



Załącznik 1
do Umowy eksploatacji Platformy

Zasady eksploatacji Platformy MSIM

Metryka dokumentu			
Wykonawca	Województwo Małopolskie		
Nazwa dokumentu	Zasady eksploatacji Platformy MSIM		
Wersja	1.0	Data wersji	12.10.2023
Status dokumentu	Zatwierdzony		

SPIS TREŚCI

SPIS TREŚCI.....	3
1 Cel dokumentu	4
2 Słownik pojęć i akronimów	4
3 Zakres dokumentu.....	5
4 Opis grup wsparcia	6
4.1 Podział na grupy wsparcia	6
4.1.1 1-wsza linia wsparcia	6
4.1.2 2-ga linia wsparcia	6
5 Opis komunikacji	6
5.1. Kanały komunikacji.....	6
5.1.1 Internetowy System zgłoszeniowy NCR Manager	6
5.1.2 Telefoniczny System Zgłoszeniowy – centralka telefoniczna	7
5.1.3 Platforma MSIM.....	8
5.2. Dane niezbędne do utworzenia zgłoszenia	9
6 Parametry usług utrzymaniowych.....	9
6.1 Definicje zgłoszeń:.....	9
6.2 Parametry usług utrzymaniowych	10
6.3. Moment przekazania zgłoszenia	11
6.3 Raporty realizacji usług utrzymania	11
7 Spis Załączników	12

1 Cel dokumentu

Niniejszy dokument przedstawia zasady eksploatacji Platformy MSIM w ramach projektu pn. Małopolski System Informacji Medycznej (MSIM). Dokument określa zasady współpracy pomiędzy Województwem Małopolskim będącym Wykonawcą a Zamawiającym, będącym użytkownikiem Platformy MSIM.

2 Słownik pojęć i akronimów

Termin	Opis
Czas naprawy	Okres usunięcia Błędu, Rozpoczyna się z chwilą zgłoszenia przez Zamawiającego Błędu lub z momentem wystąpienia Błędu (w przypadku elementów Platformy MSIM podlegających monitorowaniu przez Wykonawcę) i kończy się w momencie całkowitego i skutecznego usunięcia Błędu i jego przyczyny.
Czas reakcji	Okres rozpoczynający się z chwilą zgłoszenia przez Zamawiającego Błędu lub z momentem wystąpienia Błędu (w przypadku elementów Platformy MSIM podlegających monitorowaniu przez Wykonawcę) i kończący się z chwilą potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia i rozpoczęcia naprawy.
Dostawca ITS	Podwykonawca zapewniający hosting i utrzymanie infrastruktury technicznej systemu (ITS).
Dni robocze	Kolejne dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni wolnych zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy w Godzinach Roboczych.
Godziny Robocze	Okres w Dni Robocze pomiędzy godziną 8:00 a 16:00, a w przypadku Usługi Utrzymania, pomiędzy godziną 8:00 a 20:00.
MPP	Spółka Małopolskie Parki Przemysłowe Sp. z o.o. – podmiot zarządzający Platformą MSIM
Platforma MSIM (Platforma)	Platforma regionalna Małopolskiego Systemu Informacji Medycznej, obejmująca aplikacje portalowe oraz komponenty usługowe wraz z infrastrukturą techniczno-systemową niezbędną do ich działania.
Zamawiający, Partner Projektu, Partner Projektu MSIM	Podmiot leczniczy z obszaru Województwa Małopolskiego, który zawarł z UMWM umowę w sprawie eksploatacji Platformy MSIM w ramach projektu pn. Małopolski System Informacji Medycznej (MSIM)
Umowa	Umowa pomiędzy Zamawiającym a UMWM w sprawie eksploatacji Platformy MSIM w ramach projektu pn. Małopolski System Informacji Medycznej (MSIM).

