

**FOND ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA
REPUBLIKE SRPSKE**

**PROCEDURA ZAMJENE ČLANA STRUČNOG TIMA EKSTERNOG
ODRŽAVAOCA INTEGRISANOG ZDRAVSTVENOG INFORMACIONOG
SISTEMA REPUBLIKE SRPSKE**



Banja Luka, avgust 2024. godine

Na osnovu člana 102. tačka 5), u skladu sa članom 97. stav 3. tačka 4) Zakona o obaveznom zdravstvenom osiguranju ("Službeni glasnik Republike Srpske", br. 93/22 i 132/22) i u skladu sa Programom rada, razvoja i organizacije Integrisanog zdravstvenog informacionog sistema za period od 2024. do 2029. godine, broj: 02/002-5023-4/23 od 15. decembra 2023. godine i broj: 02/002-3139-4/24 od 29.8.2024. godine, v.d. direktora Fonda zdravstvenog osiguranja Republike Srpske, d o n o s i

PROCEDURU ZAMJENE ČLANA STRUČNOG TIMA EKSTERNOG ODRŽAVAOCA INTEGRISANOG ZDRAVSTVENOG INFORMACIONOG SISTEMA REPUBLIKE SRPSKE

1. Osnovne odredbe

Ovom procedurom definiše se zamjena članova tima eksternog dobavljača usluga redovnog i dodatnog održavanja Integrisanog zdravstvenog informacionog sistema (u daljem tekstu: IZIS) a ciljevi koji se žele realizovati implementacijom ove procedure su:

- Osigurati nesmetano i kontinuirano pružanje usluge održavanja IZIS-a u procesu tranzicije;
- Osigurati visok nivo kvaliteta pruženih usluga održavanja;
- Osigurati da novi član (članovi) tima imaju ekvivalentne obrazovne i profesionalne kvalifikacije kao i prethodni članovi, odnosno osigurati kontinuirano ispunjenje uslova definisanih tenderskom dokumentacijom i ugovorom za nabavku usluga održavanja IZIS-a u dijelu tehnička i profesionalna sposobnost - stručno osoblje;
- Osigurati usklađenost sa opšteprihvaćenim ITIL praksama kao i internim procedurama Fonda zdravstvenog osiguranja Republike Srpske (u daljem tekstu: FZO) relevantnim za proces održavanja IZIS-a;
 - Ključni elementi usklađenosti sa ITIL praksama:
 - Definisanje uloge i odgovornosti;
 - Formalnost obavještenja (komunikacije) i ustanovljen proces odobravanja;
 - Prenos znanja i dokumentacije;
 - Monitoring (nadgledane promjene) i povratne informacije.
- Osigurati usklađenost sa relevantnim zakonskim okvirom (Zakon o javnim nabavkama).

Procedura se primjenjuje **u svim slučajevima** kada je potrebno zamijeniti člana tima eksternog dobavljača usluga održavanja IZIS-a.

Procedurom se definišu uloge i odgovornosti učesnika, koraci u procesu zamjene i njihov redoslijed, kao i vremenski okvir za realizaciju.

Procedura se **ne primjenjuje** i ne odnosi se na interne resurse FZO koji učestvuju u procesu održavanja IZIS-a.

