

Описание объекта закупки

на оказание услуг по техническому обслуживанию программного обеспечения существующей лабораторной информационной системы «Ариадна» лаборатории государственного бюджетного учреждения Ростовской области «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи» в г. Таганроге

В техническом задании приведена информация по техническому обслуживанию программного обеспечения Лабораторной Информационной Системы «Ариадна» (далее ЛИС) согласно структуры, топологии, составу и техническим требованиям по локальной вычислительной сети, перечню и назначению решаемых задач по автоматизации рабочих процессов клинико-диагностической лаборатории государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи» в г. Таганроге

Заказчиком работ является государственное бюджетное учреждение Ростовской области «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи» в г. Таганроге.

1. Требования к Исполнителю

Исполнитель на момент заключения контракта должен обладать действующей Доверенностью производителя или уполномоченного дилера на проведение работ по обслуживанию программного обеспечения ЛИС «Ариадна»

2. Требования к патентной чистоте

В государственном бюджетном учреждении Ростовской области «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи» в г. Таганроге функционирует система "Автоматизированное рабочее место (АРМ) "Лаборатория "Медицинской информационной системы (МИС) "Ариадна". - Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2011615735 от 22 июля 2011 г. Авторское право на существующую систему защищено свидетельством Федеральной службы Российской Федерации по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам о регистрации программы для ЭВМ № 2011615735 от 22 июля 2011 г, которое было представлено в составе документов при передаче прав на "Автоматизированное рабочее место (АРМ) "Лаборатория "Медицинской информационной системы (МИС) "Ариадна" в рамках выполнения работ по созданию лабораторной информационной системы медицинской лаборатории Муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи».

В рамках исполнения настоящего Технического задания модернизации подлежат структуры баз данных, структура и код программы для ЭВМ, а также другие объекты интеллектуального права с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации об авторском праве.

Работы по настоящему техническому заданию должны быть выполнены на базе АРМ "Лаборатория" МИС "Ариадна", без нарушения работы подсистем комплекса, действующих в государственном бюджетном учреждении Ростовской области «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи» в г. Таганроге.

Любая модификация существующих в составе АРМ "Лаборатория" МИС "Ариадна" структур баз данных, программ для ЭВМ, должна осуществляться с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторском праве, при этом Исполнитель должен подтвердить документально наличие соответствующих законных прав от правообладателя.

Участник закупки должен обладать правом на использование объекта интеллектуальной собственности.

Исполнитель для оказания услуг должен обладать правами на модификацию и иное использование программного обеспечения АРМ "Лаборатория" МИС "Ариадна", что

должно быть подтверждено одним из перечисленных документов:

- лицензионный договор с правообладателем АРМ "Лаборатория" МИС "Ариадна" или доверенность от правообладателя АРМ "Лаборатория" МИС "Ариадна", предоставляющие Исполнителю полномочия, необходимые и достаточные для оказания услуг;
- сублицензионный договор с лицом, с которым правообладатель АРМ "Лаборатория" МИС "Ариадна" заключил лицензионный договор и предоставил этому лицу права на использование программного обеспечения АРМ "Лаборатория" МИС "Ариадна" и которое, в свою очередь, предоставило соответствующие права Исполнителю в объеме, необходимом и достаточном для оказания услуг.

3. Условия проведения обслуживания

3.1. В период действия договора Исполнитель обеспечивает возможность обращения в службу технической поддержки через систему заявок Исполнителя, доступную в сети Интернет в режиме 24x7, а также по электронной почте и по телефону.

3.2. Обслуживание системы осуществляется дистанционно, доступ к серверу и рабочим местам системы осуществляется по защищенному каналу VPN.

3.3. Исполнитель осуществляет обслуживание только прикладного программного обеспечения и специализированного оборудования (конверторы интерфейсов для подключения анализаторов, специализированные устройства для ввода данных) ЛИС «Ариадна». Исправление проблем в работе ЛИС «Ариадна», вызванных неисправностью сервера, компьютеров рабочих мест, периферийного оборудования и системного программного обеспечения находится в зоне ответственности Заказчика.

3.4. Исполнитель осуществляет обслуживание и методическую поддержку специалистов Заказчика в рабочие дни с 9 до 18 часов по московскому времени посредством сети Интернет: настройка по системе удаленного доступа, целевая почтовая рассылка (e-mail), документация. Устранение критических проблем в работе ЛИС осуществляется дежурным специалистом с 18 до 9 часов по московскому времени, а также в выходные и праздничные дни, заявки принимаются по телефону_____.

3.5. Обслуживание системы осуществляется при подаче Заказчиком заявки на обслуживание. При подаче Заказчиком заявки на обслуживание указывается тип заявки и уровень критичности. Заявки принимаются:

- посредством электронной системы учета заявок;
- по электронной почте на адрес Исполнителя _____;
- по телефону, с обязательным последующим дублированием заявки в электронной системе учета заявок и/или на электронную почту _____.