Termin	Opis
UMWM, Wykonawca	Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego, właściciel Platformy Regionalnej MSIM,
Dostawca Platformy MSIM	Podwykonawca zapewniający utrzymanie Platformy MSIM.
Usługi Utrzymania	usługi mające na celu zapewnienie poprawnego działania Platformy MSIM oraz wsparcie Zamawiającego w korzystaniu z Platformy MSIM
Użytkownik	osoba upoważniona przez Zamawiającego do korzystania z Platformy MSIM

3 Zakres dokumentu

Wykonawca zobowiązany jest do stałego nadzoru nad prawidłowością działania Platformy MSIM w części regionalnej m.in. w obszarze:

- 1) technicznego utrzymania sprawności i dostępności części regionalnej Platformy MSIM
- 2) zapewnienia ciągłości współpracy z systemami krajowymi, zgodnie z obowiązującym przepisami prawa

Wykonawca ponadto zapewnia samodzielnie lub z wykorzystaniem podmiotów działających na jego zlecenie:

- 1) świadczenie usługi helpdesk, rozumianej jako wsparcie dla Użytkowników,
- 2) przestrzeganie przepisów prawa i zasad dotyczących przetwarzania danych osobowych na Platformie MSIM.

Wykonawca zobowiązuje się wykonać Przedmiot Umowy z wykorzystaniem zasobów własnych, zasobów podwykonawców oraz podmiotów trzecich - w szczególności MPP, Dostawcy Platformy MSIM oraz Dostawcy ITS.

Niniejszy dokument określa zasady współpracy w zakresie:

1. Postępowania w przypadku awarii Platformy MSIM
2. Postępowanie w przypadku potrzeby wsparcia Użytkowników

4 Opis grup wsparcia

4.1 Podział na grupy wsparcia

Usługi utrzymania będą realizowane przez zespoły podzielone na dwie grupy wsparcia.

1-sza linia wsparcia osoby odpowiedzialne za przyjmowanie zgłoszeń i pierwszy kontakt z klientem oraz 2-ga linia wsparcia specjaliści odpowiedzialni za rozwiązywanie problemów wymagających głębszej analizy technicznej.

4.1.1 1-wsza linia wsparcia

Zadania 1-wszej linii wsparcia:

1. Przyjmowanie i rejestrowanie zgłoszeń telefonicznych
2. Rozwiązywanie problemów na podstawie własnej wiedzy, doświadczeń oraz bazy wiedzy.
3. Udzielanie wsparcia Użytkownikom.
4. Przyjmowanie zgłoszeń w systemie NCR Manager, weryfikacja poprawności zgłoszenia, jego typu oraz przypisania do umowy.
5. Kontakt z klientem w sytuacji konieczności doprecyzowania zgłoszenia.
6. Informowanie o planowanych aktualizacjach.
7. Współpraca z 2-gą linią wsparcia.
8. Przygotowanie raportów miesięcznych realizacji zgłoszeń.

4.1.2 2-ga linia wsparcia

Do zadań 2 linii wsparcia należy:

1. Rozwiązywanie problemów aplikacyjnych,
2. Rozwiązywanie problemów sprzętowych i systemowych.
3. Realizacja kompleksowych prac administracyjnych.

5 Opis komunikacji

5.1. Kanały komunikacji

W ramach realizacji usług utrzymaniowych przewidziano trzy kanały rejestracji zgłoszenia:

5.1.1 Internetowy System zgłoszeniowy NCR Manager

Całodobowy Internetowy System Zgłoszeniowy dostępny pod adresem: <https://ncr.comarch-healthcare.pl>. NCR Manager jest systemem pozwalającym na automatyzację obsługi klienta poprzez serwis. System umożliwia elektroniczną obsługę zgłoszeń serwisowych, poprzez komunikację z klientem za pośrednictwem wiadomości wraz ze zmianą statusów zgłoszenia oraz przechowuje historię wszystkich zgłoszeń zarejestrowanych przez klienta. System pozwala na przypisanie indywidualnego konta dla każdego użytkownika systemu, celem weryfikacji

wprowadzanych przez użytkownika problemów, a ponadto pozwala użytkownikowi na indywidualne dostosowanie ustawień do swoich preferencji. Szczegółową instrukcję systemu zgłoszeniowego zawiera **załącznik numer 1** do niniejszego dokumentu. Zmiana Internetowego Systemu Zgłoszeniowego wymaga powiadomienia Zamawiającego.

