

«СОГЛАСОВАНО»
 Заместитель директора
 Департамента информационных
 технологий
 и цифрового развития
 Ханты-Мансийского автономного
 округа – Югры
 _____ А.Н. Шадрин

«УТВЕРЖДАЮ»
 Главный врач
 бюджетного учреждения
 Ханты-Мансийского автономного
 округа – Югры
 «Няганская городская детская
 поликлиника»

Р.О. Туранов _____

Техническое задание
 на оказание услуг по обновлению (модификации) и сопровождению
 программного комплекса «Медицинская информационная система»

№ п/п	Параметры требований к услугам/работам	Требования к услугам/работам, указываемые государственным заказчиком
1	Состав программного комплекса	Программный комплекс «Медицинская информационная система» (Свидетельство об официальной регистрации программы для ЭВМ № 2006613490) (далее – ПК МИС) состоит из следующих подсистем: 1. «Электронное расписание»: - Регистрация и выверка персональных данных пациента; - Поиск пациентов по различным критериям; - Считывание данных с электронных полисов; - Автоматическая проверка данных полиса на портале Территориального Фонда обязательного медицинского страхования; - Печать документов (медицинская амбулаторная карта, заявление о выборе учреждения для получения амбулаторной медицинской помощи, согласие на обработку персональных данных и т.д.); - Получение информации о занятых и свободных промежутках времени врачебного приёма; - Запись пациентов на приём; - Переноса записи пациентов на другое время; - Ввод подтверждения записи на приём, отмены подтверждения записи на приём; - Формирование шаблонов расписаний; - Ведение графика работы врачей (с использованием шаблонов расписания); - Формирование и печать отчётов; - Ведение журнала вызовов на дом; - Управление движением амбулаторных карт; - Интеграция с записью через интернет, SMS-информированием и электронной панелью; 1.1. «Вызов на дом»: - Поиск пациента по различным критериям; - Автоматическое определение участкового врача по адресу; - Регистрация вызова врача на дом с вводом причин, адреса вызова, специалиста, телефона, типа вызова, первичный / повторный вызов (выбор значений из справочника);

		- Печать талона амбулаторного пациента; - Ввод признака передачи вызова врачу; - Регистрация факта выполнения вызова: кто выполнил, диагноз, результат, примечание (выбор значений из справочника); - Фильтрация списка вызовов на дом по: участку, только текущий день, распределенные вызова, не распределенные вызова; - Формирование и печать ежедневного отчёта по вызовам; - Формирование и печать журнала вызовов по различным критериям (по врачу, по отделению, по подразделению, по типу вызовов и т.д.); 2. «Электронная панель»: - Создание презентаций, состоящих из слайдов с: • Графиком работы специалистов; • Указанием количества свободных талонов на приём по специалистам; • Указанием свободного времени по специалистам; • Дополнительной информацией (с текстом); - Управление параметрами слайдов: • С какого дня отображать расписание; • Сколько дней расписания отображать; • Продолжительность показа слайда на экране; • Ввод комментария к каждому слайду; • Управление цветовой палитрой слайдов; - Синхронизация презентации с электронным расписанием; 3. «Лечебно-профилактическое учреждение»: - Доступ всех авторизированных специалистов к единой введенной информации; - Статический учет введенных услуг; - Контроль качества оказанной медицинской помощи; - Формирование счетов-реестров обязательного медицинского страхования согласно нормативно-правовым нормам; - Обеспечение всех уровней подразделений специализированными, достаточными и понятными отчетами; - Контроль ввода данных; - Открытие листа нетрудоспособности; - Связь листа нетрудоспособности и случая заболевания; - Ведение журнала листов временной нетрудоспособности; - Закрытие листа нетрудоспособности; - Печать листов нетрудоспособности и справок: • Лист временной нетрудоспособности; • Справка детская; • Лист освобождения; • Перевод на легкий труд; - Регистрация продления листов нетрудоспособности, выданных другими медицинскими организациями; - Регистрация дубликатов; - Регистрация листов нетрудоспособности по совместительству; - Регистрация листов нетрудоспособности по уходу за больными; - Регистрация постановки на диспансерный учет пациентов, печать карт диспансерного учета, снятие с диспансерного учета, планирование посещений и автоматическая отметка посещений по диспансерному учету; - Журнал диспансерного учета с широкими возможностями
--	--	--

