

ПРОЕКТ КОНТРАКТА

на оказание услуг по предоставлению простого (неисключительного) права на получение обновлений эксплуатируемого программного продукта медицинской информационной системы "Ариадна" (МИС "Ариадна"), а также на оказание услуг по сопровождению и технической поддержке МИС "Ариадна"

Регистрационный № _____

Идентификационный код закупки: 262290501182029050100102210010000244

г. Коряжма

«___» _____ 20 ____ года

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Архангельской области «Коряжемская городская больница», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующей (его) на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующей (его) на основании _____, с другой стороны, именуемые совместно в дальнейшем «Стороны», на основании протокола _____ от «___» _____ 20__ г. № _____ заключили настоящий Контракт о нижеследующем.

1. Предмет Контракта, срок и место и условия оказания услуг

1.1. Исполнитель по заданию Заказчика обязуется **оказание услуг по предоставлению простого (неисключительного) права на получение обновлений эксплуатируемого программного продукта медицинской информационной системы "Ариадна" (МИС "Ариадна"), а также на оказание услуг по сопровождению и технической поддержке МИС "Ариадна"** (далее – услуги) в соответствии с условиями настоящего Контракта.

1.2. Заказчик обязуется принять результаты услуг и оплатить их в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Контрактом.

1.3. Срок оказания услуг: с 01 декабря 2026 года по 31 декабря 2027 года.

1.4. Место оказания услуг:

оказание услуг осуществляется по адресу Заказчика:

- Российская Федерация, Архангельская область, г.о. город Коряжма, г. Коряжма, ул. Архангельская, д. 54 (адрес Заказчика);

- Российская Федерация, Архангельская область, г.о. город Коряжма, г. Коряжма, ул. Архангельская, д.52 (адрес Заказчика);

- Российская Федерация, Архангельская область, г.о. город Коряжма, г. Коряжма, ул. Архангельская, д.50 (адрес Заказчика);

- Российская Федерация, Архангельская область, г.о. город Коряжма, г. Коряжма, ул. Кирова, д. 6 (адрес Заказчика);

- Российская Федерация, Архангельская область, г.о. город Коряжма, г. Коряжма, ул. Гоголя, д. 5Б (адрес Заказчика);

- Российская Федерация, Архангельская область, г.о. город Коряжма, г. Коряжма, ул. имени Дыбцына, д. 24 (адрес Заказчика);

- Российская Федерация, Архангельская область, м.о. Котласский, г. Сольвычегодск, ул. Ленина, стр. 29а (адрес Заказчика).

База данных медицинской информационной системы располагается на сервере, расположенном по адресу Заказчика: Российская Федерация, Архангельская область, г.о. город Коряжма, г. Коряжма, ул. Архангельская, д. 54.

Услуги оказываются путём удаленного доступа через информационно-телекоммуникационные сети, в том числе через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

2. Качество оказываемых услуг

2.1. Качество оказываемых Исполнителем услуг должно соответствовать условиям Контракта, а также установленным законодательством Российской Федерации нормам и стандартам, в том числе:

Федеральному закону от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральному закону от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральному закону от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральному закону от 26 июля 2017 года № 187-ФЗ "О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации";

Постановлению Правительства Российской Федерации от 8 мая 2025 г. N 631 "Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации".

Постановлению Правительства Российской Федерации от 09 февраля 2022 года № 140 "О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения";

Постановлению Правительства Российской Федерации от 01 ноября 2012 года № 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных";

Постановлению Правительства Российской Федерации от 21 марта 2012 года № 211 "Об утверждении перечня мер, направленных на обеспечение выполнения обязанностей, предусмотренных Федеральным законом "О персональных данных" и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, операторами, являющимися государственными или муниципальными органами";

Приказу Минздрава РФ от 14 сентября 2020 года № 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений";

Приказу Минздрава РФ от 24 декабря 2018 года № 911н "Об утверждении Требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций";

Приказу Минздрава РФ от 02.11.2022 N 719н "О признании утратившим силу приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 25 января 2011 г. N 29н "Об утверждении Порядка ведения персонифицированного учета в сфере обязательного медицинского страхования" и внесенных в него изменений");

Приказу Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 23 июня 2015 года № 210 "Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия";

Распоряжению Правительства Российской Федерации от 15 ноября 2017 года № 2521-р "Об утверждении перечня услуг в сфере здравоохранения, возможность предоставления которых гражданам в электронной форме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг обеспечивает единая государственная информационная система в сфере здравоохранения";

Методическим рекомендациям по обеспечению функциональных возможностей региональных медицинских информационных систем, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации от 23 июня 2016 года;

Федеральный закон от 12 апреля 2010г № 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств" (с изменениями на 14 июля 2022 года);

Постановлению Правительства Российской Федерации от 14.12.2018 № 1556 (ред. от 30.06.2021) "Об утверждении Положения о системе мониторинга движения лекарственных препаратов для медицинского применения";

Приказу Минздрава РФ от 17 июня 2013 года № 378н «Об утверждении правил регистрации операций, связанных с обращением лекарственных средств для медицинского применения, включенных в перечень лекарственных средств для медицинского применения, подлежащих предметно-количественному учету, в специальных журналах учета операций, связанных с обращением лекарственных средств для медицинского применения, и правил ведения и хранения специальных журналов учета операций, связанных с обращением лекарственных средств для медицинского применения»;

Приказу Минздрава РФ от 11 апреля 2025 г. N 185н "Об утверждении положения об организации специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи";

Приказу Минздрава РФ от 23.11.2021 № 1089н "Об утверждении Условий и порядка формирования листов нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листов нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации";

Постановлению Правительства Российской Федерации от 16.12.2017 № 1567 "Об утверждении Правил информационного взаимодействия страховщика, страхователей, медицинских организаций и федеральных государственных учреждений медико-социальной экспертизы по обмену сведениями в целях формирования листа нетрудоспособности в форме электронного документа";

Федеральному закону от 29.12.2006 № 255-ФЗ "Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством";

Приказу Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации от 22.04.2024 № 643 "Об утверждении форм документов и сведений, применяемых в целях назначения и выплаты страхового обеспечения по обязательному социальному страхованию";

Приказу Минздрава РФ от 05.08.2022 N 530н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях, в условиях дневного стационара и порядков их ведения", Письмо Минздрава России от 14.04.2023 N 13-2/3024697-70.

Приказу Минздрава РФ от 15.04.2021 № 352н "Об утверждении учетных форм медицинской документации, удостоверяющей случаи смерти, и порядка их выдачи";

Приказу Минздрава РФ от 11 декабря 2020 г № 1317н "Об утверждении требований к организации и выполнению работ (услуг) по сестринскому делу";

Приказу Минздрава РФ от 23 июля 2010 г № 541н "Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения" (в ред. приказа Минтруда РФ от 09.04.2018г № 214н);

Приказу Минздрава РФ от 19 апреля 1999 г № 116н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при онкологических заболеваниях";

Приказу Минздрава РФ 19 апреля 1999 г № 135 "О совершенствовании системы государственного ракового регистра";

Приказу Минздрава РФ от 14 апреля 2025 г. N 202н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению";

Приказу Минздрава РФ от 07.09.2020 № 947н "Об утверждении Порядка организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов";

Приказу Минздрава РФ от 19 февраля 2021 г. N 116н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при онкологических заболеваниях".

2.2. Исполнитель должен гарантировать соблюдение конфиденциальности сведений и информации о МО, а также обрабатываемых МО персональных данных пациентов, ставших ему известными в ходе исполнения договорных обязательств. В случае передачи указанных сведений третьим лицам, разглашении информации ограниченного доступа,

конфиденциального характера, Исполнитель несет ответственность, как за ненадлежащее исполнение обязательств.

К сведениям, носящим конфиденциальный характер, относится любая информация, относящаяся к прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных), соблюдение врачебной тайны. Субъектом персональных данных является как сотрудник, так и пациент МО.

3. Цена Контракта

3.1. Цена настоящего Контракта составляет ____ (____ сумма прописью____) рублей ____ копеек, в том числе НДС - ____ (____ сумма прописью____) рублей ____ копеек / НДС не облагается.

3.2. Сумма, подлежащая уплате Заказчиком Исполнителю, уменьшается на размер налогов, сборов и иных обязательных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, связанных с оплатой Контракта, если в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах такие налоги, сборы и иные обязательные платежи подлежат уплате в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации Заказчиком.

3.3. Цена Контракта включает в себя стоимость оказываемых услуг, иные расходы, связанные с исполнением Контракта, а также налоги, сборы и другие обязательные платежи.

3.4. Цена Контракта является твердой, определяется на весь срок исполнения Контракта и не может изменяться в ходе его исполнения, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – Закон № 44-ФЗ) и настоящим Контрактом.

4. Порядок и сроки оплаты услуг

4.1. Оплата оказанной услуги осуществляется на основании счета и/или счета-фактуры путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя в срок не более 7 (семи) рабочих дней с даты подписания Заказчиком документа о приемке, предусмотренного частью 7 статьи 94 Закона № 44-ФЗ, и содержащего информацию, предусмотренную пунктом 1 части 13 статьи 94 Закона № 44-ФЗ (далее – документ о приемке).

4.2. Оплата по настоящему Контракту производится в рублях Российской Федерации за счет внебюджетных источников финансирования.

4.3. Обязательства Заказчика по оплате оказанных услуг считаются исполненными с момента списания денежных средств с расчетного счета Заказчика, указанного в разделе 12 настоящего Контракта.

4.4. Авансовый платеж не предусмотрен.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Заказчик обязан:

5.1.1. принять оказанные услуги, провести экспертизу услуг, а также оплатить услуги в порядке и сроки, определенные Контрактом;

5.1.2. передавать Исполнителю необходимую для выполнения обязательств информацию;

5.1.3. надлежаще исполнять иные принятые на себя обязательства.

5.2. Заказчик имеет право:

5.2.1. осуществлять контроль за оказанием услуг Исполнителем в рамках принятых им обязательств, установленных Контрактом;

5.2.2. требовать от Исполнителя надлежащего исполнения обязательств в соответствии с условиями Контракта;

5.2.3. запрашивать у Исполнителя информацию о ходе и состоянии исполнения обязательств по Контракту;

5.2.4. привлекать независимых экспертов для проверки соответствия качества оказываемых услуг требованиям, установленным Контрактом;

5.2.5. не отказывать в приемке оказанной услуги в случае выявления несоответствия услуги условиям Контракта, если выявленное несоответствие не препятствует приемке услуги и устранено Исполнителем;

5.2.6. принять решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации для одностороннего отказа от исполнения отдельных видов обязательств;

5.2.7. провести экспертизу оказанных услуг с привлечением экспертов, экспертных организаций до принятия решения об одностороннем отказе от исполнения Контракта;

5.2.8. осуществлять иные права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Исполнитель обязан:

5.3.1. оказывать услуги в соответствии с условиями Контракта;

5.3.2. представлять по запросу Заказчика в сроки, указанные в таком запросе, информацию о ходе исполнения обязательств по Контракту;

5.3.3. незамедлительно в письменной форме информировать Заказчика в случае невозможности исполнения обязательств по Контракту;

5.3.4. надлежаще исполнять иные принятые на себя обязательства.

