewniać możliwość rejestracji i archiwizacji rozmów telefonicznych przeprowadzanych przez personel.

Integracja z Systemem teleopieki

W przypadku realizacji platformy PKOS jako rozwiązania zintegrowanego z Systemem teleopieki Wykonawca zapewni dwukierunkową komunikację między systemami poprzez wystawione interfejsy np. RestAPI.

System źródłowy	System docelowy	Zakres danych
PKOS	System teleopieki	Skan aktualnej karty informacyjnej użytkownika opaski
System teleopieki	PKOS	Dane o udzielonym wsparciu zdrowotnym do Bazy Danych Zdrowotnych

Wymagania poza-funkcjonalne

Wymagania dotyczące oferowanego rozwiązania

1. Platforma PKOS powinna być rozwiązaniem webowym, dostępnym z poziomu nowoczesnych przeglądarek WWW spełniających standardy W3C.
2. Interfejs użytkownika Platformy PKOS musi być dostępny z poziomu przeglądarki internetowej i nie wymaga instalowania dodatkowego oprogramowania na stacjach klienckich.
3. Platforma PKOS Rozwiązanie powinno posiadać interfejs graficzny dla wszystkich modułów
4. Platforma PKOS powinna komunikować się w użytkownikiem w j. polskim.
5. Platforma PKOS musi zapewniać wizualnie jednolity i spójny interfejs użytkownika oraz konsekwentne reguły pracy z platformą we wszystkich jej modułach.
6. W funkcjach związanych z wprowadzaniem danych Platforma PKOS zapewniać wyróżnienie pól:
 - a. których wypełnienie jest wymagane,
 - b. przeznaczonych do edycji
 - c. wypełnionych niepoprawnie.
7. W funkcjach związanych z wprowadzaniem danych Platforma PKOS zapewnia dla niewypełnionych pól obligatoryjnych oraz błędne wypełnionych prezentowanie odpowiednich komunikatów- wskazówek dla użytkownika
8. Platforma PKOS działa w oparciu o Infrastrukturę Wykonawcy, poza siedzibą Zamawiającego.
9. Wszystkie komponenty Platformy PKOS muszą działać pod jedną domeną internetową – niedopuszczalne jest rozwiązanie w której użytkownik musi przełączać się pomiędzy rozwiązaniami.
10. Wykonawca zapewnia, iż w okresie trwania Umowy będzie dostarczać i przeprowadzać aktualizacje systemu niezbędne do dostosowania do obowiązujących przepisów prawa.
11. Wykonawca zapewnia, na życzenie Zamawiającego, podłączenie wskazanego narzędzia analitycznego, które pozwoli na badanie ruchu użytkowników na wybranej stronie internetowej. Narzędzie będzie uruchomione poprzez podłączenie skryptów śledzących w kodzie strony HTML.

Wymagania dotyczące standardów

Platforma koordynacyjno-opiekuńcza zostanie zrealizowana zgodnie z wymaganiami określonymi prawem, a w szczególności z wymaganiami wymienionymi w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (t.j. Dz.U. 2017 poz. 2247) wydanym na podstawie ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023 r., poz. 1440).

Rozwiązanie zostanie zrealizowane z wykorzystaniem otwartych standardów, zakładając m.in.:

- zgodność w zakresie projektowania, wdrażania i modyfikowania systemu teleinformatycznego z wymaganiami norm PN ISO/IEC 20000 oraz PN ISO/IEC 27001
- zgodność z założeniami projektowania zorientowanego na użytkownika UCD - ISO 13407:1999 „Human-centered design processes for interactive systems”
- zgodność z założeniami ISO-9241 Ergonomics of Human System Interaction – w zakresie określenia wymagań w obszarze interakcji użytkownika i systemu,

- otwarte protokoły wymiany danych z systemami teleinformatycznymi (m.in. HTTP, IPv6, SMTP/MIME, SOAP, WSDL, W3C, HL7),
- standard kodowania znaków Unicode UTF-8 określony przez normę ISO/IEC 10646.
- oparcie o podejście usługowe oraz zbiór najlepszych praktyk i zaleceń pozwalających efektywnie i skutecznie oferować usługi informatyczne wraz z odpowiednio zdefiniowanymi procesami zarządzania usługami IT (ITIL oraz norma ISO/IEC 20000).

Wymagania dotyczące dostępności

Aplikacje internetowe będą uwzględniały międzynarodowy standard w dziedzinie dostępności oraz budowania stron internetowych przyjaznych użytkownikom z niepełnoprównościami zgodnie z wytycznymi dotyczącymi realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027 - załącznik nr 2 Standardy dostępności dla polityk spójności 2021-2027 (<https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/wytyczne-dotyczace-realizacji-zasad-rownosciovych-w-ramach-funduszy-unijnych-na-lata-2021-2027-1/>)

