

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Przedmiotem zamówienia jest stworzenie 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.

System ZORZ musi posiadać następujące cechy i funkcjonalności:

1. System ZORZ musi być wykonany w znanej i popularnej technologii jak najlepiej dobranej do celu, który ma realizować.
2. Interfejs systemu ZORZ musi być wykonany w technologii webowej i obsługiwany co najmniej przez przeglądarki IE w wersji co najmniej 8.0 i Firefox. Nie przewiduje się wersji mobilnej systemu.
3. System ZORZ musi zapewniać maksymalnie prostą i czytelną obsługę dla użytkownika końcowego.
4. System ZORZ musi obsługiwać następujące kanały komunikacyjne: system-system realizowany np. poprzez mechanizm oparty na usługach sieciowych i protokole SOAP, poczta e-mail-system, formularz webowy-system w dwóch wariantach: 1) ręczne załadowanie pliku XML, 2) wypełnienie formularza webowego. Należy uwzględnić fakt, że kanał e-mail-system będzie traktowany jako rozwiązanie przejściowe, do momentu dopracowania i stabilizacji kanału system-system.
5. W kanale komunikacyjnym system-system system ZORZ musi umożliwiać odbieranie pliku odmowy w formacie XML przesłanego przez system zgłaszającego odmowę (apteka, hurtownia farmaceutyczna). Plik XML jest generowany przez system podmiotu odmawiającego (hurtowni/podmiotu odpowiedzialnego) i przekazywany do apteki/hurtowni. Apteka/hurtownia po weryfikacji jego poprawności będzie wysyłała go do systemu ZORZ. Weryfikacja po stronie apteki/hurtowni leży poza zakresem systemu ZORZ.
6. W zakresie obsługi plików XML w kanale system-system system ZORZ musi wykonać następujące czynności: sprawdzenie danych autoryzacyjnych, walidacja pliku XML, wysłanie odpowiedzi na adres e-mail z danych rejestracyjnych nadawcy lub przesłanie odpowiedniego komunikatu do systemu nadawcy o poprawności lub błędach w przetwarzaniu plików, w przypadku poprawnego pliku XML zczytanie informacji do bazy z jednoczesnym zapisaniem samego pliku w bazie albo innym dedykowanym miejscu. Zapisywane muszą być zarówno pliki poprawne jak i błędne.
7. Format ładowanego pliku musi być zgodny z załącznikiem do niniejszego OPZ. Wykonawca musi przygotować schemat XSD dla przedmiotowego pliku.
8. Załadowanie do systemu pliku w formacie XML musi być możliwe po ręcznym załadowaniu do systemu lub w odniesieniu do rozwiązania system-system po zautoryzowaniu się systemu apteki/hurtowni. Wymaganie nie dotyczy kanału poczta e-mail-system.

