

Opis przedmiotu zamówienia

I. Słownik Pojęć:

1. Problem – oznacza problem wynikający z prawdopodobnego błędu w kodzie oprogramowania;
2. Zgłoszenie – powiadomienie Wykonawcy o zdarzeniu, nie będącym częścią normalnego działania, które powoduje lub może spowodować przerwanie pracy lub obniżenie jej jakości. Zgłoszenie jest realizowane pocztą elektroniczną;
3. Czas reakcji – oznacza czas, jaki upłynie pomiędzy dokonaniem zgłoszenia przez Zamawiającego a przystąpieniem przez Wykonawcę do rozwiązania zgłoszonego problemu. Wykonawca w chwili przystąpienia do rozwiązania problemu zobowiązany jest przekazać o tym informację Zamawiającemu (pocztą elektroniczną);
4. Czas rozwiązania – dotyczy rozwiązania końcowego i liczony jest zegarowo, od momentu zgłoszenia w przypadku zgłoszenia w godzinach pracy Zamawiającego. W przypadku zgłoszenia poza godzinami pracy, liczony jest zegarowo poczynając od początku pierwszego następnego dnia roboczego. Czas ten przestaje być liczony z chwilą dostarczenia Zamawiającemu skutecznego rozwiązania końcowego/obejścia problemu;
5. Rozwiązanie końcowe problemu - oznacza jego usunięcie;
6. Obejście problemu – oznacza rozwiązanie Problemu, prowadzące do zmiany kategorii problemu na niższy bądź do zamknięcia problemu. Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku dostarczenia rozwiązania końcowego.

II. Przedmiot zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest przeniesienie i utrzymanie systemu obsługi zgłoszeń odmów realizacji zamówienia zwanego systemem ZORZ, którego głównym zadaniem jest gromadzenie danych nt. odmów realizacji zamówienia oraz przeglądanie i analizowanie zgromadzonych danych.

III. Wymagania dotyczące systemu ZORZ

1. System ZORZ musi spełniać wymagania bezpieczeństwa przewidziane dla systemów przetwarzających dane osobowe zwykłe (adres e-mail, dane przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą).
2. Do systemu ZORZ należy załadować dane aktualnie obowiązującej listy produktów leczniczych zagrożonych brakiem dostępności (aktualna lista dostępna pod adresem: <https://dziennikmz.mz.gov.pl/legalact/2024/136/> dostęp na dzień 18.12.2024r.) Każdorazowo po przygotowaniu przez Ministra Zdrowia nowej listy będzie ona wprowadzana do systemu przez operatora systemu ze strony Wykonawcy w ciągu 24 h. System musi przechowywać wszystkie listy posiadające atrybut dot. okresu obowiązywania.
3. Mechanizm systemu ZORZ dotyczący importu danych aptek i hurtowni musi być dostosowany do nowych wzorów XML oraz przestrzeni nazw stosowanych w Rejestrze Aptek i Rejestrze Hurtowni Farmaceutycznych.