Wymagania dotyczące bezpieczeństwa

1. Wszystkie wytworzone e-usługi będą zapewniały bezpieczeństwo przetwarzania danych zgodnie z zasadami przetwarzania informacji wskazanymi w obowiązujących przepisach.
2. Przesyłanie danych w sieci publicznej odbywać się będzie bezpiecznymi kanałami, które będą szyfrowane i chronione przed nieuprawnionym odczytem.
3. Dostęp dla nieuwierzytelnionego użytkownika nie będzie możliwy.
4. Uprawnienia użytkowników powinny być ograniczone do niezbędnego minimum wyznaczonego przez rolę użytkownika tak, aby mógł on zrealizować wszystkie czynności/akcje/działania użytkownika w danej roli, które zostały szczegółowo przedstawione w opisie Przypadków Użycia PKOS
5. PKOS będzie zapewniać obsługę transakcji – złożona informacja zostanie na trwale zapisana w bazie danych tylko wówczas, gdy zapisane zostaną wszystkie elementy składowe.
6. Wykonawca musi posiadać procedury naprawcze na wypadek wystąpienia awarii poszczególnych elementów PKOS, umożliwiających przywrócenie stanu Sytemu z chwili tuż przed awarią
7. Wykonawca zapewni ciągłość działania podsystemu poprzez zapewnienie mechanizmów replikacji i relokacji danych, w tym relokację kopii zapasowych.
8. Wykonawca zadba, aby przesyłane dane pomiędzy PKOS i Systemem teleopieki, były zabezpieczone odpowiednimi algorytmami szyfrującymi.

Hasła

1. PKOS zapewni minimalny wymagany poziom złożoności hasła – ustalona minimalna liczba znaków oraz wymagana kombinacja cyfr i znaków specjalnych, małych i dużych liter
2. PKOS zapewni mechanizm weryfikujący maksymalny okres ważności hasła, czyli limit dni po upływie którego wymagana będzie zmiana hasła.

Wymagania dotyczące ochrony danych osobowych

1. Właścicielem wszystkich danych zebranych w ramach PKOS będzie Zamawiający. Wykonawca i Zamawiający będą administratorami danych osobowych w różnych zakresach przetwarzania danych osobowych, a wspólnie będą współadministratorami danych osobowych.
2. Podsystem powinien spełniać następujące wymagania dotyczące ochrony danych osobowych:
 - zgodność z Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. 2019 r., poz. 1781),
 - zgodność z obowiązującym od 25 maja 2018 r. rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, tzw. RODO (Dz. Urz. UE 119/1),
 - możliwość anonimizacji danych osobowych byłych odbiorców usług przez Administratora Głównego
 - Dane Osobowe Użytkowników Opasek gromadzone będą na serwerach znajdujących się w Polsce lub innym państwie członkowskim Unii Europejskiej. Wykonawca przekaże Zamawiającemu informację o adresie lokalizacji serwera, na którym będą fizycznie umieszczone dane przetwarzane przez PKOS, a jeżeli będzie w tym zakresie korzystać z usług podmiotów trzecich – dodatkowo wskaże te podmioty celem uzyskania zgody Zamawiającego na powierzenie.
 - zapewnienie stałego monitorowania skuteczności i odporności wdrożonych środków organizacyjnych i technicznych np. poprzez prowadzenie i dokumentowanie testów podatności systemu oraz wdrażanie środków naprawczych.

Parametry poziomu świadczenia usług

Wykonawca zapewnia ciągłość działania Systemu, zaś w przypadku Awarii czas reakcji nie może przekroczyć:

- **24 godzin** od zgłoszenia lub wysłania informacji o Awarii w okresie od poniedziałku do czwartku (o ile w te dni nie przypada dzień ustawowo wolny od pracy), a przywrócenie pełnej sprawności Systemu musi nastąpić w terminie **48 godzin** od zgłoszenia lub wysłania informacji o Awarii,
- **48 godzin** od zgłoszenia lub wysłania informacji o Awarii w okresie od piątku do niedzieli lub w inny dzień ustawowo wolny od pracy, a przywrócenie pełnej sprawności musi nastąpić w terminie **72 godzin** od zgłoszenia lub wysłania informacji o Awarii,

Sposób zgłaszania awarii zostanie uzgodniony między Wykonawcą a Zamawiającym w ramach opracowywania Planu Dostarczania Produktów.

Wykonawca zapewni poprawność działania integracji z Systemem teleopieki. W przypadku Awarii uniemożliwiającej wymianę danych czas reakcji nie może przekroczyć **1 godziny** od zgłoszenia lub wysłania informacji o Awarii, a przywrócenie poprawności działania musi nastąpić w terminie **4 godzin** od zgłoszenia lub wysłania informacji o Awarii.

Sposób rozliczenia

Rozliczenia dokonywane będą z dołu, po każdym miesiącu wykonania przedmiotu zamówienia, w oparciu o zestawienie świadczonych usług osób przygotowane przez Wykonawcę z uwzględnieniem wzorów

uzgodnionych w dokumencie „Komunikacja w Projekcie”. Zamawiający ma prawo zgłoszenia zastrzeżeń do przedłożonego zestawienia.

Proponowany zakres informacyjny *Raportu ze świadczenia usługi gwarancyjnej*

Data raportu	Okres raportu	Zgłaszający
Liczba zgłoszeń typu Usterka		
Liczba zgłoszeń typu Awaria		
Zgłoszenia rozwiązane w deklarowanym terminie		
Zgłoszenia rozwiązane po deklarowanym terminie		
Uwagi		

PROJEKT