5.1.2 Telefoniczny System Zgłoszeniowy – centralka telefoniczna

Centralka telefoniczna, skonfigurowana tematycznie, tak by połączyć użytkownika z konsultantem odpowiednim do rozwiązania danego problemu. Telefoniczny system zgłoszeniowy dostępny jest pod numerem 12 324 9955 w godzinach 8.00 do 16.00, natomiast w godzinach 16.00 do 8.00 pod numerem 519 464 822. Użytkownik chcący skorzystać z telefonicznego systemu zgłoszeniowego zobligowany jest do połączenia się ze wskazanym numerem, a następnie do wpisania kodu PIN przypisanego do jego podmiotu. Po zgłoszeniu automatycznej centrali należy wysłuchać instrukcje głosowe oraz wybrać tonowo cyfrę odpowiadającą obszarowi w zakresie, którego użytkownik dzwoni. Wszystkie rozmowy z konsultantami są nagrywane. Problemy zgłoszone telefonicznie, są również rejestrowane przez konsultanta do systemu zgłoszeniowego NCR Manager. Zmiana Telefonicznego Systemu Zgłoszeniowego wymaga powiadomienia Zamawiającego

Przypisanie numerów PIN do podmiotów:

lp.	Nazwa podmiotu	Numer PIN
1	Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego UMWM	5770
2	Szpital Specjalistyczny im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu	8323
3	Małopolski Szpital Ortopedyczno-Rehabilitacyjny im. prof. Bogusława Frańczuka (dawne Kroj)	7160
4	Szpital Kliniczny im. dr. Józefa Babińskiego w Krakowie Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej	6751
5	Szpital Specjalistyczny im. J. Dietla w Krakowie	9411
6	Wojewódzki Specjalistyczny Szpital Dziecięcy im. św. Ludwika w Krakowie	3548
7	Krakowski Szpital Specjalistyczny im. Jana Pawła II	2187
8	Wojewódzki Szpital Okulistyczny w Krakowie	2293
9	Ośrodek Rehabilitacji Narządu Ruchu „Krzeszowice” Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej	3877
10	Zespół Opieki Zdrowotnej w Oświęcimiu	8306
11	Małopolski Szpital Chorób Płuc i Rehabilitacji im. Edmunda Wojtyły w Jarosławcu	4104
12	Szpital Powiatowy w Chrzanowie	4670
13	Szpital Specjalistyczny im. Henryka Klimontowicza w Gorlicach	4187
14	Szpital Wojewódzki im. św. Łukasza Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Tarnowie	9835
15	Specjalistyczny Szpital im. E. Szczeklika w Tarnowie	6728

16	Zespół Opieki Zdrowotnej w Dąbrowie Tarnowskiej	2171
17	Szpital św. Anny w Miechowie	7014
18	Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Proszowicach	2996
19	Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Bochni „Szpital Powiatowy” im. bł. Marty Wieckiej	2857
20	Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Brzesku	3229
21	Szpital Powiatowy w Limanowej Imienia Miłosierdzia Bożego	6820
22	Wojewódzki Szpital Rehabilitacyjny im. dr. S. Jasińskiego w Zakopanem	9469
23	Uniwersytecki Szpital Ortopedyczno- Rehabilitacyjny w Zakopanem	2464
24	Szpital Powiatowy im. Dr Tytusa Chałubińskiego w Zakopanem	9488
25	Szpital Specjalistyczny Chorób Płuc „Odrodzenie” im. Klary Jelskiej w Zakopanem	5040
26	Podhalański Szpital Specjalistyczny im. Jana Pawła II w Nowym Targu	8006
27	Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Myślenicach	5482
28	Instytut Gruźlicy i Chorób Płuc Oddział Terenowy im. Jana i Ireny Rudników w Rabce-Zdrój	9526
29	Zespół Opieki Zdrowotnej w Suchej Beskidzkiej	7728
30	Wojewódzki Szpital Psychiatryczny w Andrychowie	1071
31	Zespół Zakładów Opieki Zdrowotnej w Wadowicach	4552
32	Szpital Miejski Specjalistyczny im. Gabriela Narutowicza w Krakowie	3888
33	Uniwersytecki Szpital Dziecięcy w Krakowie	3573
34	Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Krakowie	4353
35	Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej - Szpital im. dr. J. Dietla w Krynicy-Zdroju	8891
36	Szpital Specjalistyczny im. Stefana Żeromskiego Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Krakowie	6156
37	Narodowy Instytut Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie - Państwowy Instytut Badawczy Oddział w Krakowie	2332
38	Szpital Uniwersytecki w Krakowie	8935
39	Szpital Specjalistyczny im. Ludwika Rydygiera w Krakowie sp. z o. o	9704
40	Małopolskie Parki Przemysłowe Sp. z o.o.	6297