5.4. Исполнитель имеет право:

5.4.1. требовать подписания Заказчиком документа о приемке;

5.4.2. требовать своевременной оплаты за оказанные услуги в соответствии с условиями Контракта;

5.4.3. запрашивать в письменной форме у Заказчика сведения и документы, необходимые для надлежащего исполнения принятых на себя обязательств по настоящему Контракту;

5.4.4. принять решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации для одностороннего отказа от исполнения отдельных видов обязательств;

5.4.5. осуществлять иные права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. Порядок и сроки приемки оказанных услуг

6.1. Приемка оказанных услуг осуществляется Заказчиком в соответствии с требованиями, указанными в Законе № 44-ФЗ и настоящем Контракте.

6.2. Для проверки предоставленных Исполнителем результатов, предусмотренных Контрактом, в части их соответствия условиям Контракта Заказчик обязан провести экспертизу. Экспертиза результатов, предусмотренных Контрактом, может проводиться Заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации на основании соответствующих контрактов, заключенных в соответствии с Законом № 44-ФЗ.

6.3. Для проведения экспертизы оказанной услуги эксперты, экспертные организации имеют право запрашивать у Заказчика и Исполнителя дополнительные материалы, относящиеся к условиям исполнения Контракта и отдельным этапам исполнения Контракта (в случае, если Контрактом предусмотрены отдельные этапы его исполнения). В случае, если по результатам такой экспертизы установлены нарушения требований Контракта, не препятствующие приемке оказанной услуги, в заключении могут содержаться предложения об устранении данных нарушений, в том числе с указанием срока их устранения.

6.4. По решению Заказчика для приемки оказанной услуги, результатов отдельного этапа исполнения Контракта (в случае, если Контрактом предусмотрены отдельные этапы его исполнения) может создаваться приемочная комиссия, которая состоит не менее чем из пяти человек.

6.5. Приемка оказанных услуг осуществляется Заказчиком и подтверждается подписанием документа о приемке.

6.6. Исполнитель формирует с использованием единой информационной системы, подписывает усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Исполнителя, и размещает в единой информационной системе документ о приемке ежемесячно, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания оказания услуг за месяц.

6.7. К документу о приемке могут прилагаться документы, которые считаются его неотъемлемой частью. При этом в случае, если информация, содержащаяся в прилагаемых документах, не соответствует информации, содержащейся в документе о приемке, приоритет имеет информация, содержащаяся в документе о приемке.

6.8. В течение 10 рабочих дней, следующих за днем поступления документа о приемке в соответствии с [пунктом 3](#) части 13 статьи 94 Закона № 44-ФЗ, Заказчик (за исключением случая создания приемочной комиссии в соответствии с пунктом 6.4 настоящего Контракта) осуществляет одно из следующих действий:

а) подписывает усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, и размещает в единой информационной системе документ о приемке;

б) формирует с использованием единой информационной системы, подписывает усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, и размещает в единой информационной системе мотивированный отказ от подписания документа о приемке с указанием причин такого отказа.

6.9. В случае создания в соответствии с пунктом 6.4 настоящего Контракта приемочной комиссии не позднее 10 рабочих дней, следующих за днем поступления Заказчику документа о приемке в соответствии с [пунктом 3](#) части 13 статьи 94 Закона № 44-ФЗ:

а) члены приемочной комиссии подписывают усиленными электронными подписями поступивший документ о приемке или формируют с использованием единой информационной системы, подписывают усиленными электронными подписями мотивированный отказ от подписания документа о приемке с указанием причин такого отказа. При этом, если приемочная комиссия включает членов, не являющихся работниками Заказчика, допускается осуществлять подписание документа о приемке, составление мотивированного отказа от подписания документа о приемке, подписание такого отказа без использования усиленных электронных подписей и единой информационной системы;

б) после подписания членами приемочной комиссии в соответствии с [подпунктом «а»](#) настоящего пункта документа о приемке или мотивированного отказа от подписания документа о приемке Заказчик подписывает документ о приемке или мотивированный отказ от подписания документа о приемке усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, и размещает их в единой информационной системе. Если члены приемочной комиссии в соответствии с [подпунктом «а»](#) настоящего пункта не использовали усиленные электронные подписи и единую информационную систему, Заказчик прилагает подписанные ими документы в форме электронных образов бумажных документов.

6.10. В случае получения мотивированного отказа от подписания документа о приемке Исполнитель вправе устранить причины, указанные в таком мотивированном отказе, и направить Заказчику документ о приемке в порядке, предусмотренном частью 13 статьи 94 Закона № 44-ФЗ.

6.11. Датой приемки оказанной услуги за месяц считается дата размещения в единой информационной системе документа о приемке, подписанного Заказчиком.

6.12. Внесение исправлений в документ о приемке осуществляется путем формирования, подписания усиленными электронными подписями лиц, имеющих право действовать от имени Исполнителя, Заказчика, и размещения в единой информационной системе исправленного документа о приемке.

7. Ответственность Сторон

7.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Контракту Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями Контракта.

7.2. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней).

7.3. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства Заказчиком, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Контрактом срока исполнения обязательства. Такая пеня устанавливается в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

7.4. Штрафы начисляются за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом. Размер штрафа устанавливается в соответствии с Правилами определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения заказчиком, неисполнения или ненадлежащего исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных контрактом (за исключением просрочки исполнения обязательств заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30 августа 2017 года № 1042 (далее – Правила), в размере _____.

7.5. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

7.6. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Контрактом срока исполнения обязательства, и устанавливается в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Контракта (отдельного этапа исполнения Контракта), уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Контрактом (соответствующим отдельным этапом исполнения Контракта) и фактически исполненных Исполнителем.

7.7. Штрафы начисляются за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом. Размер штрафа устанавливается в соответствии с Правилами в размере _____.

7.8. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа устанавливается (при наличии в Контракте таких обязательств) в соответствии с Правилами в размере _____.

7.9. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

7.10. Общая сумма начисленных штрафов за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

7.11. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Контрактом, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

Сторона, для которой в связи с названными обстоятельствами создалась невозможность выполнения своих обязательств по Контракту, в течение 5 рабочих дней письменно извещает другую Сторону о невозможности выполнения обязательств по Контракту с указанием причин.

7.12. Заказчик удерживает сумму неисполненных Исполнителем требований об уплате неустоек (штрафов, пеней), предъявленных Заказчиком в соответствии с настоящим Контрактом, из суммы, подлежащей оплате Исполнителю.

8. Порядок разрешения споров

8.1. Все споры и разногласия, возникшие в связи с исполнением настоящего Контракта, Стороны будут стремиться решить путем переговоров, а достигнутые договоренности оформлять в виде дополнительных соглашений, подписанных уполномоченными представителями Сторон.

8.2. В случае недостижения взаимного согласия споры по настоящему Контракту разрешаются в Арбитражном суде Архангельской области.

8.3. До передачи спора на разрешение Арбитражного суда Архангельской области Стороны примут меры к его урегулированию в претензионном порядке.

Обмен документами при применении мер ответственности и совершении иных действий в связи с нарушением Исполнителем или Заказчиком условий Контракта осуществляется с использованием единой информационной системы путем направления электронных уведомлений. Такие уведомления формируются с использованием единой информационной системы, подписываются усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, Исполнителя, и размещаются в единой информационной системе без размещения на официальном сайте единой информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По полученному электронному уведомлению Сторона должна дать ответ по существу в срок не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты его получения.

9. Обеспечение исполнения Контракта

9.1. Обеспечение исполнения Контракта установлено в размере ____ % начальной (максимальной) цены Контракта, что составляет _____ рублей ____ копеек.

В случае если предложенная Исполнителем цена Контракта снижена на 25% и более по отношению к начальной (максимальной) цене контракта, обеспечение исполнения Контракта предоставляется в соответствии со статьей 37 Закона № 44-ФЗ.

9.2. Исполнение Контракта может обеспечиваться предоставлением независимой гарантии, соответствующей требованиям статьи 45 Закона № 44-ФЗ, или внесением денежных средств на указанный Заказчиком счет, на котором в соответствии с законодательством Российской Федерации учитываются операции со средствами, поступающими Заказчику. Способ обеспечения исполнения контракта, срок действия независимой гарантии определяются в соответствии с требованиями Закона № 44-ФЗ Исполнителем самостоятельно. При этом срок действия независимой гарантии должен превышать предусмотренный Контрактом срок исполнения обязательств, которые должны быть обеспечены такой независимой гарантией, не менее чем на один месяц, в том числе в случае его изменения в соответствии со статьей 95 Закона № 44-ФЗ.

9.3. Контракт заключается после предоставления Исполнителем обеспечения исполнения Контракта в соответствии с Законом № 44-ФЗ.

9.4. В ходе исполнения Контракта Исполнитель вправе изменить способ обеспечения исполнения Контракта и (или) предоставить Заказчику взамен ранее предоставленного обеспечения исполнения Контракта новое обеспечение исполнения Контракта, размер которого может быть уменьшен в порядке и случаях, которые предусмотрены частями 7.2 и 7.3 статьи 96 Закона № 44-ФЗ.

9.5. В случае, если Контрактом предусмотрены отдельные этапы его исполнения и установлено требование обеспечения исполнения Контракта, в ходе исполнения данного Контракта размер этого обеспечения подлежит уменьшению в порядке и случаях, которые предусмотрены частями 7.2 и 7.3 статьи 96 Закона № 44-ФЗ.

9.6. Денежные средства, внесенные в качестве обеспечения исполнения Контракта, в том числе часть этих денежных средств в случае уменьшения размера обеспечения исполнения Контракта в соответствии с частями 7, 7.1, и 7.2 статьи 96 Закона № 44-ФЗ, возвращаются Исполнителю в течение 30 дней с даты исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом.

9.7. Исполнитель обязан в случае отзыва в соответствии с законодательством Российской Федерации у банка, предоставившего независимую гарантию в качестве обеспечения исполнения Контракта, лицензии на осуществление банковских операций предоставить новое обеспечение исполнения Контракта не позднее одного месяца со дня надлежащего уведомления Заказчиком Исполнителя о необходимости предоставить соответствующее обеспечение. Размер такого обеспечения может быть уменьшен в порядке и случаях, которые предусмотрены частями 7, 7.1, 7.2 и 7.3 статьи 96 Закона № 44-ФЗ. За каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного настоящим пунктом, начисляется пеня в размере, определенном в порядке, установленном в соответствии с пунктом 7.6 настоящего Контракта.