3.6. При получении заявки на обслуживание системы Исполнитель определяет ответственного за обработку заявки, фиксирует ход (статус) исполнения заявки, отмечает факт исполнения заявки, фиксирует время, затраченное на выполнение заявки.

3.7. При возникновении сбоев Программного обеспечения Исполнитель выполняет следующие работы:

- 3.7.1. анализ и определение причины сбоя;
- 3.7.2. устранение сбоя, последствий сбоя и причины его возникновения;
- 3.7.3. информирование специалистов Заказчика о причинах сбоя в работе и выдача рекомендаций по предупреждению подобных ситуаций;
- 3.7.4. В случаях, когда дистанционное выполнение работ невозможно, Исполнитель направляет своего специалиста к Заказчику для устранения сбоев, срок выезда специалиста согласуется с заказчиком отдельно по каждому конкретному случаю;
- 3.7.5. При необходимости Исполнитель осуществляет замену вышедшего из строя специализированного оборудования для подключения анализаторов, срок замены составляет не более 30 рабочих дней с даты получения письменной заявки Заказчика.

3.8. Для поддержания системы в работоспособном состоянии Исполнитель проводит плановые и неотложные регламентные работы, а также обновление версий программного обеспечения системы. Если проведение регламентных работ связано с временной неработоспособностью системы, Исполнитель согласовывает с Заказчиком время проведения таких работ.

3.9. Исполнитель обязуется консультировать пользователей по вопросам работы в Системе по запросу Заказчика.

3.10. Исполнитель по требованию заказчика осуществляет подключение дополнительного оборудования в количестве не более 30% от количества уже подключенного оборудования, в случае если оборудование подключено в локальную сеть Объекта, либо имеет связь с сервером ЛИС посредством оптоволоконной сети или через сеть Интернет с установкой Заказчиком локального сервера в месте подключения анализатора.

3.11. Исполнитель собирает и фиксирует пожелания Заказчика по развитию функциональности системы для последующей их реализации в новых версиях программного обеспечения.

3.12. Исполнитель полностью контролирует состав Программного обеспечения Системы, установленного на Рабочих станциях Заказчика.

3.13. Исполнитель обязуется использовать лицензионное системное и дополнительное Программное обеспечение.

3.14. Дополнительное Программное обеспечение, стандартное или разработанное сторонними организациями, устанавливается на Рабочих станциях Системы только по согласованию со специалистами Исполнителя. Исполнитель не несёт ответственности за функционирование дополнительного Программного обеспечения, установленного на рабочих компьютерах комплекса.

3.15. Исполнитель ежемесячно предоставляет Заказчику Акт выполненных услуг (форма Акта приведена в п.5 настоящего Технического задания), а также отчет о выполненных заявках и количестве затраченных часов на выполнение каждой заявки (форма Отчета приведена в п.6 настоящего Технического задания).

3.16. В случае отсутствия или не направления (в установленный Договором срок) мотивированного отказа Заказчика от приемки, Услуги считаются принятыми Заказчиком.

4. Временные параметры обслуживания

4.1. Исполнитель в рамках оказания Услуг обязуется прикладывать все возможные усилия для обеспечения разрешения возникающих у Заказчика запросов в пределах, установленных в настоящей спецификацией. Актуальное время решения поставленных задач может быть короче или продолжительнее в зависимости от сложности решаемой задачи.

Временные нормативы реагирования и разрешения обращений по обслуживанию Системы (в «рабочих часах»):

Влияние		Время реакции	Время устранения
Уровень критичности	Определение		
Низкий	Неработоспособность рабочего места, необходимость коррекции референтных значений, добавление пользователей и изменений их прав	4 часа	8 часов
Средний	Неработоспособность компонента (модуля) Системы, необходимость коррекции справочников, неработоспособность или некорректная работа имеющихся отчетов	2 часа	4 часа
Высокий	Неработоспособность Системы или ее Базы данных (при наличии резервной копии базы данных у заказчика), невозможность выдать результат пациенту из ЛИС или МИС по причине: - сбоя интеграции с анализатором (не связанного со сбоями в локальной сети Заказчика, либо вмешательством в Программное обеспечение анализатора) - сбоя интеграции с МИС (непоступление	1 час	2 часа

	заказов из МИС в Систему и непоступление результатов из Системы в МИС)		
--	--	--	--

4.2 Запросы на модификацию драйверов подключения анализаторов и создание новых отчетов анализируются Исполнителем по факту их получения в течение 1-3 рабочих дней. Срок исполнения таких запросов определяется сложностью запросов и согласовывается с Заказчиком.