5.1.3 Platforma MSIM

Zalogowany użytkownik portalu ma możliwość utworzenia zgłoszenia bezpośrednio z poziomu platformy MSIM. Utworzone zgłoszenie automatycznie zostanie przesłane do systemu zgłoszeniowego NCR Manager i otrzymana status utworzone. Gdy pracownik wsparcia zrealizuje zgłoszenie, informacja automatycznie zostanie przesłana na platformę MSIM. Każdy zalogowany użytkownik portalu ma dostęp do swojej historii zgłoszeń.

Instrukcję dokonywania zgłoszeń za pośrednictwem Platformy MSIM zawiera **załącznik nr 2** do niniejszego dokumentu.

5.2. Dane niezbędne do utworzenia zgłoszenia

Przed przystąpieniem do rejestracji zgłoszenia w Internetowym lub Telefonicznym Systemie Zgłoszeniowym należy przygotować poniższy zestaw danych:

Metryka zgłoszenia	
Imię, nazwisko, telefon, email	Dane osoby zgłaszającej
Jednostka (nazwa, lokalizacja, adres)	Dane jednostki zgłaszającej
PIN	Numer identyfikacyjny PIN klienta na potrzeby identyfikacji przy połączeniu telefonicznym
System (nazwa, moduł)	Dane dotyczące systemu, którego dotyczy zdarzenie: nazwa systemu, wersja systemu, moduł/obszar
Miejsce, czas	Dane dotyczące infrastruktury, na której wystąpiło zdarzenie (stanowisko pracy)
Kwalifikacja zdarzenia	Jakiego rodzaju zgłoszenie zostanie zarejestrowane: BŁĄD KRYTYCZNY, BŁĄD NIEKRYTYCZNY, WNIOSEK O WSPARCIE – zgodnie z klasyfikacją poniżej
Opis	Opis zdarzenia, opcjonalnie zrzuty ekranu

6 Parametry usług utrzymaniowych

Usługi utrzymaniowe są dostępne 24/7/365.

6.1 Definicje zgłoszeń:

Błąd krytyczny - błąd, w wyniku którego:

- brak jest możliwości uruchomienia Platformy MSIM,
- następuje zatrzymanie pracy Platformy MSIM bądź jej element nie jest dostępny,
- niedostępna jest lub działa niepoprawnie przynajmniej jedna usługa biznesowa udostępniona na Platformie MSIM,
- wydajność usługi biznesowej systemu została obniżona o więcej niż 20% w stosunku do wymagań,
- system utracił dane lub wystąpiły zaburzenia integralności danych.

Błąd niekrytyczny – błąd, który nie jest błędem krytycznym.

Wniosek o wsparcie – dotyczy konsultacji dla Użytkownika zagadnień niewynikających z dokumentacji Platformy MSIM.

6.2 Parametry usług utrzymaniowych

UWAGA: Opisane poniżej parametry usług utrzymaniowych przewidziane są w umowach z Dostawcą Platformy MSIM oraz Dostawcą ITS i dla potrzeb niniejszego dokumentu mają charakter informacyjny. UMWM nie gwarantuje dotrzymania poniższych parametrów usług utrzymaniowych przez Dostawcę ITS oraz Dostawcę Platformy MSIM oraz informuje, że System Zgłoszeniowy obsługiwany jest przez Dostawcę Platformy MSIM w związku z czym w przypadku awarii ITS czas obsługi zgłoszenia może obejmować czas niezbędny na przekazanie zgłoszenia do Dostawcy ITS.