2. Uloge i odgovornosti

Uloga	Učesnik/ci koji obavlja/ju ulogu	Odgovornosti
Menadžer procedure	Projekt menadžer IZIS-a u FZO Zamjenik projekt menadžera IZIS-a u FZO	- Vodi brigu o pravilnoj primjeni procedure i poštovanju njenih odredbi; - Nadgleda proces zamjene, dokumentuje realizaciju procesa i izvještava o istom; - Komunicira sa eksternim dobavljačem i drugim internim učesnicima procesa.
Predstavnik eksternog dobavljača	Projekt menadžer ili HR menadžer	- Pravovremeno najavljuje promjenu člana tima; - Komunicira sa menadžerom procedure tokom cijelog procesa; - Priprema relevantnu dokumentaciju; - Vodi brigu o regrutaciji novih članova, njihovom on-boarding-u, i prenosu znanja.
Tim za kontrolu kvaliteta (FZO)	Tim za kontrolu kvaliteta (FZO) se sastoji od sledećih članova: Projekt menadžer IZIS-a, zamjenik Projekt menadžera IZIS-a, i predstavnik sektora za javne nabavke	Tim u cjelosti ima odgovornosti da: - Procjeni kompetencije novog (predloženog) člana tima eksternog dobavljača; - Verifikuje priloženu dokumentaciju kojom se obrazovne i profesionalne kvalifikacije dokazuju. - Daje svoju saglasnost na izbor novog člana. - Donosi odluku o daljim koracima u slučaju da kompetencije novog (predloženog) člana tima nisu zadovoljavajuće.
Dolazeći član	Novi član tima eksternog dobavljača koji preuzima ulogu	- Upoznavanje i razumijevanje projektne dokumentacije, tehničke dokumentacije, pravila i procedura. - Preuzimanje odgovornosti za realizaciju usluga održavanja. - Upoznavanje i poštovanje sigurnosnih protokola i procedura kompanije.
Odlazeći član	Trenutni član tima eksternog dobavljača koji napušta tim	- Podrška u onboarding-u i obuka dolazećeg člana. - Identifikovanje ključnih aktivnosti koje dolazeći član treba preuzeti. „Hand-over“ nerealizovanih tiketa. - Predaja projektne dokumentacije i prava pristupa.

3. Procedura zamjene stručnog osoblja kada je najavljena od strane dobavljača

3.1 Opšte odredbe

Maksimalni rok trajanja procedure zamjene člana tima od trenutka dostavljanja inicijalnog obavještenja je 45 dana.

Nerealizovana zamjena člana tima ili zamjena u roku dužem od 45 dana će se smatrati kršenjem usvojene procedure.

Vremenski jaz između prestanka rada odlazećeg člana i početka rada novog člana tima ne može biti duži od rokova definisanih za pojedine pozicije kako je i navedeno u tabli ispod:

Član tima – stručno lice	Vremenski rok (broj dana)
Ekspert za upravljanje projektima i analizu poslovnih procesa	7
Arhitekt informacionog sistema za Oracle tehnologiju	7
Programer	21
Dizajner grafičkog korisničkog interfejsa	7
Stručna osoba sa poznavanjem i iskustvom implementacije komunikacijskih protokola u zdravstvu - HL7 CDA standarda	7
Stručna osoba sa HL7 V2.7 sertifikatom	7
Stručne osobe za administraciju Oracle baze podataka	21
Stručna osoba za potrebe rada na infrastrukturi javnog ključa i sertifikata	7
Stručna osoba za Oracle EXA DATA sistem (X7-2)	7
Analitičar poslovnih procesa	21
Stručno lice u oblasti laboratorijskih informacionih sistema	7
Stručna osoba sa znanjem u razvoju mobilnih aplikacija u FLUTTER-u	7
Stručno lice za mikro servise i povezivanje sa velikim informacionim sistemima	7
Stručna osoba za konfiguraciju i implementaciju firewall uređaja	7
Stručna osoba za mrežnu opremu	7
Stručna osoba za mrežnu infrastrukturu	7
Stručna osoba za radove na web application firewall uređaju	7
Stručna osoba za upravljanje Servis desk podrškom	7
Stručna osoba za održavanje i administraciju Oracle KVM okruženja	7
Stručna osoba za održavanje i administraciju Oracle ZFS sistema	7
Stručna osoba za održavanje i administraciju Veeam backup softvera	7
Stručna osoba - APEX FACE UI Specialist	7
Stručna osoba za održavanje i administraciju VMware okruženja	7
Stručna osoba za održavanje i administraciju AV rješenja Kaspersky	7