9. Logowanie do systemu musi wymagać rejestracji.
10. Dane podane podczas rejestracji muszą być możliwe do edycji przez pracownika apteki/hurtowni, który założył konto.
11. System ZORZ musi posiadać mechanizm resetowanie hasła dla pracownika apteki/hurtowni posiadającego konto w systemie. System nie może przechowywać haseł w sposób jawny.
12. System ZORZ musi walidować plik XML wg reguł ustalonych z Zamawiającym. Na ten moment przyjmuje się następujące zakresy reguł walidacyjnych:
 - a. Zgodność ze schematem XSD (wymagane elementy, format, ich krotność),
 - b. Zgodność danych produktu ze słownikiem zawierającym listę produktów zagrożonych brakiem dostępności (zakres słownika zgodny z obwieszczeniem MZ, wersjonowany wg okresu obowiązywania) obowiązującą na dany dzień wystawiania odmowy.
13. Na tym etapie nie przewiduje się integracji systemu z innymi systemami np. systemem obsługującym Rejestr Aptek, Rejestr Hurtowni Farmaceutycznych, bazą BLOZ i BAZYL itp.
14. System ZORZ musi umożliwiać nasłuchiwanie dedykowanej skrzynki pocztowej (połączenie ze skrzynką co najmniej raz na 5 min.), z której pobiera wiadomości z załącznikami w formacie XML zgodnym z załącznikiem do niniejszego OPZ. Skrzynka pocztowa będzie udostępniona przez Zamawiającego na serwerze, do którego dostęp jest otwarty z zewnątrz.
15. W zakresie obsługi załączników system ZORZ musi wykonać następujące czynności: weryfikacja, czy adres nadawcy jest w bazie kont zarejestrowanych w systemie, jeśli tak to pobranie plików z maila, jeśli nie system odrzuca taką wiadomość, walidacja pliku XML, wysłanie odpowiedzi dla adresata o poprawności lub błędach w przetwarzaniu plików, w przypadku poprawnego pliku XML zacytowanie informacji do bazy z jednoczesnym zapisaniem samego pliku w bazie albo innym dedykowanym miejscu, skasowanie maila ze skrzynki. Zapisywane muszą być zarówno pliki poprawne jak i błędne. W rekordzie z danymi z pliku XML musi być odwołanie do tego pliku, tak aby można było go pobrać i wyświetlić.
16. System ZORZ musi umożliwiać także zgłoszenie odmowy za pomocą formularza webowego.
17. Formularz musi być dostępny po zalogowaniu do systemu.
18. Formularz musi zachowywać się interaktywnie w zależności od informacji podawanych przez wypełniającego np. jeśli odmawiającym jest hurtownia, to wymaganym polem musi być tylko identyfikator hurtowni. Interaktywność musi także dotyczyć poprawności danych wprowadzonych przez wypełniającego np. sprawdzanie nr REGON, NIP itp. Reguły zachowania formularza zostaną ustalone z Zamawiającym.
19. Dane z formularzy muszą być gromadzone w tej samej bazie danych, do której trafiają dane z plików XML.
20. System ZORZ musi wysyłać potwierdzenie wysłania formularza na email podany podczas rejestracji.

21. W systemie ZORZ wyróżnia się następujące typy użytkowników: pracownik apteki/hurtowni (zgłaszający odmowę), pracownik GIF, administrator GIF.
22. System ZORZ musi umożliwiać pracownikowi apteki/hurtowni przeglądanie i edytowanie własnych rekordów wysłanych do systemu za pomocą ręcznie wypełnionego formularza.
23. System ZORZ musi umożliwiać pracownikowi apteki/hurtowni przeglądanie historii załadowanych plików dotyczących danej apteki/hurtowni.
24. System ZORZ musi umożliwiać pracownikowi GIF na przeglądanie i filtrowanie rekordów w bazie po takich atrybutach jak: REGON podmiotu zgłaszającego, identyfikator apteki/hurtowni zgłaszającego odmowę, nazwa handlowa produktu leczniczego, kod EAN, data zgłoszenia odmowy od, data zgłoszenia odmowy do, nazwa podmiotu który odmówił, powód odmowy. Wyfiltrowane rekordy muszą mieć możliwość sortowania listy wyników wg każdego z atrybutów.
25. System ZORZ musi umożliwiać pracownikowi GIF wygenerowanie raportu i zapisanie do pliku w formacie .csv zawierającego wszystkie rekordy będące wynikiem filtrowania wraz z całą ich zawartością (wszystkie kolumny).
26. System ZORZ musi posiadać panel administracyjny umożliwiający administratorowi GIF zarządzanie użytkownikami systemu (dodawanie, kasowanie, nadawanie uprawnień), pozwalający na konfigurację wszystkich parametrów systemu oraz przeglądanie logów systemu zawierających co najmniej informację nt. logowania użytkowników do systemu (data logowania, login, wykonywana akcja (logowanie udane, wylogowanie, zły login lub hasło, edycja danych). Administrator GIF musi mieć też możliwość anulowania z podaniem przyczyny anulowania rekordów w bazie niezależnie od tego, z jakiego kanału dotarły dane.