Obsługa zgłoszeń na środowisku produkcyjnym:

Kwalifikacja zgłoszenia wady	Okno zgłoszeniowe	Czas reakcji	Czas wdrożenia obejścia	Czas naprawy
Błąd krytyczny	24/7/365	30 minut od momentu przekazania zgłoszenia	4 godziny od momentu przekazania zgłoszenia (dla każdego Błędu krytycznego musi zostać wdrożone obejście)	24 godziny od momentu przekazania zgłoszenia
Błąd niekrytyczny	24/7/365	4 godziny od momentu przekazania zgłoszenia	48 godzin od momentu przekazania zgłoszenia	7 dni od momentu przekazania zgłoszenia
Wniosek o wsparcie	Dni robocze w godzinach 8:00 – 20:00	2 dni robocze od momentu przekazania zgłoszenia	nd	10 dni od momentu przekazania zgłoszenia

Obsługa zgłoszeń na środowisku ewaluacyjnym, testowym i każdym innym skonfigurowanym przez Wykonawcę z wyłączeniem środowiska produkcyjnego (bez podziału na rodzaje błędów):

Kwalifikacja zgłoszenia wady	Okres dostępności wykonawcy	Czas reakcji	Czas wdrożenia obejścia	Czas naprawy
Każdy błąd bez podziału	Dni robocze w godzinach 8:00 – 20:00	8 godzin od momentu przekazania zgłoszenia	36 godzin od momentu przekazania zgłoszenia	10 dni od momentu przekazania zgłoszenia

Dostępność systemu mierzona będzie w trybie miesięcznym i wynosić powinna co najmniej 99% w każdym miesiącu świadczenia usługi. Na potrzeby monitorowania dostępności przyjmuje się, że system jest niedostępny w okresie występowania błędu krytycznego oraz liczone są tylko błędy dotyczące środowiska produkcyjnego.

Przez obejście należy rozumieć przywrócenie działania Platformy MSIM z możliwymi ograniczeniami sposobu korzystania z Platformy MSIM, umożliwiającymi jednak realizację funkcji obsługiwanych przez Platformę MSIM. Obejście nie stanowi usunięcia Błędu

Przez czas wdrożenia obejścia należy rozumieć okres wdrożenia naprawy tymczasowej powodującej zmniejszenie uciążliwości realizacji funkcji ograniczonych w wyniku błędu lub awarii. Rozpoczyna się on z chwilą zgłoszenia przez Zamawiającego błędu lub z momentem wystąpienia awarii i kończy się w momencie wdrożenia obejścia błędu lub awarii.

6.3. Moment przekazania zgłoszenia

Przez moment przekazania zgłoszenia należy rozumieć:

1. w przypadku zgłoszenia przy pomocy poczty elektronicznej – datę i czas wysłania wiadomości na poprawny adres e-mail,
2. w przypadku zgłoszenia telefonicznego – datę i czas rozmowy telefonicznej,
3. w przypadku wykorzystania systemu informatycznego – datę i czas zarejestrowania zgłoszenia w systemie.

6.3 Raporty realizacji usług utrzymania

Realizacja usług utrzymania będzie przedstawiana w comiesięcznych raportach przekazanych przez Wykonawcę w terminie 7 dni roboczych po zakończeniu danego miesiąca.

Raport będzie zawierał:

- liczbę zgłoszeń w wybranym przedziale czasowym,
- średni czas reakcji dla zgłoszeń w wybranym przedziale czasowym, max czas reakcji w wybranym przedziale czasowym,
- wykaz zgłoszeń, dla których przekroczony został czas reakcji wraz z informacją o poziomie przekroczenia,
- średni czas naprawy dla zgłoszeń w wybranym przedziale czasowym oraz max. czas naprawy w wybranym przedziale czasowym,
- wykaz zgłoszeń, dla których przekroczony został czas naprawy wraz z informacją o poziomie przekroczenia,

Raport będzie przekazywany w formie elektronicznej.

7 Spis Załączników

1. Instrukcja dokonywania zgłoszeń za pośrednictwem Internetowej Platformy Zgłoszeniowej NCR
2. Instrukcja dokonywania zgłoszeń za pośrednictwem Platformy MSIM