		выборки по различным критериям; - Статистическая отчетность диспансерного учета; - Формирование отчетов: реестр-форма РД-1, Формы 12-Д-1, 12-Д-2, I-НП(2000), I-НП(3000 ч.1), I-НП(3000 ч.2) и др., отчета «Сведения о диспансеризации взрослого населения» форма № 131. - Журнал регистрации свидетельств о рождении и смерти: прием и отправка данных о выписанных свидетельствах о рождении и смерти, просмотр данных, регистрация свидетельств о рождении, смерти, перинатальной смерти; - Модули медстатистики с возможностью выбора случаев заболевания в амбулаторно-поликлинических, стационарных, приемных отделениях, СМП по различным критериям, с возможностью редактировать данные и получать различные отчеты; 4. «Электронная медицинская карта пациента поликлиники»: - Отображение расписания врача и записанных пациентов в листе записи; - Возможность записи на прием к себе и другим специалистам в соответствии с расписанием и свободными местами; - Просмотр, внесение, редактирование персональных данных пациента; - Автоматическая проверка полиса на портале Территориального Фонда обязательного медицинского страхования (далее – ТФОМС) (с помощью «Службы проверки полисов» по защищённому каналу связи «ViPNet Client »); - Формирование и печать согласия пациента на обработку персональных данных, других согласий согласно регламенту; - Управление движением амбулаторных карт и оперативное отображение их местонахождения в ручном и полуавтоматическом (штрих-сканером) режимах; - Просмотр амбулаторной карты больного; - Возможность оперативного поиска и отображения информации по различным критериям: записи врача, приемы врача, все записи, все приемы, группирование услуг по случаям и т.п.; - Возможность просмотра медицинских записей пациента, созданных в стационаре и стоматологии; - Просмотр и формирование журнала уточненных диагнозов; - Просмотр и формирование журнала учета дозовой нагрузки при рентгеновских излучениях; - Совместная работа врача и ассистента в рамках одного осмотра; - Ведение амбулаторной карты пациента в электронном виде; - Создание и применение шаблонов лечения; - Формирование диагноза по Международной классификации болезней 10-го пересмотра (далее – МКБ-10); - Назначение медикаментов, исследований и услуг из справочника; - Назначение медикаментов, отсутствующих в справочнике; и накопление их для дальнейшего использования; - Выписка льготных рецептов;
--	--	---

		- Регистрация оказанных услуг; - Отслеживание информации о незакрытых случаях; - Создание направлений на лабораторные исследования; - Возможность просмотра результатов лабораторных исследований; - Создание направлений на диагностические исследования; - Возможность просмотра результатов диагностических исследований (протоколов); - Возможность просмотра прикрепленных снимков диагностических исследований (при наличии связи с аппаратами по протоколу DICOM); - Создание направлений в стационар; - Создание направлений в другую МО; - Печать справки о стоимости оказанной медицинской помощи; - Создание врачебного консилиума; - Аналитическая доступность первичных медицинских данных и защищенное хранение данных; - Автоматическое накопление статистических данных; - Создание копий ранее созданных приемов; - Ведение картотеки диспансерных больных; - Постановка пациента на диспансерный учет; - Снятие пациента с диспансерного учёта; - Учёт явок и неявок диспансерного больного; - Журнал вызова на дом (автоматическое формирование списка пациентов по врачу); - Регистрация посещений, выполненных на дому. 5. «Лабораторная информационная система»: - Ведение справочников исследований и их параметров; - Настройка референтных и тревожных значений параметров исследований с учетом пола, возраста и клинических условий - Просмотр списка направлений на исследования; - Поиск назначенного исследования по штрих-коду направления или пациенту - Учет забранного биоматериала; - Возможность использования штрих-кодирования для идентификации материалов и направлений; - Хранение истории проведенных пациенту исследований - Автоматическая загрузка заданий на исследования в анализаторы (при наличии технической возможности у анализаторов); - Регистрация результатов исследований - автоматическое получение данных от анализаторов (при наличии интеграции с оборудованием). - Ручной ввод/корректировка результатов исследований, ввод заключений и примечаний к результатам исследования; - Печать результатов, дубликатов результатов исследований; - Ведение и печать журнала работы клинико-диагностической лаборатории; - Публикация исследований без результатов с указанием причины невыполнения; - Возможность отзыва ранее опубликованных результатов анализов с указанием причины отзыва; - Возможность формирования статистические отчетов.
--	--	--