Inne 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: <http://dziennikmz.mz.gov.pl/actdetails.html?year=2015&act=47>). Każdorazowo po przygotowaniu przez MZ nowej listy będzie ona wprowadzana do systemu przez Wykonawcę w ciągu 24 h od otrzymania informacji od Zleceniodawcy. System musi przechowywać wszystkie listy posiadające atrybut dot. okresu obowiązywania.
3. Do systemu ZORZ należy załadować listę użytkowników wraz z haszami haseł obecnego wykonawcy dostarczoną w pliku tekstowym.
4. System ZORZ musi być hostingowy 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 w domenie wskazanej przez Zamawiającego, zabezpieczony certyfikatem SSL dostarczonym przez Zamawiającego.

6. Produkcyjne uruchomienie systemu musi być poprzedzone testami funkcjonalnymi i wydajnościowymi oraz okresem pilotażu (5 tygodni) przeznaczonego na zgłaszanie niezbędnych modyfikacji, błędów i niezgodności z przyjętymi założeniami. Pilotaż musi obejmować wszystkie kanały komunikacyjne i być przeprowadzony z co najmniej 1 integratorem i 1 apteką/hurtownią. Scenariusze testów oraz scenariusz pilotażu zostaną zaproponowane przez Wykonawcę i uzgodnione z Zamawiającym.
7. Czas przygotowania systemu wraz z przeprowadzeniem testów ale nie wliczając pilotażu powinien wynosić 8 tygodni od podpisania umowy.
8. Wydajność systemu ZORZ musi zapewnić obsługę ok. 40-50 tyś. zgłoszeń tygodniowo (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. System ZORZ musi pracować w trybie 24/7/365, przy czym dostępność systemu musi być na poziomie 95% w skali roku.
11. 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.
12. Wykonawca zapewnia backupowanie systemu ZORZ tak aby utrata danych przy odtwarzaniu systemu nie była większa niż z 1 godziny – może to być zapewnione np. poprzez backup pełny raz dziennie i przyrostowy co co najmniej 1 godzinę. Czas przywrócenia systemu do działania / odtworzenia systemu po crashu musi wynosić maksymalnie 6 godz.
13. 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 zgłoszeń od pracowników aptek/hurtowni).
14. SLA dla systemu ZORZ musi być na poniższym poziomie:
 - a. czas reakcji na zgłoszenie problemu: 2h
 - b. czas usunięcia awarii/błędu:
 - Krytyczny – 6 h (całkowite zatrzymanie pracy systemu lub bardzo poważne uszkodzenie, mające krytyczny wpływ na jego funkcjonalność),
 - Średni – 24h (problem powodujący poważne niedogodności w pracy systemu i/lub powtarzające się zakłócenia, które mogą mieć znaczący wpływ na funkcjonalność systemu),
 - Niski – 48 h (problem nie powodujący 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).

15. Wykonawca zobowiązuje się do modyfikacji systemu ZORZ na polecenie Zamawiającego. Prace rozliczane będą wg stawki godzinowej po uzgodnieniu z Zamawiającym liczby godzin potrzebnych na wykonanie modyfikacji oraz terminu realizacji modyfikacji z wyłączeniem prac modyfikacyjnych zgłoszonych w okresie pilotażu.
16. Przed rozpoczęciem pilotażu Wykonawca musi udostępnić instrukcję użytkownika systemu dla aptek/hurtowni oraz dokumentację techniczną dla integratorów zawierającą wszystkie informacje potrzebne, żeby w sposób automatyczny wymieniać dane z systemem ZORZ.
17. Wykonawca musi przeszkolić administratorów GIF (1 grupa do 3 os.).
18. Harmonogram realizacji projektu zostanie ustalony z Wykonawcą przed podpisaniem umowy. Należy uwzględnić fakt, że wszystkie prace łącznie z odbiorem systemu jednakże wyłączając pilotaż muszą się zakończyć do dnia 20 grudnia 2015 r.

Zakres danych gromadzonych w systemie ZORZ:

1. Dane pracownika apteki/hurtowni zarejestrowanego w systemie:

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

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.

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