9.8. Положения настоящего раздела об обеспечении исполнения Контракта, включая положения о предоставлении такого обеспечения с учетом положений статьи 37 Закона № 44-ФЗ, не применяются в случае заключения Контракта с Исполнителем, который является казенным учреждением.

9.9. Реквизиты для перечисления обеспечения исполнения контракта:
Министерство финансов Архангельской области (ГБУЗ АО «Коряжемская городская больница», л/с 802Ш9634000)
р/счет 03224643110000003200,
к/счет 40102810745370000024
ОКЦ № 1 ВВГУ Банка России//УФК по Нижегородской области, г Нижний Новгород
БИК 012202102
ОКТМО 11708000
Назначение платежа:
(00000000000000000510)
Обеспечение исполнения контракта № извещения или
№ и дата контракта

10. Срок действия Контракта

10.1. Контракт вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств по настоящему Контракту либо до его расторжения.

10.2. Прекращение (окончание) срока действия настоящего Контракта влечет за собой прекращение обязательств Сторон по нему, но не освобождает Стороны от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Контракта, если таковые имели место при исполнении условий настоящего Контракта.

11. Порядок изменения, расторжения Контракта и заключительные положения

11.1. При заключении и исполнении Контракта изменение его существенных условий, не допускается, за исключением случаев, предусмотренных Законом № 44-ФЗ и настоящим Контрактом.

11.2. Все изменения и дополнения к настоящему Контракту действительны, если они оформлены в виде дополнительного соглашения к Контракту и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон. Дополнительные соглашения к Контракту являются его неотъемлемой частью и вступают в силу с момента их подписания Сторонами.

11.3. При исполнении Контракта не допускается перемена Исполнителя, за исключением случаев, если новый Исполнитель является правопреемником Исполнителя по настоящему Контракту вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.

11.4. При изменении юридического адреса, банковских реквизитов и организационно-правовой формы Исполнитель в двухнедельный срок обязан письменно известить об этом Заказчика.

11.5. В случае перемены Заказчика по настоящему Контракту права и обязанности Заказчика по данному Контракту переходят к новому Заказчику в том же объеме и на тех же условиях.

11.6. Расторжение Контракта допускается по соглашению Сторон, по решению суда, в случае одностороннего отказа Стороны Контракта от исполнения Контракта в соответствии с гражданским законодательством.

11.7. При расторжении Контракта в связи с односторонним отказом Стороны Контракта от исполнения Контракта другая Сторона Контракта вправе потребовать возмещения только фактически понесенного ущерба, непосредственно обусловленного обстоятельствами, являющимися основанием для принятия решения об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

11.8. В соответствии с пунктом 16 постановления Правительства Архангельской области от 26.12.2018 № 613-пп «О мерах по обеспечению исполнения областного бюджета» в случае уменьшения получателю средств областного бюджета ранее доведенных в установленном порядке лимитов бюджетных обязательств условия настоящего Контракта, подлежащего оплате за счет средств областного бюджета, могут быть изменены, в том числе по цене и (или) срокам его исполнения и (или) объему услуги.

11.9. Настоящий Контракт составлен в форме электронного документа, подписан усиленными электронными подписями Сторон и имеет одинаковую юридическую силу для них. После заключения Контракта каждая из Сторон вправе перенести Контракт на бумажный носитель.

11.10. Все уведомления Сторон, связанные с исполнением настоящего Контракта, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 8.3. настоящего Контракта направляются в письменной форме заказным письмом по адресу Стороны, указанному в разделе 12 настоящего Контракта, или с использованием факсимильной связи, электронной почты с последующим предоставлением оригинала. В случае направления уведомлений заказным письмом уведомления считаются полученными Стороной в день фактического получения, подтвержденного отметкой почтового отделения связи. В случае отправления уведомлений посредством факсимильной связи и электронной почты уведомления считаются полученными Стороной в день их отправки.

11.11. Взаимоотношения Сторон, не урегулированные Контрактом, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.

11.12. Неотъемлемыми частями контракта являются следующие приложения:

«Описание объекта закупки» (приложение № 1);

«Условия оказания услуг» (Приложение № 2);

«Спецификация» (Приложение № 3);

12. Юридические адреса и платежные реквизиты:

Заказчик:

Исполнитель:

**ГБУЗ АО «Коряжемская городская
больница»**

Юридический адрес:

165651, Архангельская обл., г. Коряжма,

ул. Архангельская, дом 54

Тел: (81850) 3-43-50 Факс: (81850) 3-46-90

Е-mail: sekretarkgb@yandex.ru

ИНН 2905011820 КПП 290501001

ОГРН 1122904002011 ОКПО 10360082

ОКТМО 11708000

Банковские реквизиты:

Министерство финансов Архангельской
Области (ГБУЗ АО «Коряжемская городская
больница» л/с 802Ш9634000)

р/счет 03224643110000003200

ОКЦ № 1 ВВГУ Банка России//УФК по

Нижегородской области, г Нижний Новгород

БИК 012202102

к/с 40102810745370000024

ПОДПИСИ СТОРОН

Приложение № 1
к Контракту № _____
от «___» _____ 20 ____ года

Описание объекта закупки

*(заполняется Заказчиком на стадии заключения Контракта в соответствии с
приложением к извещению об осуществлении закупки «Описание объекта закупки»).*

ПОДПИСИ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Приложение № 2
к Контракту № _____
от «___» _____ 20 ____ года

Условия оказания услуг

№ п/п	Наименование услуг	Ед. изм.	Кол-во
1.	Программное обеспечение: <i>Предоставление простого (неисключительного) права на получение обновлений, эксплуатируемого программного продукта медицинской информационной системы "Ариадна"</i> *	Условная единица **	13
2	Оказание услуг по сопровождению и технической поддержке медицинской информационной системы «Ариадна»	Месяц	13

**На основании п.п. б) п. 1 ч. 1 ст. 33 Закона № 44-ФЗ данное программное обеспечение (далее ПО) не сопровождается словами «или эквивалент», так как необходимо обеспечить взаимодействие указанного ПО с базами данных и другим ПО, которые используются Заказчиком.*

*** за 1 условную единицу принимается 1 месяц оказания услуг.*

1.1. Порядок представления исходных данных Исполнителю

Дополнительные сведения, которые могут быть необходимы для решения поставленных задач и непредставленные в условиях оказания услуг, передаются Заказчиком через электронную систему регистрации обращений по запросу Исполнителя в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты запроса.

1.2. Определения, обозначения и сокращения

Термин, сокращение	Определение
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
Временное решение	Решение Инцидента, которое не устраняет причину Инцидента, но позволяет уменьшить или устранить негативное влияние Инцидента на выполнение бизнес-процессов, автоматизированных Системой. Временное решение требует в дальнейшем замены на более полное решение, устраняющее причину инцидента и полностью восстанавливающее штатное функционирование Системы
ЕГИСЗ	Единая государственная информационная система в сфере здравоохранения
Запрос	Зарегистрированное в СРО Исполнителя Обращение пользователя по вопросам, связанным с оказанием услуг по сопровождению прикладного ПО Системы
ЗНД	Запрос на доработку

Инцидент	Любое событие, возникшее в результате исполнения пользователями Заказчика возложенных на них должностных обязанностей и не являющегося частью штатного (стандартного) функционирования прикладного программного обеспечения-Системы, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности исполнения пользователями МО Заказчика возложенных на них должностных обязанностей при эксплуатации Системы, а также тип Запроса на устранение такого события
ИЭМК	Подсистема «Федеральная интегрированная электронная медицинская карта» ЕГИСЗ
Инициатор Запроса	Пользователь Системы, инициировавший регистрацию Запроса в СРО Исполнителя или подавший Запрос в СТП
Компоненты Системы	Функциональный блок Системы (включая компоненты и сервисы Системы), обеспечивающий предоставление функциональных возможностей Системы пользователям
Корневая причина Инцидента	Основная или истинная причина Инцидента
МИС	Медицинская информационная система
МО	Медицинская организация
Обработка Запроса	Комплекс мероприятий, направленных на предоставление Решения по Запросу
ОПО	Общее программное обеспечение
ОС	Операционная система
Предпродуктивный стенд	Совокупность программного (системного и прикладного) обеспечения и аппаратного обеспечения МО, идентичных продуктивному стенду, предназначенные для тестирования обновлений ППО и проведения демонстраций
Продуктивный стенд	Совокупность продуктивных обновлений программного (системного и прикладного) обеспечения и аппаратного обеспечения МО, предназначенных для выполнения процессов, имеющих юридическую значимость
ПО	Программное обеспечение
ППО	Прикладное программное обеспечение
Пользователь	Специалист МО, допущенный к использованию Системы в рамках исполнения должностных обязанностей
РЭМД	Подсистема «Федеральный реестр электронных медицинских документов» ЕГИСЗ
СТП	Служба технической поддержки Системы
СРО	Электронная система регистрации обращений
СЭМД	Структурированный электронный медицинский документ

2. Назначение и цели оказания услуг

Услуги оказываются Исполнителем—для поддержания функционирования ППО Системы и обеспечения эксплуатации пользователями ППО Системы в МО по назначению.

Целью оказания услуг по сопровождению является:

- обеспечение устойчивого функционирования компонентов Системы, обеспечение соответствия функциональности Системы параметрам, указанным в условиях оказания услуг;
- поддержание работоспособности ППО Системы, восстановление работоспособности при сбоях;

- оперативное решение проблем и вопросов пользователей, связанных с использованием компонентов ППО Системы;
- обеспечение соответствия функций Системы по запросам актуальным требованиям законодательства в сфере охраны здоровья граждан.

3. Характеристика объекта автоматизации

Система создана и функционирует на базе программы «МИС «Ариадна» (Реестровая запись №11931 от 29.10.2021 в Реестре Российского программного обеспечения) и представляет собой медицинскую информационную систему полного цикла, обеспечивающую возможность ввода первичной медицинской информации, формирования отчетных форм, выписных эпикризов, выставления счетов на оплату.