		ПК МИС, предназначенный для автоматизации деятельности Заказчика и обеспечивает выполнение следующих основных функций: - Ведение истории болезни и амбулаторной карты; - Охват всех основных этапов лечебного процесса; - Получение и обработку медицинской статистики; - Взаимодействие с организациями и страховыми компаниями по ОМС; - Формирование выходных отчетных форм; - Учет и обработку данных о состоянии здоровья населения; - Повышение производительности медицинского персонала и оборудования; - Повышение качества и доступности оказания медицинской помощи; - Получение достоверной информации о ходе диагностического и лечебного процесса. Программное обеспечение (далее – ПО) для рабочих мест пользователей функционирует в среде Windows. ПК МИС разработана на основе клиент-серверной технологии. Для управления данными используется система управления базой данных (далее – СУБД) Oracle, в качестве операционной системы (далее – ОС) сервера используется ОС Linux. - ОС Oracle Linux 6 обеспечивает: • Многопользовательский режим работы; • Работу в архитектуре «клиент-сервер» при скорости подключения к МИС на скорости 2 mbps; • Механизмы защиты от несанкционированного доступа; • Широкие возможности администрирования; - СУБД Oracle 10.2.0 обеспечивает: • Многопользовательский режим работы; • Работу в архитектуре «клиент-сервер»; • Механизмы защиты от несанкционированного доступа; • Широкие возможности администрирования; • Полнофункциональные реализации языка SQL стандарта ANSI/ISO; • Поддержку языка аналитической обработки данных. ПК МИС является масштабируемой системой, которая допускает расширение состава программных модулей и функций.
2	Состав оказываемых услуг	Основными целями обновления ПК МИС являются обеспечение автоматизированного учета оказанной медицинской помощи Заказчика в связи с изменением норм действующего законодательства Российской Федерации (далее – РФ), формирование статистической отчетности деятельности Заказчика, а также развитие ПК МИС для повышения уровня доступности оказания медицинской помощи населению. Исполнитель в рамках настоящего Технического задания (далее – ТЗ) обеспечивает решение следующих задач: 1. Мониторинг работы ПК МИС. Включает следующие услуги: - Проверка загруженности компонентов аппаратного обеспечения по обращению Заказчика. В случае выявления факта избыточной загрузки аппаратного обеспечения, которая препятствует бесперебойному функционированию ПК МИС, Исполнитель информирует Заказчика о необходимости размещения ПК МИС на других аппаратных мощностях Заказчика при их наличии, либо с помощью оптимизации