Требования к наименованию, характеристикам, объему услуг на выполнение работ по обслуживанию прикладного программного обеспечения ЛИС «Ариадна»

Требования технического задания	Кратность/Наличие
1. Сопровождение серверного программного обеспечения ЛИС «Ариадна»	
В ходе планового сопровождения сервера ЛИС «Ариадна» выполняются следующие работы: - Анализ протоколов работы прикладного программного обеспечения ЛИС «Ариадна»;	1 раз в месяц
По заявкам пользователей выполняются следующие работы: - Анализ протоколов работы прикладного программного обеспечения ЛИС «Ариадна» и устранение причины и последствий сбоя.	По мере необходимости
2. Сопровождение базы данных ЛИС «Ариадна»	
Плановый регламентный мониторинг БД ЛИС Ариадна, сопровождение СУБД: - Контроль резервирования дискового пространства под схемы СУБД; - Удаление лишних архив-логов и коррекция автоматического их удаления по статистике накопления; - Анализ и создание необходимых индексов в БД - Проверка корректности резервного копирования базы данных	1 раз в месяц
Устранение проблем и аварийных ситуаций - Проверка протоколов работы базы данных - Диагностика функционирования БД (мониторинг работы, выявление замедлений и проблем в работе); - Исправление обнаруженных нарушений в работе БД	По мере необходимости
3. Сопровождение рабочего места АРМ «Лаборатория» - 10 штука	
В ходе планового сопровождения рабочих мест ЛИС лаборатории выполняются следующие работы: - Анализ журналов работы программного обеспечения; - Анализ предоставленного пользователями списка жалоб и предложений по работе АРМ.	1 раз в месяц
По заявкам пользователей выполняются следующие работы: - Настройка и редактирование учетных записей пользователей;	По мере необходимости

- Заполнение/модификация справочников системы; - Добавление согласованных с руководством услуг, измерений и работ; - Создание и редактирование рабочих процессов; - Настройка диспетчеризации; - Настройка калькуляции расчетных величин и функций подавления печати результата; - Мониторинг проблем работы с лабораторным оборудованием (некорректные коды результатов, коды заданий, типы материалов); - Консультации пользователей по вопросам эксплуатации ПО.	
4. Сопровождение системы подключения анализаторов 15 шт.	
В ходе планового сопровождения системы подключения анализаторов выполняются следующие работы: - Анализ протоколов работы системы подключения анализаторов; - Обновление версии системы подключения анализаторов.	1 раз в месяц
По заявкам пользователей выполняются следующие работы: - Анализ протоколов работы и восстановление работоспособности системы подключения анализаторов; - Модификация драйверов анализаторов для обработки недокументированных особенностей работы анализаторов, выявляющихся в процессе эксплуатации; - Подключение новых анализаторов в количестве не более 30 % от количества подключенных анализаторов.	По мере необходимости
5. Сопровождение системы автоматизации ручных методов	
По заявкам пользователей выполняются следующие работы: - Корректировка кодовых наборов для описания картины исследования.	По мере необходимости
6. Сопровождение модуля «Контроль качества»	
По заявкам пользователей выполняются следующие работы: - Добавление и редактирование контрольных карт; - Настройка и обслуживание приема результатов контроля качества от анализаторов; - Диагностика проблем работы модуля «Контроль качества». - Поддержка возможности пересчёта указанных статистических параметров контрольной карты по 50 и менее сериям измерения контрольного материала.	По мере необходимости
7. Сопровождение системы статистической отчетности	
По заявкам пользователей выполняются следующие работы:	По мере необходимости

- Диагностика некорректной работы отчета с описанием проблемы - Редактирование существующего отчета	
По заявкам пользователей выполняются следующие работы: - Сбор исходных данных для создания нового отчета (файл с отчетом в формате Excel, с подробным описанием по каждому полю) - Создание нового отчета	Не более 5 отчетов суммарной трудоемкостью не более 40 часов в течение года.
8. Сопровождение печатных форм	
По заявкам пользователей выполняются следующие работы: - Диагностика некорректной работы печатной формы - Редактирование печатной формы	По мере необходимости
По заявкам пользователей выполняются следующие работы: - Создание визуального макета печатной формы с описанием логики ее работы - Создание новой печатной формы	Не более 3-х печатных форм суммарной трудоемкостью не более 40 часов в течение года.
9. Сопровождение интеграций с внешним региональным ресурсом ОДЛИ – 1 шт	
По заявкам пользователей выполняются следующие работы: - Настройка обмена данными; - Настройка и поддержка синхронизации справочников; - Анализ протоколов работы системы, выявление проблем и восстановление работоспособности интеграции; - Согласование изменений с представителями ОДЛИ - Консультации персонала	по мере необходимости
10. Обновление программного обеспечения ЛИС «Ариадна»	
Для обеспечения максимальной эффективности работы ЛИС «Ариадна» выполняются следующие работы по обновлению программного обеспечения: - Согласование даты и времени проведения обновления программного обеспечения; - Обновление прикладного программного обеспечения сервера ЛИС; - Обновление прикладного программного обеспечения рабочих мест.	по мере необходимости и по мере выхода новых версий системы