3.1. Функциональный состав Системы

Состав модулей и сервисов (далее – компонентов) программы «МИС «Ариадна»:

№ п/п	Название программных модулей
Состав медицинской информационной системы	
1	АРМ «Контент»
2	АРМ «Администратор»
3	АРМ «Экономист»
4	АРМ «Финансы»
5	АРМ «Расписание»
6	АРМ «Регистратура»
7	АРМ «Амбулаторная история»
8	АРМ «Врач поликлиники»
9	АРМ «Стационар»
10	АРМ «Справки»
11	АРМ «ЭКГ»
12	АРМ «УЗИ»
13	АРМ «Рентген»
14	АРМ «КТ»
15	АРМ «Эндоскопия»
16	АРМ «Приемное отделение»
17	АРМ «Скорая помощь»
18	АРМ «Монитор стационара»
19	АРМ «Койко-фонд»
20	АРМ «Выписной эпикриз»
21	АРМ «Движение пациентов»
22	АРМ «Аптека»
23	АРМ «Вакцинация»
24	АРМ «Врач ПАО»
25	АРМ «Архив»
26	АРМ «Оперблок»
27	АРМ «Лист ожидания»
28	АРМ «Коронарография»
29	АРМ «Ангиография»
30	АРМ «Зарплата»
31	АРМ «Контроль качества»
32	АРМ «Лучевая диагностика»

33	АРМ «МРТ»
34	АРМ «Функциональная диагностика»
35	АРМ «Сортер»
36	АРМ «Системный администратор»
37	АРМ «Врач дневного стационара»
38	АРМ «Врач стоматолог»
39	АРМ «Врач анестезиолог-реаниматолог»
40	АРМ «Субподряд»
41	АРМ «Счетчик»
42	АРМ «Склад реагентов»
43	АРМ «Информер»
44	АРМ «ТВ»
Состав интеграционных сервисов	
45	Сервис «Единого информационного ресурса территориального фонда обязательного медицинского страхования Архангельской области (ЕИР ТФОМС АО)»
46	Сервис «Интегрированной электронной медицинской карты (ИЭМК)»
47	Сервис «Управления Очередями (УО)»
48	Сервис «Перинатальный регистр»
49	Сервис «Записи на Прием к Врачу (ФЭР4)»
50	Сервис «Обмена данными лабораторных исследований (ОДЛИ)»
51	Сервис «Обмена данными инструментальных исследований (ОДИИ)»
52	Сервис Фонда социального страхования «Электронный лист нетрудоспособности»; «Направление на медико-социальную экспертизу»; «Электронные родовые сертификаты»; «Медицинские свидетельства о смерти/ перинатальной смерти / рождении»
53	Сервис терминологии (НСИ)
54	Сервис «Записи на Прием к врачу по направлению»
55	Сервис «Прикрепление онлайн»
56	Сервис «Обратного приема документов»
57	Сервис «Вызова врача на дом»
58	Сервис «CDA-Validator»
59	Сервис «Уведомления участкового врача»
60	Сервис Государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров (ГИС МТ) с приложением для терминала сбора данных для работы в ГИС МТ
61	Сервис «Мониторинга движения лекарственных препаратов (МДЛП)»
62	Интеграция АРМ «Аптека» с 1С Бухгалтерия
63	Сервис прямой интеграции с Лабораторной информационной системой «Брегис»

4. Характеристики прикладного программного обеспечения Системы на платформе МИС «Ариадна»

4.1 Общие характеристики структуры и функционирования ППО Системы.

Функциональная структура установленного у МО ППО Системы представляет собой комплекс компонентов, позволяющий осуществлять эксплуатацию на платформе МИС «Ариадна» в любом функциональном наборе. В основу структуры заложен модульный принцип их построения с открытой архитектурой, обеспечивающей возможность встраивания и взаимодействия с другими системами и подсистемами.

4.2 Режимы функционирования ППО Системы.

Режим	Описание	Доступность функционирования
Штатный	Пользователям ППО Системы предоставляется доступ к функциям и данным ППО Системы в объеме, предусмотренном условиями оказания услуг;	возможность постоянного функционирования в режиме — 24 часа в сутки, 7 дней в неделю (24x7), с перерывами на обслуживание в части обновления Системы
Профилактический	режим, необходимый для проведения обслуживания, изменения конфигурации и состава аппаратных и программных средств Системы, восстановления данных Системы после сбоев и аварий (предполагает обновление и профилактическое обслуживание программно-аппаратного обеспечения платформы МИС «Ариадна», изменения конфигурации компонентов)	допускается недоступность функциональности ППО Системы на платформе МИС «Ариадна».

4.3 Характеристики надежности

К аварийным ситуациям относятся:

- отказ ППО Системы;
- сбой ППО Системы.

Отказом ППО Системы следует считать событие, состоящее в утрате работоспособности ППО Системы на платформе МИС «Ариадна» и приводящее к невыполнению или неправильному выполнению тестов или задач функциональных компонентов.

Сбоем ППО Системы следует считать событие, состоящее во временной утрате работоспособности ППО Системы на платформе МИС «Ариадна» и характеризующееся возникновением ошибки при выполнении тестов или задач функциональных компонентов.

Восстановление работоспособности ППО Системы при отказе или сбое выполняется проведением повторной загрузки программного обеспечения Системы на платформе МИС «Ариадна» и тестирования перед выполнением задач функциональных компонентов.

Прикладное ПО Системы в целом сохраняет работоспособность при некорректных действиях пользователя.

Прикладное ПО Системы обладает надежностью, обеспечивающей работу пользователей в круглосуточном режиме без перерывов и оперативное восстановление работоспособности при сбоях.

4.4 Защита информации от несанкционированного доступа

ППО Системы обеспечивает защиту данных от несанкционированного доступа в следующем объеме:

- Аутентификация пользователей при доступе к рабочей станции осуществляется средствами операционной системы;

- Аутентификация пользователей осуществляется с использованием индивидуального пароля пользователя;
- Разграничение доступа пользователей к функциям ППО Системы. Доступ пользователей к функциям ППО Системы задает администратор Системы в соответствии с принятым регламентом предоставления доступа к информационным ресурсам;
- Разграничение доступа пользователей к данным ППО Системы осуществляется с использованием механизма ролей системы управления базой данных. Доступ пользователей к данным ППО Системы задает администратор в соответствии с ролями доступа.

Вход в пользовательскую часть ППО Системы и дальнейшая работа осуществляется только при вводе его пароля.

Для каждого пользователя есть возможность назначения одной или более ролей, которые этот пользователь выполняет в Системе.

В ППО Системы предусмотрена возможность настройки для каждой пользовательской роли прав доступа к информационным ресурсам и выполнения определенных операций. Для каждого справочника и архива документов задаются права на создание в них новых записей, их редактирование и удаление.

Для целей защиты данных сервера БД от несанкционированного доступа конечные пользователи ППО Системы не знают пароль доступа непосредственно к самому серверу БД. Аутентификация в Системе предусматривает доступ к функциям приложения, а не к серверу базы данных.

ППО Системы ведет регистрацию и учет различных событий в системном журнале. Доступ к журналу имеет только администратор Системы МО.

Осуществляется:

- Регистрация входа/выхода пользователя в/из Системы (параметры регистрации: дата и время события; результат попытки входа (успешная/неуспешная); имя и идентификатор пользователя, предъявленный при попытке доступа; код или пароль, предъявленный при неуспешной попытке);
- Регистрация действий пользователей (параметры регистрации: дата и время события; имя и идентификатор пользователя; осуществляющего регистрируемое действие; объекта Системы, над которым совершено действие; типа и содержания совершенного действия);
- Регистрация изменение полномочий пользователей (параметры регистрации: дата и время события; имя и идентификатор пользователя, осуществляющего регистрируемое действие; действие пользователя).

4.5 Сохранность информации при авариях

ППО Системы восстанавливает свое функционирование при корректном перезапуске аппаратных средств платформы МИС «Ариадна». В Системе предусмотрена возможность организации ручного резервного копирования данных и процедура автоматического резервного копирования.

Система резервного копирования должна иметь штатные возможности копирования и восстановления базы данных.

МО обеспечивает ежедневное резервное копирование. Исполнитель в рамках оказания услуг по резервному копированию должен настроить и обеспечить выполнение операций по резервному копированию базы данных и конфигурации Системы.

Все резервные копии должны храниться исключительно на мощностях МО, размещение в облачных хранилищах или на других внешних ресурсах запрещено.

Результат выполнения процедуры резервного копирования должен содержать данные для восстановления, а также журнальный файл (лог) выполнения процедуры.

4.5.1 Характеристики платформы (аппаратного и программного обеспечения) Системы

В целях обеспечения сопровождения ППО Системы МО предоставляются следующие программно-аппаратные площадки для функционирования экземпляра Системы:

- Продуктивный стенд.
- Предпродуктивный стенд.

5 Состав и содержание услуг

5.1 Требования к предоставлению доступа к ресурсам

Подключение Исполнителя к серверным мощностям МО для оказания услуг, предусмотренных настоящим ТЗ, осуществляется через защищенные каналы связи (VPN, RDP и другие) с использованием предоставленных МО учетных данных и средств аутентификации.

Не допускается подключение рабочих станций Исполнителя с установленными операционными системами Apple (iOS, iPadOS, macOS и т.д.), в связи с отсутствием для данных операционных систем сертифицированных средств защиты информации по требованиям безопасности.

5.2 Требования к составу услуг по сопровождению ППО Системы

В рамках оказания услуг по сопровождению ППО Системы Исполнитель должен обеспечить:

- Оказание услуг по приему и обработке Запросов;
- Оказание услуг по технической поддержке Системы;
- Оказание услуг по проведению регламентных и аварийно-восстановительных работ;
- Оказание услуг по обновлению (ППО Системы).

Для оказания услуг в соответствии с условиями оказания услуг Исполнителем должна быть организована СТП.

5.3 Границы оказания услуг

Оказание услуг осуществляется по отношению к ППО Системы. В зону ответственности Исполнителя не входит сопровождение сетевой и вычислительной инфраструктуры Системы (вычислительные мощности, сети передачи данных, средства защиты информации и т.д.). В зону ответственности Исполнителя не входит сопровождение внешних по отношению к Системе информационных систем и сервисов.

Оказание услуг осуществляется по отношению к компонентам Системы, приведенным в пункте 3.1 условий оказания услуг, в объеме функциональных возможностей, существующих на момент заключения Контракта.

Выполнение Запросов на изменение и проведение обновлений ППО Системы является обязательством Исполнителя в следующих случаях:

- Изменения федеральной и/или региональной нормативно-правовой базы (в форме постановлений, распоряжений, приказов органов исполнительной власти, а также методических рекомендаций, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации), вследствие которых применение существующей в Системе функциональности (если данный функционал уже реализован в системе и требует актуализации) влечет нарушение нормативно-правовой базы. Изменения вносятся в рамках существующей комплектации Системы в МО без учета дополнительных работ по доработке Системы.
- Изменения протоколов информационного взаимодействия подсистемы РЭМД ЕГИСЗ, регламентов (форматов) информационного взаимодействия с фондом пенсионного и социального страхования РФ, вследствие которых применение существующей в Системе функциональности становится

невозможным: компонент Системы перестаёт исполнять свои функции. Публикация новых версий протоколов информационного взаимодействия при сохранении работоспособности старых версий не является основанием для изменения ППО Системы.