4. System ZORZ musi być utrzymywany na serwerach Wykonawcy. Dopuszcza się skorzystanie w tym zakresie przez Wykonawcę z hostingu oferowanego przez inny podmiot, pod warunkiem, że Wykonawca zobowiąże ten podmiot do ochrony danych co najmniej w tym samym zakresie, jaki został nałożony na Wykonawcę. Fizycznie serwery hostujące muszą być zlokalizowane na terytorium RP.
5. System ZORZ musi być dostępny pod adresem <https://odmowy.gif.gov.pl>, zabezpieczony certyfikatem SSL dostarczonym przez Zamawiającego.
6. Produkcyjne uruchomienie systemu musi być poprzedzone testami funkcjonalnymi i wydajnościowymi przed 2 lutego 2025 roku, przeznaczonymi na zgłaszanie niezbędnych konfiguracji, modyfikacji, błędów i niezgodności z przyjętymi założeniami. Scenariusze testów zostaną zaproponowane przez Wykonawcę i uzgodnione z Zamawiającym.
7. **Przeniesienie systemu wraz z przeprowadzeniem testów musi zostać zakończone przed 2 lutego 2025 r.**
8. Wydajność systemu ZORZ musi zapewnić obsługę średnio ok. 450-500 tys. zgłoszeń miesięcznie (przez formularz, kanał system-system, pocztę elektroniczną). Przewiduje się stosunkowo równomierne obciążenie ruchu w godzinach 7-22 pod warunkiem, że systemy przesyłające odmowy będą to robiły zaraz po otrzymaniu odmowy, a nie gromadziły dane i wysyłały o określonej godzinie.
9. System ZORZ musi móc obsłużyć duży ruch sieciowy wynikający z przewidywanej liczby zgłoszeń tygodniowych.
10. Minimalne wymagania dla systemu ZORZ:
 - a. Sprzętowe:
 - i. 2x Serwer o parametrach minimalnych:
 - ii. Procesor: Intel Xeon E5-2630L
 - iii. Pamięć RAM: 32GB
 - iv. Pojemność dysku: 200GB (zalecane wykorzystanie macierzy dyskowej w celu zapewnienia wysokiej dostępności – klaster HA)
 - v. Macierz dyskowa
 - vi. UTM/WAF
 - b. Programowe
 - i. Serwer wirtualizacyjny: Hyper-V
 - ii. System Operacyjny: Microsoft Windows Server 2012 R2, Centos 7.6.1810 (Core)
 - iii. Baza Danych: Microsoft SQL Server 2017, PostgreSQL 11
 - iv. Serwer Aplikacyjny: Microsoft IIS
11. System ZORZ musi pracować w trybie 24/7/365, przy czym dostępność systemu musi być na poziomie 95% w skali roku.
12. Dla obciążenia 100 równoczesnych użytkowników, czas autoryzacji w systemie nie może przekroczyć 10 [s], Dla obciążenia 100 równoczesnych użytkowników, czas otwarcia formularza nie może być dłuższy niż: 15 [s], Dla obciążenia 100 równoczesnych użytkowników, czas przetworzenia pliku XML rozumiany jako: walidacja pliku, zapisanie w bazie danych oraz wysłanie potwierdzenia e-mail) nie może być dłuższy niż 1 godz.
13. Wykonawca zapewnia wykonywanie kopii zapasowych systemu ZORZ tak aby utrata danych przy odtwarzaniu systemu nie była większa niż z 30 minut – może to być zapewnione np. poprzez backup pełny raz dziennie i przyrostowy co 30 minut na godzinę do chwili wykonania

następnego backup-u pełnego. Czas przywrócenia systemu do działania / odtworzenia systemu po crashu musi wynosić maksymalnie 7 godzin.

14. Wsparcie dla systemu ZORZ musi być świadczone w godzinach 8 – 17 w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) i obejmować zarówno obsługę zgłoszeń integratorów (firm dostarczających oprogramowanie korzystające z kanału e-mail-system i system-system) i Zamawiającego (z wyłączeniem bezpośredniej obsługi).
15. Podział na Kategorie problemów:
 - a. Kategoria 1 – Błąd krytyczny – całkowite zatrzymanie pracy systemu lub bardzo poważne uszkodzenie, mające krytyczny wpływ na jego funkcjonalność, przejawiające się całkowitym brakiem możliwości korzystania z funkcjonalności; Wykonawca nie ma możliwości zastosowania środków zastępczych w celu obejścia błędu;
 - b. Kategoria 2 – Błąd średni – problem powodujący poważne niedogodności w pracy systemu i/lub powtarzające się zakłócenia, które mogą mieć znaczący wpływ na funkcjonalność systemu. System funkcjonuje w bardzo ograniczonym zakresie;
 - c. Kategoria 3 – Błąd niski – problem nie mający bezpośredniego wpływu na obniżenie funkcjonalności systemu. Ta klasa problemów obejmuje nieznaczne rozbieżności dotyczące funkcjonalności w porównaniu z opisami w dokumentacji oraz sporadyczne problemy i niedogodności.
16. Czas reakcji Wykonawcy według kategorii problemów:
 - a. Dla Kategorii 1 – czas reakcji nie może przekroczyć 1 godziny – rozwiązanie końcowe nie może trwać dłużej jak 6 godzin;
 - b. Dla Kategorii 2 – czas reakcji nie może przekroczyć 3 godzin – rozwiązanie końcowe nie może trwać dłużej jak 24 godziny;
 - c. Dla Kategorii 3 – czas reakcji nie może przekroczyć 3 godzin – rozwiązanie końcowe lub Obejście problemu nie może trwać dłużej jak 48 godzin.