		технических характеристик существующих аппаратных мощностей Заказчика, путем рекомендации в приобретении необходимых комплектующих; - Контроль табличного пространства СУБД, контроль свободного места на жестких дисках. При необходимости Исполнитель создает новое табличное пространство в СУБД. В случае переполнения жестких дисков или систем хранения данных на сервере ПК МИС, Исполнитель дает рекомендации Заказчику в приобретении новых аппаратных средств; - Контроль системных журналов работы СУБД. При обнаружении в СУБД сообщений об ошибках функционирования БД, Исполнитель выявляет причину возникновения ошибки и устраняет ее; 2. Информирование Заказчика. Включает следующие услуги: - Консультации работников Заказчика по вопросам работы с подсистемами и модулями ПК МИС; - Консультации работников Заказчика по обеспечению работоспособности ПК МИС; - Информирование о проблемах в работе ПК МИС, недоступности для пользователей, выявленных Исполнителем ошибках и сбоях, перегруженности аппаратного обеспечения. Исполнитель незамедлительно оповещает Заказчика о данных проблемах в работоспособности ПК МИС; - Передача в электронном виде Заказчику перечня внесённых изменений с учетом настроенного ПО; 3. Восстановление работоспособности ПК МИС. Включает следующие услуги: - Диагностика подсистем ПК МИС после аппаратно-программного сбоя, восстановление работоспособности МИС; - Выявление причин снижения производительности ПК МИС, восстановительные работы по оптимизации функционирования ПК МИС; - Восстановление работоспособности БД МИС стандартными средствами СУБД, либо восстановление данных из последней резервной копии, предоставленной Заказчиком, при повреждении БД МИС; 4. Устранение ошибок модулей ПК МИС. Включает следующие услуги: - Поиск причин, приводящих к возникновению ошибки; - Устранение причин, приводящих к возникновению ошибки; 5. Модификация ПК МИС. Включает следующие услуги: - Внесение изменений в модули ПК МИС, в соответствии с изменениями действующего законодательства Российской Федерации; локальных и нормативных правовых актов Министерства здравоохранения Российской Федерации, Фонда обязательного медицинского страхования Российской Федерации и Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры; - Разработка новых форм отчетности в связи с изменениями требований Министерства здравоохранения Российской Федерации, Федерального Фонда обязательного медицинского страхования и внедрение на рабочее место Заказчика; - Разработка новых форм отчетности в связи с изменениями и дополнениями в положение о порядке оплаты медицинских
--	--	--

		услуг в системе обязательного медицинского страхования на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденными решением окружной комиссии по согласованию тарифов на медицинские услуги, и внедрение на рабочее место Заказчика; 6. Обеспечение интеграции ПК МИС с подсистемами регионального сегмента Единой государственной информационной системы здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – ЕГИСЗ). Включает следующие услуги: - Поддержка работоспособности существующей интеграции ПК МИС с внешними информационными системами, согласно регламентам информационного взаимодействия: • Регламент информационного взаимодействия. Интеграционный шлюз центрального узла регионального сегмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в части передачи данных в ВИМИС и РЭМД; • Регламент информационного взаимодействия. Интеграционный шлюз по обеспечению взаимодействия информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации с подсистемой «Федеральная электронная регистратура» и программным обеспечением «Витрина данных «Запись к врачу»; • Регламент информационного взаимодействия лиц, осуществляющих процессы льготного лекарственного обеспечения с использованием медицинских информационных систем на территории Ханты-Мансийского автономного округа; • Регламент информационного взаимодействия. Автоматизированная информационно-аналитическая система сбора и анализа информации о движении лекарственных препаратов в медицинских организациях Ханты-Мансийского автономного округа – Югры; - Устранение несоответствий (ошибок) в существующей интеграции ПК МИС с внешними информационными системами ЕГИСЗ, при обнаружении Заказчиком таковых несоответствий (ошибок); - Доработка ПК МИС, в случаях изменения ранее утвержденных версии регламентов информационных взаимодействий с внешними информационными системами ЕГИСЗ; - Внесение изменений в функциональные возможности ПК МИС в соответствии с требованиями вновь утвержденных регламентов информационного взаимодействия с внешними информационными системами ЕГИСЗ, утвержденных Департаментом здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. 7. Профилактика и оптимизация ПК МИС. Включает следующие услуги: - Настройка доступа пользователей Заказчика в ПК МИС, прав доступа пользователей, структуры Заказчика, справочников ПК МИС; - Контроль резервирования БД;
--	--	---