- Изменения протоколов, регламентов, форматов информационного взаимодействия с информационными системами, вследствие которых применение существующей в Системе функциональности становится невозможным: компонент Системы перестаёт исполнять свои функции. Публикация новых версий протоколов информационного взаимодействия при сохранении работоспособности старых версий не является основанием для изменения ППО Системы.

5.4 Требования к оказанию услуг по приему, регистрации и обработке Запросов

5.4.1 Состав услуг по приему, регистрации и обработке Запросов

В рамках оказания услуг СТП Исполнителя должна выполнять следующие функции:

- прием и обработка Запросов;
- классификация поступивших Запросов и определение их приоритета;
- проверка Запросов на предмет соответствия действий пользователя инструкциям по работе с Системой;
- информирование Инициатора Запроса о статусе и ходе работ по решению Запроса (выполняется по запросу Инициатора);
- запрос у Инициатора Запроса недостающей информации (в том числе в случае необходимости предоставления дополнительных сведений для решения Запроса);
- оповещение Инициатора о решении Запроса;
- закрытие Запроса в соответствии с порядком, определенным в п.5.5.2. условий оказания услуг.

5.4.2 Требования к порядку оказания услуг по приему, регистрации и обработке Запросов

В целях оказания услуг по приему, регистрации и обработке Запросов Исполнитель должен обеспечить возможность использования портала самообслуживания системы регистрации обращений (СРО) Исполнителя. Обращения должны быть оформлены по правилам оформления заявок в зависимости от типа запроса.

Исполнитель вправе реализовать дополнительный канал связи, например, телефон горячей линии, email.

Запросы, поступившие по иным каналам связи, обработке не подлежат.

Адрес размещения портала самообслуживания СРО должен быть предоставлен Исполнителем Заказчику в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты заключения Договора.

Исполнитель вправе изменить адрес размещения портала самообслуживания СРО. Обо всех изменениях в реквизитах канала поступления Запросов Исполнитель обязан уведомлять Заказчика не менее чем за 5 (Пять) рабочих дней до вступления изменений в силу.

Функциональные возможности, формат и данные, отображаемые на портале самообслуживания СРО, определяются Исполнителем самостоятельно. При изменении портала самообслуживания СРО Исполнителем проводится уведомление Заказчика не менее чем за 5 (Пять) рабочих дней до планируемого изменения. Изменения портала самообслуживания СРО, направленные на решение критичных проблем, связанных с его

некорректной работой или с невозможностью его использования, проводятся Исполнителем без направления такого предварительного уведомления.

Формирование и подача в СТП Запросов осуществляется Инициаторами Запросов – пользователями Системы, наделенными МО правом подачи Запросов.

Для однозначной идентификации проблемы (вопроса) при регистрации Запроса Инициатором Запроса выполняется требование: одному Запросу соответствует одна проблема (вопрос). В случае возникновения при выполнении Запроса новых проблем (вопросов), по ним должны быть открыты новые Запросы.

Должна быть предусмотрена возможность регистрации следующих типов Запросов (Таблица 1).

Таблица 1. Типы Запросов

Тип запроса	Определение
Ошибка	Запрос на устранение события, возникшего в результате исполнения пользователями МО возложенных на них должностных обязанностей и не являющегося частью штатного (стандартного) функционирования ППО Системы, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности исполнения пользователями МО возложенных на них должностных обязанностей при эксплуатации Системы.
Консультирование	Консультирование проводится для сотрудников МО. Поддержка охватывает вопросы функционирования МИС «Ариадна», включая работу с интерфейсами, справочниками, отчётностью, интеграциями и рабочими процессами. В консультирование входит: - разъяснение принципов работы модулей системы; - помощь в устранении ошибок ввода данных; - поддержка при настройке параметров направлений, результатов исследований, печатных форм; - ответы на вопросы по изменениям законодательства и актуализации отчётности. Не подлежат рассмотрению запросы, касающиеся стороннего программного обеспечения, аппаратного оборудования, операционных систем, сетевой инфраструктуры и других компонентов, не входящих в состав МИС «Ариадна». Также не рассматриваются заявки, оформленные без полного описания проблемы, скриншотов, последовательности действий и контактной информации. Консультационная поддержка не предоставляется по разделам и модулям МИС «Ариадна», в отношении которых на официальном портале документации Исполнителя размещены исчерпывающие инструкции, руководства пользователя и иные материалы, детально описывающие функционал и порядок работы с указанными компонентами.
Предоставление новых версий МИС «Ариадна» / Обновление	Обновления программного обеспечения МИС «Ариадна» осуществляются в плановом порядке не более 2 раз в год по согласованию с МО. Каждое обновление включает: • исправление выявленных ошибок; • адаптацию системы к изменениям федерального и регионального законодательства;

Тип запроса	Определение
	- улучшения пользовательского интерфейса и производительности; - обновление модулей, связанных с отчётностью, интеграциями и справочниками. Обновление выполняется не единым циклом для всех БД МИС «Ариадна», а последовательно, по отдельному графику для каждой медицинской организации, с учётом готовности инфраструктуры, наличия с предпродуктивного стенда и согласования дат с МО. По каждому обновлению МИС «Ариадна» в СРО создается отдельная задача. В задаче подлежат обязательной фиксации ключевые этапы и параметры процесса обновления, включая запланированное и фактическое время проведения, пошаговый ход работ, а также лог-файлы установщика. В целях обеспечения единообразия функционала и упрощения эксплуатации и сопровождения программного обеспечения МИС «Ариадна» на МО устанавливается единая актуальная версия инсталлера (установщика). Новая версия программного обеспечения выпускается, автоматически отменяя действие предыдущей версии. Обновление может проводиться как с использованием предпродуктивного стенда, так и сразу на продуктивном стенде по согласованию сторон. Установка обновлений на клиентские рабочие места выполняется силами локальных ИТ-специалистов МО, при необходимости под руководством Исполнителя. График обновлений формируется совместно с МО и учитывает приоритеты, техническую готовность и нагрузку на информационные службы МО.
Выборка/Печать	По заявкам от МО осуществляется разработка, изменение и актуализация печатных форм отчётности или выборок. Отчёты и печатные формы разрабатываются на основе предоставленных шаблонов в формате LibreOffice и Microsoft Office с подробным описанием логики формирования данных. Федеральные формы отчетности обновляются после утверждения приказами Минздрава РФ в течение 20 рабочих дней силами Исполнителя. Не подлежат рассмотрению запросы на создание сложных аналитических отчётов, требующие привлечения сторонних ВІ-решений, а также реализацию отчётности, выходящей за рамки типовой функциональности системы. Разработка новых выборок, учетных и отчетных форм, включая конвертацию из Microsoft Office в Libre(Open) Office – не более 3-х выборок или отчетов в месяц.
Работа с СЭМД и ВИМИС	Предусмотрены работы по предоставлению и поддержке типового набора СЭМД, разработанного в соответствии с действующей нормативно-технической документацией Минздрава России. МИС «Ариадна» содержит заранее настроенные шаблоны этих документов, которые автоматически

Тип запроса	Определение
	формируются при заполнении соответствующих медицинских протоколов (например, приёма врача, анамнеза, осмотра). После подписания электронной подписью (ЭЦП) документ преобразуется в формат СЭМД и может быть передан в ЕГИСЗ или другие внешние системы. Исполнитель обеспечивает: • актуальность стандартных СЭМД в соответствии с изменениями законодательства; • корректное формирование структуры и кодировки данных; • совместимость с требованиями ЕГИСЗ; • техническую поддержку процесса генерации и передачи следующих СЭМД. Условиями сопровождения не предусмотрена разработка протоколов СЭМД на основе индивидуальных (локальных) медицинских протоколов, созданных в МО.
Сопровождение интеграционных сервисов	Сопровождение интеграций МИС «Ариадна» с внешними информационными системами, включая ЕГИСЗ и другие региональные платформы в объеме равном количеству работающих в продуктовом контуре сервисов на конец 2026 года в следующем составе: - сервис «Единого информационного ресурса территориального фонда обязательного медицинского страхования Архангельской области (ЕИР ТФОМС АО)»; - сервис «Интегрированной электронной медицинской карты (ИЭМК)»; - сервис «Управления Очередями (УО)»; - сервис «Перинатальный регистр»; - сервис «Записи на Прием к Врачу (ФЭР4)»; - сервис «Обмена данными лабораторных исследований (ОДЛИ)»; - сервис «Обмена данными инструментальных исследований (ОДИИ)»; - сервис Фонда социального страхования «Электронный лист нетрудоспособности»; «Направление на медико-социальную экспертизу»; «Электронные родовые сертификаты»; «Медицинские свидетельства о смерти/ перинатальной смерти / рождении»; - сервис терминологии (НСИ); - сервис «Записи на Прием к врачу по направлению»; - сервис «Прикрепление онлайн»; - сервис «Обратного приема документов»; - сервис «Вызова врача на дом»; - сервис «CDA-Validator»; - сервис «Уведомления участкового врача»; - сервис Государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров (ГИС МТ) с приложением для терминала сбора данных для работы в

Тип запроса	Определение
	ГИС МТ; - сервис «Мониторинга движения лекарственных препаратов (МДЛП)»; - Интеграция АРМ «Аптека» с 1С Бухгалтерия. Сопровождение выполняется в рамках минорных версий, т.е. тех версий, которые в настоящее время поддерживает регион. В услуги входит: • тестирование работоспособности сервисов на контрольных примерах; • исправление ошибок со стороны МИС «Ариадна»; • настройка параметров выгрузки и загрузки данных; • добавление проверок и мониторинга обмена по инициативе Исполнителя; • консультирование по работе сервисов; • обновление интеграционных профилей в рамках поддерживаемых версий. Условиями сопровождения не предусмотрено изменение формата обмена на стороне внешней системы, если эти изменения не связаны с МИС «Ариадна», а также устранение сбоев, вызванных проблемами на стороне МО (сетевые разрывы, недоступность серверов, ошибки в конфигурации).
Сопровождение сервиса прямой интеграции с ЛИС «Брегис»	В сопровождение сервиса прямой интеграции с ЛИС «Брегис» входит: 1. Сопровождение нормативно-справочной информации (НСИ) и маппинга • Контроль автозагрузки: мониторинг успешности автоматического обновления справочников ЛИС (через субподряд «Брегис») на стороне МИС. • Корректность связей (маппинга): обеспечение работоспособности функционала автоматического связывания услуг и материалов по равенству кодов/названий. • Разбор ошибок синхронизации: оперативное выявление и ручное устранение расхождений, если автоматическое связывание в АРМ «Субподряд» не отработало из-за несовпадения наименований/кодов. • Контроль обратной интеграции: обеспечение бесперебойной отдачи справочников МИС (отделения, врачи, источники финансирования) по запросам от ЛИС. Контроль уникальности и неизменяемости кодов передаваемых сущностей. 2. Поддержка процессов создания и отправки направлений • Валидация доступных наборов: мониторинг корректности автоматической генерации доступных для заказа лабораторных наборов на основе актуальных связей НСИ. • Контроль цепочки АРМ: обеспечение стабильности