W przypadku Zgłoszenia poza godzinami pracy Zamawiającego, czas Rozwiązania końcowego lub Obejścia problemu liczony jest zegarowo poczynając od początku pierwszego następnego dnia roboczego. Czas ten przestaje być liczony z chwilą dostarczenia Zamawiającemu skutecznego Rozwiązania końcowego lub Obejścia (dotyczy Kategorii problemu 1). W przypadku problemu kategorii 2 i 3 czas liczony jest do momentu skutecznego Rozwiązania końcowego.

IV. Zakres danych gromadzonych w systemie ZORZ:

1. Dane pracownika apteki/hurtowni zarejestrowanego w systemie:
 - a) Dane przedsiębiorcy:
 - nazwa przedsiębiorcy
 - rodzaj ulicy (enumeracja: ul. al. Aleja, pl., rondo, skwer, wyspa, os., trakt, inne)
 - ulica
 - nr budynku
 - nr lokalu
 - miejscowość
 - kod pocztowy
 - poczta
 - kraj

- REGON
 - NIP
- b) Dane apteki/hurtowni:
- identyfikator apteki/hurtowni z RA/RH 6-7 cyfr - w przypadku braku identyfikatora dane teleadresowe są obligatoryjne
 - nazwa apteki/hurtowni
 - rodzaj ulicy (enumeracja: ul. al. Aleja, pl., rondo, skwer, wyspa, os., trakt, inne)
 - ulica
 - nr budynku
 - nr lokalu
 - miejscowość
 - kod pocztowy
 - poczta
 - nr telefonu kontaktowego
2. Dane logowania do systemu:
- adres email zgłaszającego jako login
 - hasło.
3. Dane formularza zgłoszeniowego:
- a. Data zgłoszenia (automatycznie wypełniana przez system)
- b. Dane odmawiającego (hurtowni/podmiotu odpowiedzialnego):
- Dane przedsiębiorcy:
- nazwa przedsiębiorcy
 - rodzaj ulicy (enumeracja: ul. al. Aleja, pl., rondo, skwer, wyspa, os., trakt, inne)
 - ulica
 - nr budynku
 - nr lokalu
 - miejscowość
 - kod pocztowy
 - poczta
 - kraj (tylko dla podmiotu z zagranicy)
 - REGON (tylko dla podmiotów polskich)
 - NIP/VATIN
- Dane hurtowni:
- identyfikator hurtowni z RHF 6 cyfr - w przypadku braku identyfikatora dane teleadresowe są obligatoryjne
 - nazwa hurtowni
 - rodzaj ulicy (enumeracja: ul. al. Aleja, pl., rondo, skwer, wyspa, os., trakt, inne)
 - ulica
 - nr budynku
 - nr lokalu
 - miejscowość
 - kod pocztowy
 - poczta

c. Dane produktu/produktów leczniczych, których dotyczy odmowa (sekcja powtarzalna formularza):

- Nazwa handlowa
- EAN w przypadku braku EAN inny kod odpowiadający EAN
- Postać
- Moc/Dawka
- Wielkość opakowania
- Ilość zamówiona
- Ilość otrzymana
- Przyczyna odmowy
- Uzasadnienie przyczyny odmowy.

Dane takie jak nazwa handlowa, EAN, postać, moc/dawka, wielkość opakowania muszą być dodawane na podstawie słownika. Plik z kopią odmowy ładowany z dysku lokalnego co najmniej w formacie: pdf, jpg, png, gif, doc, docx, rtf, txt, xls, xlsx, eml, xml. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym maksymalny rozmiar pliku, który można będzie załadować.

d. Brak uzyskania odmowy realizacji zamówienia (wartości: tak/nie).

4. Wymagalność pól musi być zbieżna z określonym w specyfikacji pliku XML.

V. Widok listy rekordów musi zawierać następujące informacje:

1. Nazwa leku
2. EAN
3. Moc/dawka
4. Data odmowy
5. Identyfikator apteki/hurtowni zgłaszającej odmowę
6. Regon apteki/hurtowni zgłaszającego odmowę
7. Nazwa podmiotu, który odmówił
8. Przyczyna odmowy
9. Ilość zamówiona
10. Ilość otrzymana