		- Изменение глобальных справочников (страховые компании, медицинские организации и т.д.); - Анализ производительности БД и повышение производительности эксплуатационных характеристик с учетом возможностей установленного оборудования на объектах Заказчика; - Применение обновлений базового ПО, приобретенного Заказчиком, установка обновлений, рекомендованных производителем; - Поиск и выявление ошибок до их появления в работе пользователей при наличии инцидентов, указывающих на возможное наличие ошибки.
3	Требования к оказываемым услугам	Услуги оказываются в соответствии с условиями настоящего ТЗ, Договора/Контракта, в регламентированные сроки (Приложение 1 к настоящему ТЗ). Консультирование персонала Заказчика по возникающим вопросам в рамках оказываемых услуг должно предоставляться посредством телефонной связи. Исполнитель обеспечивает наличие службы технической поддержки специалистов Заказчика по вопросам работоспособности и функционированию ПК МИС, принимает обращения и консультирует Заказчика по единому многоканальному городскому телефону. Предоставление обновлённой версии ПК МИС должно осуществляться посредством электронной почты или официального сайта Исполнителя. Руководство пользователя на обновленную версию ПК МИС должно соответствовать ГОСТ 19.505-79 «Руководство оператора. Требования к содержанию и оформлению» и содержать исчерпывающую информацию по работе с ПК МИС в целом, информацию о настройке рабочих мест, об обновлении модулей, резервном копировании БД и прочее. Документ должен быть передан Заказчику в электронной форме посредством электронной почты или официального сайта Исполнителя. В ходе оказания услуг Исполнителю необходимо обеспечить целостность БД и доступность информации для пользователей ПК МИС. Результатом оказанных услуг должно являться следующее: - ПК МИС функционирует в нормальном режиме; - Решение технических сбоев; - Своевременная доработка МИС; - Время доступа к информации – не более 30 сек; - Корректное формирование отчётных форм в ПК МИС; - Время реагирования на нарушение нормального режима функционирования соответствует условиям настоящего ТЗ и Приложению 1 к настоящему ТЗ. Режимы функционирования ПК МИС должны соответствовать следующему: - Нормальный режим функционирования; - Аварийный режим функционирования. Основным режимом функционирования МИС является нормальный режим. В нормальном режиме функционирования: - Клиентское ПО и технические средства пользователей и администратора системы обеспечивают возможность

		функционирования в течение суток (с 00:00 до 23:59) семь дней в неделю, 365 дней в году за исключением времени отведённого на установку обновления БД ПК МИС; - Серверное ПО и технические средства сервера обеспечивают возможность круглосуточного функционирования, с перерывами на обслуживание; - Исправно работает оборудование, составляющее комплекс технических средств (далее – КТС); - Исправно функционирует системное, базовое и прикладное ПО системы. Для обеспечения нормального режима функционирования ПК МИС необходимо выполнять требования и выдерживать условия эксплуатации ПО и КТС, указанные в соответствующих технических документах (техническая документация, инструкции по эксплуатации). Аварийный режим функционирования ПК МИС характеризуется отказом одного или нескольких компонент программного и (или) технического обеспечения. В случае перехода ПК МИС в аварийный режим, Исполнителю необходимо выполнить следующие действия: - Отключить рабочие сессии ПК МИС всех пользователей от БД если существует возможность, то с сохранением данных; - Выполнить резервное копирование БД, если она доступна для резервирования. После этого Исполнителю необходимо выполнить комплекс мероприятий по устранению причины перехода ПК МИС в аварийный режим. Устранение системных неисправностей, в рамках минимальной конфигурации согласно руководству пользователя, повлекших некорректную работу ПК МИС, осуществляется Заказчиком. В случаях возникновения сбоев, без устранения которых невозможна работа ПК МИС, Исполнитель выезжает к Заказчику в регламентированные сроки согласно условиям настоящего ТЗ и Приложению 1 к настоящему ТЗ, с момента официального уведомления Заказчика. Исполнитель обеспечивает работоспособность серверной части ПК МИС. В момент заключения Договора/Контракта Заказчик передает Исполнителю учетные записи для доступа к схемам БД по Акту-передачи, нарочно. По факту полного исполнения Договора/Контракта в рамках исполнения настоящего ТЗ Исполнитель передает Заказчику учетные записи для доступа к схемам БД аналогичным способом. Обслуживание электронно-вычислительных машин, организационной техники, локальной вычислительной сети Заказчика находятся в зоне ответственности специалистов медицинской организации и не входят в перечень оказываемых услуг настоящего ТЗ. При приемке услуг Исполнитель и Заказчик должны руководствоваться ГОСТ 19.301-79 «Программа и методика испытаний. Требования к содержанию и оформлению». Исполнитель должен обеспечить технические, технологические и организационные мероприятия для контроля и приемки услуг Заказчиком. Эти мероприятия должны обеспечить выборочный оперативный контроль отдельных услуг по требованию представителя
--	--	--

		Заказчика. Качество оказываемых услуг должно соответствовать всей нормативно-технической документации, установленной законодательством РФ для данного вида услуг. Проектные решения должны отвечать требованиям по патентной частоте согласно действующему законодательству РФ. Так как исполнение настоящего ТЗ требует модификацию базовых подсистем программного комплекса, исполнитель должен доказать обладание законными правами на такую модификацию. При заключении Контракта (договора) Исполнитель, являющийся автором или иным правообладателем ПК МИС, должен предоставить надлежаще заверенную копию свидетельства об официальной регистрации программы для ЭВМ №2006613490. Исполнитель, которому права на ПК МИС переданы автором или правообладателем при заключении Контракта (договора) должен предоставить надлежаще заверенную копию договора о передаче участнику прав на модификацию и иное использование программного комплекса, устанавливающий объем, способы использования программы, срок предоставления прав на использование программ для ЭВМ. В рамках исполнения настоящего ТЗ Исполнитель передает заказчику неисключительное право пользования модифицированными версиями ПК МИС (право на использование, на воспроизведение и хранение программного продукта).
4.	Требования к обеспечению конфиденциальности и защите информации	Право на использования ПК МИС приобретены Заказчиком у частной юридической компании с целью оптимизации хозяйственной деятельности, учета оказания медицинской помощи Заказчиком и формирование реестра счетов застрахованных лиц по программе обязательного медицинского страхования. ПК МИС приобретен из средств внебюджетных фондов. Согласно п. 3 ч. 1 ст. 13 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и п. 4 ст. 3 Закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 1.07.2013 года №61-оз «О государственных информационных системах Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» ПК МИС классифицируется, как «иные информационные системы». Защита информации, содержащейся в информационной системе, является составной частью работ по созданию и эксплуатации ПК МИС и обеспечиваться на всех стадиях (этапах) ее создания и в ходе эксплуатации силами Заказчика. Исполнитель обязан: - Соблюдать установленные на объекте Заказчика режимные требования и пропускной режим; - Не разглашать служебную и иную конфиденциальную информацию, в том числе и персональные данные обрабатываемые Заказчиком, ставшие ему известными в ходе оказания услуг, предусмотренным данным техническим заданием; - Заключить с Заказчиком Соглашение о неразглашении служебной и иной конфиденциальной информации, ставшей ему известной в ходе оказания услуг; - В ходе оказания услуг обеспечить целостность БД и доступность информации для пользователей ПК МИС; - Для обеспечения защиты информации и безопасности персональных данных, обрабатываемых Заказчиком,

		Исполнитель должен соблюдать требования Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и других нормативных актов, регламентирующих вопросы в сфере конфиденциальности и защиты информации. Выполнение работ по обеспечению защиты информации информационной системы Заказчика (в том числе корпоративной сети передачи данных) в рамках оказания услуг, предусмотренных данными ТЗ, на Исполнителя не возлагается. Оказание Услуг, предусмотренных данным ТЗ, осуществляется только при личном прибытии представителей Исполнителя на объекты информатизации Заказчика и осуществляется под непосредственным контролем назначенных должностных лиц, ответственных за обеспечение безопасности информации. Использование технологий удаленного доступа не допускается.
--	--	---

Исполнитель:
Начальник технического отдела Василин М.К.