Тип запроса	Определение
	передачи данных по цепочке: Формирование заказа (вкладка «Лаб.Заказы») → Присвоение штрихкода (АРМ «Процедурный кабинет») → Отправка во внешнюю ЛИС. - Мониторинг очередей отправки: отслеживание застревания направлений в очереди на отправку. Автоматическое алертирование при задержке отправки штрихкода во внешнюю систему более чем на 5 минут. - Обработка ошибок валидации: разбор инцидентов, когда ЛИС отклоняет направление из-за некорректных кодов врачей, отделений или источников финансирования. 3. Поддержка процессов приема и визуализации результатов - Контроль асинхронного приема: обеспечение готовности МИС к круглосуточному приему пакетов данных от ЛИС по мере выполнения исследований. - Парсинг и комплектность данных: контроль полноты загрузки: МИС должна корректно принимать и структурированный состав результатов (числовые/текстовые значения), и прикрепленные печатные формы (PDF). - Контроль статусов: отслеживание корректности отображения загруженных данных во вкладке «Лаб.Результаты» и автоматическая смена статуса заказа на «Выполнен». - Мониторинг «сиротских» результатов: выявление и обработка результатов от ЛИС, для которых в МИС не найден исходный заказ по штрихкоду.
Сопровождение функционала выставления счетов ОМС по лабораторным исследованиям через обмен файлом CSV с ЛИС «Брегис»	Объектом сопровождения является процесс информационного обмена между ЛИС «Брегис» и МИС «Ариадна» в части формирования счетов ОМС по отдельным диагностическим лабораторным исследованиям (ОДЛИ). Исполнитель обязуется выполнять комплекс работ по технической поддержке, обеспечению бесперебойного функционирования, консультационному сопровождению и адаптации следующего функционала МИС в МО: 1. Сопровождение модуля импорта данных из ЛИС «Брегис» - Контроль загрузки: Обеспечение стабильной работы интерфейса импорта CSV-файлов в АРМ «Финансы» - «Обмен с ТФОМС» - «Данные за период» - «Загрузка». - Устранение сбоев парсинга: Оперативное выявление и устранение причин ошибок при чтении, валидации и разборе структуры CSV-файлов, выгруженных из ЛИС «Брегис». 2. Техническая поддержка процесса загрузки данных и генерации услуг - Мониторинг алгоритмов идентификации: Обеспечение корректности автоматического сопоставления пациентов из CSV-файла с базой данных МИС (по ФИО, СНИЛС, полису ОМС) и алгоритма создания новых карточек. - Оптимизация производительности: Устранение

Тип запроса	Определение
	«зависаний» и сбоях базы данных при выполнении процедуры «Генерация услуг» в АРМ «Финансы» - «Финансовый монитор» при обработке больших массивов данных. - Разбор инцидентов: Анализ причин некорректного формирования услуг, тарифов или привязки к полисам ОМС по обращениям сотрудников МО. 3. Актуализация и поддержка модуля выгрузки счетов ОМС (тип «ОДЛИ») - Контроль группировки: Обеспечение корректности автоматического разделения счетов по медицинским организациям в АРМ «Финансы» - «Счета плательщиков». - Нормативно-техническая адаптация: Оперативное обновление XML-схем выгрузки реестров в АРМ «Финансы» - «Обмен с ТФОМС» - «Выгрузить реестр» при изменении требований ТФОМС, Приказов ФОМС или регионального Тарифного соглашения. - Обеспечение целостности архивов: Контроль корректности формирования итогового ZIP-архива с XML-файлами для отправки в ТФОМС. 4. Сопровождение модуля обработки результатов МЭК - Поддержка импорта актов: Обеспечение работоспособности функции загрузки файлов ответов от ТФОМС (актов медико-экономического контроля) в МИС. - Контроль разнесения санкций: Проверка корректности автоматического проставления признаков отказов в оплате и штрафов в разрезе конкретных лабораторных услуг по результатам загрузки МЭК.
Улучшение функциональности	Внесение изменений в программное обеспечение с целью улучшения функциональности модулей системы, внесение изменений в интерфейс модулей системы, в том числе произвольные динамические проверки на корректность ввода данных, не включающее разработку. В год может быть создано не более 6 новых задач на Улучшение функциональности. Задачам на Улучшение функциональности присваивается только приоритет Нормальный или Низкий.

Все поступившие в СТП Обращения должны быть зарегистрированы в СРО.

В зависимости от типа Запроса, описание должно содержать все данные, необходимые для его решения. Требования к описанию запросов приведены в Таблице 2.

Таблица 2. Требования к описанию Запросов

Тип запроса	Описание
Для всех типов Запросов общее требования к оформлению заявок	1.1. Требования к заголовку заявки - Заголовок должен быть кратким, но информативным. - По заголовку должно быть понятно содержание задачи даже при работе с большим количеством заявок. - Неправильные примеры заголовков:

Тип запроса	Описание
	1. "Сделать новую выборку" 2. "Не работает выборка" 3. "Добавить новую отчетную форму" - Правильные примеры заголовков: 1. "Новая выборка: Отчет онкологии для ЦАОП" 2. "Отчет «Форма 039/у» не работает" 3. "Добавить новый отчет – журнал госпитализированных иностранцев" 1.2. Требования к описанию заявки 1. В описании должно быть четко указано: 1.1. В какой программе/модуле возникает проблема 1.2. Под каким пользователем воспроизводится ошибка 1.3. На каком конкретном пациенте/протоколе (или другом воспроизводимом примере) наблюдается проблема 1.4. Шаги для воспроизведения ошибки 1.5. Прикрепленные скриншоты и/или файлы, иллюстрирующие проблему
Ошибка	- данные пользователя у которого возникает ошибка (в случае, если он отличается от данных Инициатора Запроса); - время, когда наблюдалась ошибка; - пошаговое перечисление действий, выполнение которых повлекло за собой возникновение ошибки; - текст ошибки; - снимок экрана с ошибкой; - дополнительные файлы (в случае необходимости); - описание желаемого результата исправления ошибки.
Консультация / Работа с СЭМД и ВИМИС / Сопровождение интеграционных сервисов	- описание требуемых к выполнению мероприятий; - основание для выполнения мероприятий; - нормативно-правовые акты, методические и иные документы, являющиеся основанием для выполнения мероприятий; - иная информация (подробное описание), необходимая для достижения цели выполнения мероприятия (например, для выгрузки данных: описание требуемых данных, описание полей, описание порядка отбора данных и т.д.); - в случае изменений данных, касающихся визитов пациентов, переданных в Сервисы МИАЦ (ЕГИСЗ) или кассовых данных, необходимо прикреплять к задаче скан Заявки, подписанной главным врачом и/или лицом его заменяющим. - Для оперативного решения проблем с СЭМД/ВИМИС, задача должна содержать: - o Полные данные пациента - o Скриншоты ошибок из EventLog - o Детальное описание проблемы

Тип запроса	Описание
	- o Шаги для воспроизведения ошибки - o Желательно прикрепить файл СЭМД, если он был сформирован Ответственность за содержание заявки от всех пользователей МО несёт ответственный сотрудник отдела ИТ МО.
Предоставление новых версий МИС «Ариадна» / Обновление	- описание требуемого изменения; - ожидаемый результат изменения; - основание для выполнения изменения; обязательно приложение нормативно-правового акта, документации на изменение протокола информационного взаимодействия и / или иных документов, подтверждающих необходимость и определяющих содержание изменения ППО Системы; - иная информация (подробное описание), необходимая для достижения цели выполнения изменения; - указать вопрос, для которого необходимо внести изменения; - указать «откуда» подтягивать данные при «запросе» по умолчанию (скриншот обязательно); - для каждого изменения при расчёте формулы, обязательно написать математическую формулу или алгоритм расчёта; - дополнительные файлы (в случае необходимости).
Федеральные формы отчетности и новые выборки	1. Если требуется разработать новую выборку, то обязательно указать: - название выборки; - общее описание выборки – по какому принципу должен производиться выбор данных; - необходимые поля (столбцы) выборки; - параметры выборки (при желании указать обязательность/необязательность данных параметров). - путь к отчету – в какую группу (папку) вложить выборку; - шаблон выходной формы – прикрепить или указать ссылку. В случае, если шаблон не указан, то будет применен универсальный шаблон. 2. Если необходимо разработать новую печатную форму, то обязательно указать: - название печатной формы; - название АРМа, из которого будет производиться печать; - расположение кнопки, на которую необходимо повесить печать; - шаблон формы – прикрепить к задаче, либо указать ссылку; - пояснения по заполнению полей откуда брать данные, если требуется. 3. Если необходимо исправить ошибку в печатной форме/выборке, то: 3.1. Если ошибка возникла в выборке необходимо

Тип запроса	Описание
	обязательно указать следующую информацию: - путь к выборке; - параметры, при которых возникает ошибка; - в чем заключается ошибка; - предполагаемый правильный результат – предполагаемые правильные цифры, количество строк и т.д.; - как получены правильные цифры – откуда взяты (АРМ, другая печатная форма/выборка), какая логика используется при получении правильного результата; - скриншот/сформированный отчет с ошибкой, при необходимости (прикрепить или указать ссылку). 3.2. Если ошибка возникла в печатной форме, то необходимо обязательно указать следующую информацию: - название печатной формы - название АРМа, из которого будет производится печать. - на каких данных вызывается печать – по какому пациенту/случаю лечения/платежу и т.п. производится печать. - как вызываете печать. - в чем заключается ошибка. Также можно указать необязательную информацию: - предполагаемый правильный результат – предполагаемые правильные цифры, количество строк и т.д. - откуда взят или на чем основан правильный результат, какая логика используется. - скриншот/сформированный отчет с ошибкой, при необходимости (прикрепить или указать ссылку). 4. Если необходимо внести изменения/доработать выборку, то обязательно указать: - путь к выборке - какой функционал требуется добавить – какое поле/столбец, параметр и т.д. - также можно указать необязательную информацию: - в какое место необходимо добавить изменение - где разместить изменения (например, между какими столбцами добавить новое поле). 5. Если необходимо изменить печатную форму, то необходимо указать следующую информацию: - название печатной формы - название АРМа, из которого будет производиться печать. - что требуется добавить/изменить – поле, данные, изменить дизайн. - приложить скриншот/файл ожидаемой формы после изменения. 6. Если в выборках/печатных формах необходимо выводить информацию из протоколов, то нужно обязательно указать: - Название протокола. - Название вопросов данного протокола, информацию из которых необходимо выводить в выборках/печатных формах. - Место, где заполняется данный протокол (АРМ,

Тип запроса	Описание
	вкладка). Пример заполненного протокола (номер ИБ, пациента, исследования и т.д., на которых заполнен данный протокол).
Улучшение / Обновление / Ввод или изменение протоколов / Установка (версии у Заказчика)	- описание требуемого изменения; - ожидаемый результат изменения; - основание для выполнения изменения; обязательно приложение нормативно-правового акта, документации на изменение протокола информационного взаимодействия и / или иных документов, подтверждающих необходимость и определяющих содержание изменения ППО Системы; - иная информация (подробное описание), необходимая для достижения цели выполнения изменения; - указать вопрос, для которого необходимо внести изменения; - указать «откуда» подтягивать данные при «запросе» по умолчанию (скрин обязательно); - для каждого изменения при расчёте формулы, обязательно написать математическую формулу или алгоритм расчёта; - дополнительные файлы (в случае необходимости).