3.2 Procedura zamjene člana tima

RB	Korak	Opis aktivnosti	Odgovornost	Vremenski okvir
1	Najava zamjene člana tima	Predstavnik eksternog dobavljača dostavlja obavještenje Menadžeru procedure kojim najavljuje zamjenu člana tima	Predstavnik eksternog dobavljača	Odmah po saznanju ili najkasnije u roku 15 dana prije realizacije zamjene.
<i>Obavještenje kojim se najavljuje zamjena člana tima može biti dostavljeno u formi e-mail-a ili zvaničnog dopisa u štampanoj formi. Obavještenje mora da sadrži: ime i prezime člana koji napušta tim, njegovu poziciju (profil iz TD), datum kada je planiran konačni odlazak, datum do kojeg je član tima dostupan za podršku, razlog zamjene (opciono).</i>				
2	Distribucija informacije	Projekt menadžer IZIS-a (FZO) informiše sve relevantne interne resurse o najavljenoj zamjeni. Analizira trenutno otvorene tikete dodijeljene članu tima koji odlazi. Analizira rizike.	Menadžer procedure	Odmah po saznanju ili najkasnije u roku od 3 dana po primanju obavještenja.
3	Dostavljanje profila novog člana tima	Predstavnik eksternog dobavljača dostavlja informacije i dokaze o obrazovnim i profesionalnim kvalifikacijama novog člana.	Predstavnik eksternog dobavljača	Najkasnije u roku od 10 dana prije isteka roka trajanja procedure.
4	Kontrola kvalifikacija novog člana	Provjeravaju se kvalifikacije tražene tenderskom dokumentacijom i porede sa kvalifikacijama novog člana. Provjeravaju se dostavljeni dokazi o kvalifikacijama. Sačiniti zapisnik.	Tim za kontrolu kvaliteta	Odmah po prijemu dokumentacije ili najkasnije u roku od 3 dana po prijemu dokumentacije.
5	Usaglašavanje dokumentacije o kvalifikacijama*	Opcioni korak u slučaju da dostavljeni dokazi nisu u potpunosti prihvatljivi ili je potrebno dodatno objašnjenje.	Tim za kontrolu kvaliteta Predstavnik eksternog dobavljača	Maksimalno 2 dana.
Napomena: <i>U slučaju da kvalifikacije novog člana tima nisu zadovoljavajuće (ekvivalentne obrazovnim i profesionalnim kvalifikacijama definisanim u postupku javne nabavke) Tim za kontrolu kvaliteta ima pravo zahtijevati od eksternog dobavljača da dostavi drugi prijedlog za novog člana tima, pri čemu se za početak procedure zamjene člana tima uzima vrijeme inicijalnog obavještenja.</i> <i>U slučaju da eksterni dobavljač ne dostavi prijedlog novog člana tima sa zadovoljavajućim kvalifikacijama u rokovima definisanim ovom procedurom, odluku o daljim koracima donosi Tim za kontrolu kvaliteta.</i>				
6	Saglasnost za novog člana	Donošenje odluke o saglasnosti na predloženog novog člana tima. Informisanje eksternog dobavljača.	Tim za kontrolu kvaliteta	U roku od 1 dan, po završetku analize dostavljene dokumentacije o kvalifikacijama dolazećeg člana.
7	Tranzicija i onboarding proces	Datum početka onboarding-a; Trajanje onboarding-a;	Tim za kontrolu kvaliteta	U roku ne dužem od 5 dana po dobijanju

		Glavne aktivnosti: upoznavanje/intervju, obuke, primopredaja projektne dokumentacije, potpisivanje izjave o povjerljivosti-tajnosti podataka. Lista dokumentacije koja će biti predata: tehnička dokumentacija, projektna dokumentacija, politike i procedure, obuka i resursi Pristupi koji će biti odobreni: Razvojni alati, mrežni resursi, korisnički nalozi, sigurnosni pristupi.	Predstavnik eksternog dobavljača Dolazeći član Odlazeći član	saglasnosti za novog člana.
8	Odobrenje i zapisnik	Konstatovati da je dolazeći član odgovarajuća zamjena i da je onboarding proces uspješno realizovan. Formalni zapisnik i okončanje procesa.	Projekt menadžer procedure Predstavnik eksternog dobavljača	U roku od 1 dan po okončanju on-boarding procesa.

4. Primjena procedure

Ova procedura se primjenjuje od 1.9.2024. godine

Broj: 01/004-3240/24

Datum: 30.8.2024. godine



Vd. direktora
Dejan Kusturić, dipl. ekonomista

Pogust L.