Тел.: +79505572535

ВРЕМЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№ п\п	Наименование услуги	Условия выполнения	Порядок выполнения	Время выполнения
1.	Наблюдение за уровнем загрузки компонентов аппаратного обеспечения		В случае выявления факта избыточной загрузки аппаратного обеспечения, которая препятствует функционированию ПК МИС в нормальном режиме, Исполнитель информирует Заказчика о необходимости размещения ПК МИС на других аппаратных мощностях Заказчика при их наличии, либо с помощью оптимизации технических характеристик существующих аппаратных мощностей Заказчика, путем рекомендации в приобретении необходимых комплектующих	Не реже 2 раз в месяц
2.	Контроль табличного пространства СУБД, контроль свободного места на жестких дисках		При необходимости Исполнитель создает новое табличное пространство в СУБД ПК МИС. В случае переполнения жестких дисков или систем хранения данных на сервере ПК МИС, Исполнитель по возможности высвобождает свободное место, путем удаление не актуальной информации с жестких дисков, либо дает рекомендации Заказчику в приобретении новых аппаратных средств	Не реже 2 раз в месяц
3.	Контроль системных журналов работы СУБД		При обнаружении в СУБД сообщений об ошибках функционирования БД, Исполнитель выявляет причину возникновения ошибки и устраняет её	Не реже 2 раз в месяц
4.	Консультирование пользователей	По телефону с	Исполнитель консультирует пользователей	По возможности в

№ п\п	Наименование услуги	Условия выполнения	Порядок выполнения	Время выполнения
	Заказчика	09.00 до 17.00 местного времени в рабочий день	Заказчика по вопросам работы в подсистемах ПК МИС и ее функциональным возможностям	момент поступления обращения, но не позднее 24 часов с момента поступления заявки
5.	Диагностика работоспособности ПК МИС после аппаратно-программного сбоя, восстановление работоспособности ПК МИС	Обращение подано по телефону, электронной почте или официально	Исполнитель после получения обращения от Заказчика о программно-аппаратном сбое в работе ПК МИС незамедлительно приступает к диагностике МИС и её подсистем. После выявления причины производит восстановление работоспособности ПК МИС. В случае невозможности восстановления стандартными средствами уведомляет Заказчика	В течение суток после получения обращения
6.	Выявление причин снижения производительности ПК МИС, восстановительные работы по оптимизации функционирования ПК МИС	Обращение подано по телефону, электронной почте или официально	При обнаружении снижения производительности ПК МИС, Исполнитель производит восстановительные работы по оптимизации функционирования ПК МИС	В течение суток с момента выявления
7.	Восстановление работоспособности БД ПК МИС стандартными средствами СУБД, либо восстановление данных из последней резервной копии при повреждении БД ПК МИС	Обращение подано по телефону, электронной почте или официально	В случае повреждения БД Исполнитель осуществляет восстановление работоспособности БД стандартными средствами СУБД. При невозможности восстановления БД после сбоя стандартными средствами СУБД восстановление происходит с последней копии БД, предоставленной Заказчиком	До 3 суток после получения обращения
8.	Устранение ошибок работы ПК МИС	Обращение подано по	Исполнитель после получения обращения о наличии ошибки в работе ПК МИС,	До 2-х рабочих дней после