Запрос, оформленный надлежащим образом, регистрируется в СРО.

Запросам присваивается уникальный регистрационный номер, который сообщается Инициатору Запроса в автоматизированном режиме. Регистрационный номер служит для однозначной идентификации Запроса. При дальнейшем взаимодействии с СТП Исполнителя Инициатор Запроса использует регистрационный номер Запроса.

Информирование Инициатора Запроса службой технической поддержки Исполнителя выполняется путём создания в СРО комментария к Запросу и автоматической отправки сообщения на электронную почту Инициатора Запроса, указанную при регистрации Инициатора Запроса в СРО.

Инициатор Запроса имеет право обратиться в СТП для получения информации о статусе обработки Запроса. Все контакты по вопросам решения Запросов осуществляются Инициатором Запроса со специалистами первой линии поддержки.

По Запросам, поступившим в СТП, оформление которых не соответствует требованиям, изложенным в условиях оказания услуг, Инициатору Запроса высылается уведомление о необходимости соблюдения требований к оформлению Запроса. Такие Запросы рассматриваются СТП только после получения информации, оформленной в соответствии с требованиями условий оказания услуг.

При регистрации определяется уровень приоритета Запроса. В рамках настоящего условия оказания услуг к Запросам применяются следующие уровни приоритетов (SLA) (Таблица 3).

Таблица 3. Приоритеты Запросов

Уровень приоритета	Описание Запросов, которым устанавливается уровень приоритета
Блокирующий приоритет	- Полная недоступность (потеря работоспособности) Системы, остановка базы данных.
Высокий приоритет	- Запросы, связанные с недоступностью одной или нескольких функций компонентов Системы, отсутствие возможности использования которых,

Уровень приоритета	Описание Запросов, которым устанавливается уровень приоритета
	приводит к остановке оказания медицинских услуг пациентам.
Нормальный приоритет	- Запросы, связанные с неисправностью отдельных функций компонентов Системы, не относящихся к Запросам блокирующего приоритета и Запросам высокого приоритета (не оказывающие существенного влияния на использование Системы). - В случае зарегистрированного Запроса блокирующего приоритета все поступающие запросы с той же корневой причиной регистрируются с нормальным приоритетом; при этом специалист СТП информирует Инициатора Запроса посредством связывания задач в СРО о Запросе блокирующего приоритета с той же корневой причиной. - В случае предоставления временного решения по Запросу блокирующего или высокого приоритета такой Запрос закрывается, при этом специалист СТП регистрирует Запрос с нормальным приоритетом для предоставления постоянного решения. Номер Запроса с нормальным приоритетом указывается при закрытии Запроса с блокирующим / высоким приоритетом, по которому предоставлено временное решение. - Запросы на консультацию. - Запросы на обслуживание, связанные с выполнением настроек, предусмотренных существующими функциональными возможностями Системы, загрузкой региональных справочников и классификаторов, выполнением разовых загрузок или выгрузок данных, имеющихся в Системе, выполнением массовых изменений данных в Системе.
Низкий приоритет	• Запросы на консультацию. • Запросы на изменение. • Запросы на доработку.

Инициатор Запроса регистрирует в СРО Запрос в соответствии с требованиями к описанию Запросов (Таблица 2).

Тип и приоритет Запроса могут быть изменены (в соответствии с определением типов Запросов, приведенных в Таблице 1, и определением приоритетов Запросов, приведенных в Таблице 3, соответственно) в следующих случаях:

- специалистом СТП в рамках оказания услуг по приему и обработке Запросов – в случае, если тип и / или приоритет Запроса определен некорректно при регистрации Запроса Инициатором Запроса, а также по результатам анализа Запроса;
- специалистом СТП в рамках оказания услуг по технической поддержке – по результатам анализа Запроса.

При изменении типа и / или приоритета Запроса на электронную почту Инициатора Запроса должно приходить соответствующее оповещение.

5.4.3 Требования к качеству оказания услуг по приему, регистрации и обработке Запросов

Требования к качеству оказания услуг по приему, регистрации и обработке Запросов приведены в Таблице 4.

Таблица 4. Требования к качеству оказания услуг по приему, регистрации и обработке Запросов

Показатель	Значение
Режим функционирования портала самообслуживания СРО	24 часа в сутки 7 дней в неделю, за исключением периодов профилактических работ на сетях (магистральных линий связи и др.), находящихся вне зоны ответственности Исполнителя. При отсутствии технической возможности регистрации Запроса в СРО, Инициатор Запроса обращается по телефону технической поддержки Исполнителя:

5.5 Требования к оказанию услуг по технической поддержке Системы

5.5.1 Состав услуг по технической поддержке

В рамках оказания услуг СТП Исполнителя должна выполнять следующие функции:

- обработка (анализ, классификация и определение приоритета) Запросов;
- решение Запросов, зарегистрированных в СРО;
- консультирование Инициаторов Запросов по вопросам функционирования и работоспособности ППО Системы;
- обеспечение работоспособности и доступности ППО Системы;
- поиск и устранение проблем в функционировании ППО Системы;
- восстановление работоспособности ППО Системы при сбоях;
- выполнение регламентных работ, направленных на обеспечение заданного уровня надежности и бесперебойности функционирования ППО Системы.

Поддержка сетевой и вычислительной инфраструктуры Системы (программно-аппаратный комплекс, сети передачи данных, средства защиты информации, АРМ пользователей, и т.д.) не входит в зону ответственности Исполнителя. Для оперативного решения вопросов работоспособности и доступности Системы, связанных с проблемами сетевой и вычислительной инфраструктуры Системы, Заказчик предоставляет Исполнителю контакты службы поддержки инфраструктуры Системы (СТП программно-аппаратного комплекса МО и / или контакты ответственных специалистов МО для решения таких проблем – в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня заключения Контракта.

5.5.2 Требования к порядку оказания услуг по технической поддержке Системы

В рамках обработки и решения Запрос должен проходить через следующие основные состояния (статусы): «Новая», «В работе», «Решена», «Закрыта». Дополнительные состояния (статусы) Запроса: «Принята (в очереди)», «Обратная связь», «В разработке», «Отложена», «Ожидает обновления», «Возврат в работу», «Отклонена», «Тестирование».

При переходе Запроса в различные статусы на электронную почту Инициатора Запроса должно приходить соответствующее оповещение.

Статус «Новая». Присваивается Запросу в момент регистрации Запроса в СРО. Запрос зарегистрирован в СРО и ожидает предварительного анализа.

Статус «В работе». Присваивается Запросу после предварительного анализа Запроса и назначения ответственного специалиста СТП для осуществления решения Запроса.

Статус «В разработке». Запросу назначен ответственный специалист СТП, Запрос находится в процессе решения.

Статус «Принята (в очереди)». Присваивается Запросу на разработку после предварительного анализа и оценки приоритетности среди всех Запросов на разработку, поступивших от ответственных специалистов Заказчика.

Статус «Закрыта». Присваивается Запросу, в обсуждении которого нет необходимости (проблема решена или отклонена).

Статус «Возврат в работу». Присваивается Запросу, когда задача находилась в статусе «Обратная связь» или задача была решена, но Инициатор Запроса не удовлетворен результатом решения.

Статус «Обратная связь». Присваивается Запросу, если в Запросе отсутствуют сведения, необходимые для его успешного решения. Данный статус предусматривает необходимость предоставления дополнительных сведений по Запросу от Инициатора Запроса.

Статус «Ожидает обновления». Присваивается Запросу, если решение по Запросу реализовано в обновлениях ППО Системы, установлено на предпродуктивный стенд Системы, подтверждено специалистом СТП Исполнителя и ожидает обновления продуктивного стенда Системы в соответствии с порядком, определенным п.5.7. условий оказания услуг.

Статус «Тестирование». Присваивается Запросу, когда была выполнена разработка нового функционала Системы по требованиям МО и требуется провести тестирование нового функционала.

Статус «Отклонена». Присваивается Запросу в случае дублирования Запроса с аналогичной постановкой задачи с указанием номера дублирующего Запроса.

Статус «Отложена». Присваивается Запросу в случае определения сроков и трудозатрат по Запросу на доработку по результатам проведенного анализа. После предоставления указанной информации Запрос переводится в статус «Закрыта».

Запросы, связанные с проблемами (вопросами), относящимися к Запросам, которые ранее были переведены в статус «Закрыта» подлежат регистрации как вновь поступившие и обрабатываются в соответствии с требованиями п.5.4.2 условий оказания услуг.

5.5.3 Требования к качеству оказания услуг по технической поддержке Системы

Время решения Запроса – это время, затраченное на исполнение Запроса.

Расчет времени решения Запроса производится с момента регистрации Запроса в СРО (присвоения Запросу статуса «Новая») до момента перевода Запроса в статус «Решена».

В расчет времени решения Запроса не включается (время приостанавливается) время нахождения Запроса в статусах: «Обратная связь», «Ожидает обновления», «Отложена», «Отклонена», «Тестирование». После перевода Запроса из указанных статусов в статус «Возврат в работу» возобновляется расчет времени решения Запроса.

В момент перехода Запроса в статус «Закрыта» учет времени прекращается и не подлежит возобновлению.

Правила закрытия заявок:

- Исполнитель не закрывает заявку самостоятельно, а переводит ее в статус «Решена»
- Заказчик обязан проверить решение задачи в течение 14 календарных дней:
 - Если решение принято – перевести заявку в статус «Закрыта»;
 - Если решение не принято – вернуть заявку в статус «Возврат в работу» с комментарием о причинах.
- Если заявка остается в статусе «Решена» более 14 календарных дней, система автоматически оставляет напоминание о необходимости проверить заявку.

- Если заявка остается без внимания еще 14 календарных дней, она закрывается автоматически.