№ п/п	Наименование услуги	Условия выполнения	Порядок выполнения	Время выполнения
		телефону, электронной почте или официально	осуществляет поиск причины, приводящей к возникновению ошибки, устраняет её	получения обращения
9.	Внесение изменений в подсистемы ПК МИС, в соответствии с изменениями действующего законодательства Российской Федерации, локальных и нормативных правовых актов Министерства здравоохранения Российской Федерации, Фонда обязательного медицинского страхования Российской Федерации и Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	Обращение подано - официально	Исполнитель приводит ПК МИС к требованиям законодательства, локальных и нормативных правовых актов. Если доработка подсистем ПК МИС, при данных изменениях, превышает срок реализации 30 (тридцать) рабочих дней, Исполнитель предоставляет детальный расчет трудозатрат и согласовывает с Заказчиком реальные сроки исполнения Заявки	От 5 до 30 рабочих дней после получения обращения
10.	Разработка новых форм отчетности в связи с изменениями требований Министерства здравоохранения Российской Федерации; Федерального Фонда обязательного медицинского страхования и внедрение на рабочее место Заказчика	Обращение подано - официально	Исполнитель разрабатывает новые формы отчетности по письменным заявкам Заказчика, поступившим не позднее чем за 10 (десять) рабочих дней до момента формирования отчетности. Разработка новых форм отчетности в связи с изменениями требований Федерального Фонда ОМС и внедрение на рабочее место Заказчика не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до сдачи отчета по данным формам	От 5 до 30 рабочих дней после получения обращения
11.	Обновление справочников, используемых в работе ПК МИС	Обращение подано - официально	Исполнитель вносит изменения в глобальные справочники строго по письменной заявке Заказчика, не чаще 1 (одного) раза в месяц	От 5 до 30 рабочих дней после получения обращения
12.	Разработка новых форм отчетности в связи с изменениями и дополнениями в	Обращение подано -	Исполнитель разрабатывает новые формы отчетности по письменным заявкам	До 5 рабочих дней после получения

№ п/п	Наименование услуги	Условия выполнения	Порядок выполнения	Время выполнения
	положение о порядке оплаты медицинских услуг в системе обязательного медицинского страхования на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденными решением окружной комиссии по согласованию тарифов на медицинские услуги, и внедрение на рабочее место Заказчика	официально	Заказчика, поступившим не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до момента формирования отчетности.	обращения
13.	Поддержка работоспособности существующей интеграции ПК МИС с внешними информационными системами ЕГИСЗ, согласно регламентам информационного взаимодействия		Исполнитель обеспечивает интеграцию ПК МИС с внешними системами, согласно существующим регламентам информационного взаимодействия	Ежедневно
14.	Устранение несоответствий (ошибок) в существующей интеграции ПК МИС с внешними информационными системами ЕГИСЗ, при обнаружении Заказчиком таковых несоответствий (ошибок)	Обращение подано по телефону, электронной почте или официально	Исполнитель проверяет интеграцию на соответствие регламентами информационных взаимодействий. При обнаружении несоответствий (ошибок), устраняет их	До 3 рабочих дней после получения обращения
15.	Доработка ПК МИС, в случаях изменения ранее утвержденных версии регламентов информационных взаимодействий с внешними информационными системами ЕГИСЗ	Обращение подано - официально	Исполнитель приводит ПК МИС в соответствие требованиям обновленной версии регламента информационного взаимодействия. Если доработка превышает срок реализации 10 (десять) рабочих дней, Исполнитель предоставляет детальный расчет трудозатрат и согласовывает с Заказчиком реальные сроки исполнения	10 рабочих дней после получения обращения
16.	Доработка ПК МИС в случае введения нового регламента информационного взаимодействия с внешними информационными системами ЕГИСЗ	Обращение подано - официально	Если доработка превышает срок реализации 30 (тридцать) рабочих дней, Исполнитель предоставляет детальный расчет трудозатрат и согласовывает с Заказчиком реальные сроки	до 30 рабочих дней.

№ пп	Наименование услуги	Условия выполнения	Порядок выполнения	Время выполнения
			исполнения	
17.	Настройка доступа пользователей Заказчика в ПК МИС, прав доступа пользователей, структуры Заказчика, справочников ПК МИС	Обращение подано по телефону, электронной почте или официально	Исполнитель обрабатывает обращение при участии Заказчика	От 4 до 8 часов после получения обращения
18.	Контроль резервирования БД		В случае невозможности решения проблемы на текущем аппаратном обеспечении, Исполнитель должен официально уведомить Заказчика	Не реже чем 1 раза в месяц
19.	Анализ производительности БД и повышение производительности эксплуатационных характеристик с учетом возможностей установленного оборудования на объектах Заказчика			
20.	Поиск и выявление ошибок до их появления в работе пользователей при наличии инцидентов, указывающих на возможное наличие ошибки		В случае невозможности решения проблемы на текущем аппаратном обеспечении, Исполнитель должен официально уведомить Заказчика	Не реже 1 раза в неделю