Режим обслуживания и нормативное время решения Запросов, в зависимости от приоритета Запроса, приведены в Таблицах 5-8.

Таблица 5. Режим обслуживания и нормативное время решения Запросов блокирующего приоритета

Показатель	Значение
Уровень приоритета Запроса	Блокирующий
Временной режим обработки Запросов	24 часа в сутки, 7 дней в неделю.
Время решения Запроса	Не более 6 рабочих часа, при наличии удаленного доступа к Системе Заказчика
Режим подачи Запроса	Запрос оформляется по телефону технической поддержки с дублированием задачи в СРО Исполнителя

Таблица 6. Режим обслуживания и нормативное время решения Запросов высокого приоритета

Показатель	Значение
Уровень приоритета Запроса	Высокий
Временной режим обработки Запросов	24 часа в сутки, 7 дней в неделю
Время решения Запроса	Не более 10 рабочих дней
Режим подачи Запроса	Инициатор Запроса регистрирует в СРО Запрос в соответствии с требованиями к описанию Запросов (Таблица 2).

Таблица 7. Режим обслуживания и нормативное время решения Запросов нормального приоритета

Показатель	Значение
Уровень приоритета Запроса	Нормальный
Временной режим обработки Запросов	24 часа в сутки, 7 дней в неделю.
Время решения Запроса	Не более 60 рабочих дней
Режим подачи Запроса	Инициатор Запроса регистрирует в СРО Запрос в соответствии с требованиями к описанию Запросов (Таблица 2).

Таблица 8. Режим обслуживания и нормативное время решения Запросов низкого приоритета

Показатель	Значение
Уровень приоритета Запроса	Низкий
Временной режим обработки Запросов	24 часа в сутки, 7 дней в неделю.
Время решения Запроса	Не более 70 рабочих дней
Режим подачи Запроса	Инициатор Запроса регистрирует в СРО Запрос в соответствии с требованиями к описанию Запросов (Таблица 2).

5.5.4 Требования к выполнению Запросов на доработку (ЗНД)

В рамках оказания услуг по сопровождению ППО Системы Исполнитель обеспечивает оказание следующих услуг по Запросу Заказчика на доработку:

- приём, регистрация и обработка Запроса в соответствии с п.5.5.2. настоящего условия оказания услуг;
- информирование Инициатора Запроса о соответствии Запроса типу «Запрос на доработку» путём размещения комментария к Запросу в СРО;
- включение информации о Запросе в лист ожидания на разработку.

Обработка Запросов на доработку (ЗНД) выполняется в следующем порядке:

- перевод Запроса в статус «Отложена»;
- Исполнитель предоставляет в СРО один из следующих вариантов ответа:
 - доработка по ЗНД нецелесообразна, с аргументами (объяснением), почему;
 - доработка по ЗНД планируется к реализации в рамках общего развития Системы;
 - доработка по ЗНД проанализирована, трудоёмкость её реализации - N часов (или: стоимость её реализации - N рублей);
 - доработка по ЗНД предусматривает значительное изменение функциональности / архитектуры Системы, либо реализацию новой функциональности. Такая доработка не может быть проанализирована в рамках технической поддержки Системы, необходимо проведение полноценного бизнес-анализа в рамках реализации новой функциональности (нового контракта на развитие Системы).

5.6 Требования к оказанию услуг по проведению регламентных и аварийно-восстановительных работ

5.6.1 Состав услуг по проведению регламентных и аварийно-восстановительных работ

В рамках оказания услуг СТП Исполнителя должна выполнять следующие функции:

- анализ доступности и работоспособности Системы;
- проведение регламентных работ.

5.6.2 Требования к порядку оказания услуг по проведению регламентных и аварийно-восстановительных работ

В целях предотвращения, упреждения и/или оперативного решения аварий (ситуаций, связанных с полной недоступностью или потерей работоспособности Системы, а также массовой (у более чем 10% пользователей) недоступностью или потерей работоспособности компонентов Системы, отсутствие возможности использования, которых приводит к остановке оказания медицинских услуг пациентам) Исполнитель должен осуществлять анализ доступности и работоспособности Системы.

Анализ должен осуществляться специалистами СТП Исполнителя не реже 1 раза в месяц. Для целей осуществления анализа доступности и работоспособности Системы МО по запросу Исполнителя предоставляет необходимый доступ к сетевой и вычислительной инфраструктуре Системы (с учетом выполнения Исполнителем требований, определенных в п. 5.1. условий оказания услуг).

Неотложные регламентные работы, связанные с восстановлением работы Системы по Инцидентам блокирующего приоритета, могут проводиться Исполнителем без предварительного согласования с МО.

5.7 Требования к оказанию услуг по обновлению ППО Системы

5.7.1 Состав услуг по обновлению ППО Системы

В рамках оказания услуг СТП Исполнителя должна выполнять следующие функции:

- установка, настройка, тестирование обновлений ППО Системы на предпродуктивном стенде Системы;
- установка, настройка, тестирование обновлений ППО Системы на продуктивном стенде Системы.

5.7.2 Требования к порядку оказания услуг по обновлению ППО Системы

Обновления ППО Системы могут включать в себя:

- обновления ППО, выпущенные Правообладателем по результату устранения инцидентов;
- обновления ППО, выпущенные Правообладателем по результату изменения существующих функциональных возможностей ППО Системы, связанных с изменениями в случаях, перечисленных в п. 5.3.;
- обновления ППО, выпущенные Правообладателем в целях обеспечения повышения стабильности работоспособности Системы и предотвращения аварий;
- обновления ППО, выпущенные Правообладателем, связанные с ее оптимизацией, улучшением потребительских характеристик Системы.

Исполнителем могут быть внесены иные изменения в ППО Системы, произведенные в целях, определённых по согласованию Исполнителя и МО.

В рамках обновления Правообладатель имеет право изменять архитектуру используемых МО ППО, если это увеличивает надежность и скорость работы ППО, а также определять структуру хранения данных.

Установка, настройка, тестирование обновлений ППО Системы на предпродуктивном продуктивном стенде Системы относятся к плановым регламентным работам, оказание услуг осуществляется в соответствии с п.5.6.2. условий оказания услуг.

6. Требования к патентной чистоте

Все проектные и технические решения Системы должны отвечать требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Должны быть выполнены требования действующего законодательства, в частности части четвертой Гражданского кодекса Российской Федерации.

Система должна быть свободна от возможности предъявления любых прав и притязаний третьих лиц, основанных на промышленной, интеллектуальной или другой собственности.

Выполнение требований по обеспечению лицензионной чистоты Системы должно обеспечиваться Исполнителем.

Вопросы правообладания информацией (информационными ресурсами), формируемыми в связи с использованием сопровождаемой Системы, находятся в полной компетенции Заказчика и регулируются действующими нормативными положениями.

Для оказания услуг Заказчик не обеспечивает Исполнителя необходимыми правами на объекты интеллектуальной собственности. Исполнитель должен гарантировать не нарушения авторских, исключительных и иных прав на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц.

В процессе оказания услуг Исполнитель может производить внесение изменений в исходный код ППО Системы.

Для оказания услуг по данному ТЗ Исполнитель обязан иметь документы, подтверждающие обладание исключительными правами на прикладное программное обеспечение Системы, или наличие действующего лицензионного (сублицензионного)

договора с обладателем прав на указанное программное обеспечение (в соответствии с ч. 1 ст. 1225, ст. 1226, ст. 1229, ст. 1233, ст. 1235 ГК РФ), на основании которых Исполнитель имеет право на внесение изменений в ППО Системы.

К работе в Системе допускается персонал Заказчика, прошедший инструктаж по работе в Системе.

7. Требования к гарантии качества оказанных услуг.

Исполнитель должен обеспечить качество оказываемых услуг в соответствии с требованиями условия оказания услуг.

Гарантийный срок на результаты оказанных услуг по сопровождению ППО Системы, за исключением обновлений ППО Системы, устанавливается на весь срок действия Договора.

Гарантийный срок на установленное обновление ППО Системы устанавливается в размере 30 (тридцати) календарных дней с даты установки обновлений. При обнаружении в указанный период недостатков, связанных с проведения обновления ППО Системы, Исполнитель обязуется за свой счет устранить обнаруженные дефекты в срок, согласованный с Заказчиком. МО обеспечивает Исполнителю доступ к Системе на период гарантийного срока.

8. Требования к информационной безопасности

Услуги должны оказываться с соблюдением требований, предусмотренных нормативно правовыми актами по информационной безопасности и требованиями ГОСТов по защите информации:

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 26 июля 2017 года № 187-ФЗ "О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации";
- постановление Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».
- ГОСТ Р 50922-2006 Защита информации. Основные термины и определения
- ГОСТ Р 53114-2008 Защита информации. Обеспечение информационной безопасности в организации. Основные термины и определения
- ГОСТ Р 51624-2000 Защита информации. Автоматизированные системы в защищенном исполнении. Общие требования
- ГОСТ Р 51583-2014 Защита информации. Порядок создания автоматизированных систем в защищенном исполнении. Общие положения
- ГОСТ Р 71207-2024 «Защита информации. Разработка безопасного программного обеспечения. Статический анализ программного обеспечения. Общие требования»
- ГОСТ Р 71206-2024 «Защита информации. Разработка безопасного программного обеспечения. Безопасный компилятор языков C/C++. Общие требования»
- ГОСТ Р 56939-2024 «Защита информации. Разработка безопасного программного обеспечения. Общие требования».

Разрабатываемые/сопровождаемые программные средства АИС не должны допускать и содержать недеklarированных возможностей и известных уязвимостей информационной безопасности.

В случае если для выполнения работ необходимо использование программного обеспечения, принадлежащего третьим лицам, Исполнитель обязан согласовать возможность использования такого программного обеспечения с МО.

Исполнитель гарантирует, что Система соответствует требованиям Приказа ФСТЭК России № 76 от 2 июня 2020 г., устанавливающим требования по безопасности

информации и требованиям доверия 4-го уровня к программным и программно-аппаратным средствам.

9. Передача неисключительных прав: предусмотрена.

ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:

Исполнитель:

Приложение № 2
к Контракту № _____
от «___» _____ 20 ____ года

СПЕЦИФИКАЦИЯ

№	Наименование услуги	Ед. изм.	Кол-во	Цена за единицу, в т.ч. НДС / НДС не облагается, в руб.	Сумма, т.ч. НДС / НДС не облагается, в руб.
1	Предоставление простого (неисключительного) права на получение обновлений эксплуатируемого программного продукта медицинской информационной системы «Ариадна» (МИС «АРИАДНА»)	Усл ед*	13		
2	Оказание услуг по сопровождению и технической поддержке	месяц	13		

	медицинской информационной системы «Ариадна»				

* - за 1 условную единицу принимается 1 месяц оказания услуг.

ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:

Исполнитель: