

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГБУЗ «Кореновская ЦРБ» МЗ КК
_____/Черченко А.В./
М.П.

ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ

Наименование объекта закупки:

Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации

№ п/п	Наименование закупаемых услуг, работ, входящих в объект закупки	Код по ОКПД 2 / Код позиции КТРУ	Требования, установленные к функциональным, техническим характеристикам закупаемых услуг, работ, входящих в объект закупки	Требования, установленные к качественным характеристикам закупаемых услуг, работ, входящих в объект закупки	Ед. изм.	Необходимый объем, количество
1	2	3	4	5	6	7
1	Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации	62.02.30.000	В соответствии с приложением 1 к описанию объекта закупки	В соответствии с приложением 1 к описанию объекта закупки	усл. ед.	2

№ п/п	Раздел	Информация	
1	Наименование объекта закупки	Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации	
2	Код по ОКПД 2 / Код позиции КТРУ	62.02.30.000: Услуги по технической поддержке информационных технологий	
3	Объем выполняемых работ, оказываемых услуг с единицей измерения объема	2 усл. ед.	
4	Обоснование необходимости использования при составлении описания объекта закупки показателей, требований, условных обозначений и терминологии из источников, не связанных с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, законодательством Российской Федерации о стандартизации	Термин, сокращение АРМ БД ГБУЗ МИАЦ Заказчик Исполнитель ИЭМК КПС ЛВН МИС МО НСИ ОМС ОС	Описание, определение, расшифровка Автоматизированное рабочее место База данных Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края. http://www.miaskuban.ru – ресурс ГБУЗ МИАЦ в сети Интернет Медицинская организация, в которой установлена сопровождаемая медицинская информационная система Организация, оказывающая услуги по сопровождению медицинской информационной системы Заказчика Интегрированная электронная медицинская карта Комплекс программных средств. Набор программного обеспечения, работающего совместно для выполнения одной или нескольких сходных задач Лист временной нетрудоспособности. Документ, подтверждающий временную нетрудоспособность гражданина Медицинская информационная система. Информационная система, предназначенная для автоматизации лечебно-диагностического процесса и сопутствующей медицинской деятельности медицинской организации Медицинская организация Нормативно-справочная информация Обязательное медицинское страхование. Государственная система социальной защиты интересов граждан в охране здоровья Операционная система. Комплекс системных и управляющих программ, предназначенных для наиболее эффективного использования всех ресурсов

	вычислительной системы и удобства работы с ней
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	Лицо, которое использует МИС для выполнения конкретных функций
Продукт	Программное обеспечение МИС «КПС «САМСОН»
РС ЕГИСЗ	Региональный сегмент единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края, на базе ГБУЗ МИАЦ
РЭМД	Реестр электронных медицинских документов
СМО	Страховая медицинская организация
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица
СУБД	Система управления базами данных
Терминальный доступ	Организация работы с ПО, когда информация хранится и обрабатывается на некотором удалённом сервере (терминальном сервере), а оборудование пользователя выполняет лишь функцию ввода и вывода
ТФОМС КК	Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Краснодарского края. http://www.kubanoms.ru – ресурс ТФОМС КК в сети Интернет
ФЛК	Форматно-логический контроль

- 5 Требования, установленные к функциональным, техническим, качественным характеристикам закупаемых работ, услуг, входящих в объект закупки

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.

Настоящее описание объекта закупки определяет порядок оказания услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации для автоматизации лечебно-диагностического процесса и сопутствующей медицинской деятельности.

Медицинская организация: Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кореновская центральная районная больница" министерства здравоохранения Краснодарского края (сокращенное наименование – ГБУЗ "КОРЕНОВСКАЯ ЦРБ" МЗ КК)

Место оказания услуг: 353180, Краснодарский край, г. Кореновск, ул. Павлова, 19

При наличии технической возможности, услуги или часть услуг оказываются по месту нахождения Исполнителя (удаленно) с использованием телекоммуникационных сетей. Удаленные работы, проводимые в рамках оказания услуг, должны осуществляются посредством защищенной корпоративной сети передачи данных министерства здравоохранения Краснодарского края (сеть ViPNet № 1988).

Эксплуатируемая в медицинской организации Заказчика медицинская информационная система:

- полное наименование: Программа для ЭВМ Медицинская Информационная Система «Система Автоматизации Медико-Страхового Обслуживания Населения» «САМСОН» (КПС «САМСОН»);
- краткое наименование: МИС «КПС «САМСОН».

Правообладателем МИС «КПС «САМСОН» является ООО «САМСОН Групп» (ИНН 7838471184, ОГРН 1127847079337), в соответствии со свидетельствами об официальной регистрации программ для ЭВМ № 2012616227, № 2023680324, выданными Федеральной службой по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам.

Описание объекта закупки определяет функции, выполняемые Заказчиком и Исполнителем в целях обеспечения бесперебойной работы МИС «КПС «САМСОН».

Сопровождение МИС «КПС «САМСОН» осуществляется силами и средствами Исполнителя. Настоящим описанием объекта закупки не предусматривается и не устанавливается обязанность Заказчика в предоставлении Исполнителю каких-либо услуг, средств и материалов, которые могут потребоваться для его выполнения.

2. КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ.

МИС предназначена для обеспечения:

- информационной поддержки процесса оказания медицинской помощи на уровне медицинской организации, включая ведение ЭМК пациента, медико-технологических процессов в рамках медицинской организации;
- информационной поддержки процесса управления медицинской организации, включая управление административно-хозяйственной деятельностью медицинской организации, формирование и передачу данных о затратах за оказанную медицинскую помощь и лекарственное обеспечение;
- информационной поддержки процессов взаимодействия с пациентами, включая предоставление возможности записи и самостоятельной записи пациента на прием к врачу;
- информационного взаимодействия между различными медицинскими организациями в рамках оказания медицинской помощи;
- информационного взаимодействия с централизованными информационными ресурсами в части обмена информацией, связанной с лечебно-диагностическим процессом.

Основными целями эксплуатации МИС Заказчиком являются:

- повышение качества и доступности медицинской помощи населению;
- снижение количества ошибок при формировании счетов за оказанную медицинскую помощь;
- повышение эффективности работы медицинской организации;
- обеспечение обоснованности и оперативности принятия управленческих решений;
- поддержка принятия врачебных решений;
- создание информационной базы научно-исследовательской работы.

Поставленные цели достигаются посредством:

- использования современных информационных систем для медицинской и административной

- деятельности при осуществлении лечебно-диагностического процесса на объектах Заказчика;
- ведения медицинской документации в электронном виде;
- персонифицированного учета оказания медицинских услуг.

В основу МИС заложен модульный принцип построения с открытой архитектурой, обеспечивающей возможность встраивания и взаимодействия с другими системами и подсистемами.

В архитектуре МИС существуют следующие уровни иерархии:

- 1) уровень пользовательского интерфейса, обеспечивающий доступ пользователей к функциональности МИС;
- 2) уровень бизнес-логики, реализующий бизнес-логику МИС на основе исполняемых на сервере приложений сервисов;
- 3) уровень данных, обеспечивающий хранение данных МИС;
- 4) уровень интеграции, обеспечивающий взаимодействие компонентов МИС между собой и со смежными системами.

МИС функционирует на основе:

- действующих государственных законодательных и нормативно-правовых документов, регулирующих вопросы работы МО и информационного взаимодействия МО любой формы собственности и вида на территории РФ;
- порядка и правил формирования входных, выходных и внутренних документов, взаимодействия подразделений при осуществлении лечебно-диагностического процесса;
- моделей основных процессов, а также соответствующих им стандартов на выполнение отдельных процессов, положений о подразделениях и должностных обязанностях сотрудников предприятия.

3. ЦЕЛИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Целью оказания услуг является обеспечение стабильной работы, расширение её функциональных возможностей и увеличение надёжности, для улучшения качества лечебно-диагностического процесса, снижения трудоемкости работы медицинского персонала за счет сокращения потерь рабочего времени на выполнение работ по сбору, систематизации, подготовке и оформлению информационно-справочных и отчетно-статистических документов, повышения доступности и качества медицинских услуг для населения.

Достижение указанных выше целей обеспечивается за счет решения следующих задач:

- проведение регламентных и профилактических работ с МИС;
- проведение работ по выявлению ошибок в функционировании МИС;
- проведение работ по обновлению МИС;
- своевременная приемка и обработка заявок поступающих от сотрудников Заказчика;
- консультирование и информационная поддержка пользователей по работе с МИС.

4. ТРЕБОВАНИЯ К СОПРОВОЖДЕНИЮ МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ.

В течение срока оказания услуг Исполнитель обеспечивает сопровождение МИС.

Сопровождение МИС, включает в себя: администрирование, обслуживание всех компонентов МИС, а также информационно-технологическое консультирование пользователей по работе программного обеспечения. В том числе:

- исправление явных дефектов в работе МИС;
- консультирование по техническим вопросам, связанным с эксплуатацией МИС;
- консультирование по организационным и методическим вопросам, связанным организацией работы и эксплуатацией МИС;
- проведение диагностических и профилактических мероприятий, направленных на обеспечение безотказной работы МИС;
- предоставление обновлений версий МИС.

Оказываемые Исполнителем услуги не включают ремонт и/или замену компьютеров и иных технических средств Заказчика, приобретение расходных материалов, администрирование локальных вычислительных сетей.

В рамках оказания услуг Исполнитель обеспечивает решение следующих задач:

- 1) прием и обработка обращений по вопросам работы МИС;
- 2) обеспечение мониторинга работоспособности функционирования интеграционных профилей следующих сервисов:

- Запись на прием через ФЭР;
- Запись на вакцинацию (COVID);
- Управление очередями;
- ИЭМК;
- Вызов врача на дом;
- Журнал отложенной записи;
- Уведомления участкового врача;
- Портал врача;
- Телемедицинские консультации;
- Обмен данными лабораторных исследований;
- Обмен данными инструментальных исследований;
- Запись на Диспансеризация/Профилактические осмотры;
- Обратный талон МСЭ;
- Расширенный выгрузчик в РЭМД;

- Расширенное направление на МСЭ;
- Запись на диспансерное наблюдение;
- Запись на прием по направлению;
- Запись на вакцинацию;
- Идентификация ОМС;
- Прикрепление онлайн;
- Интеграция с ВИМИС «Акинео»;
- Интеграция с ВИМИС «ОНКО»;
- Интеграция с ВИМИС «ССЗ»;
- Интеграция с ВИМИС «Профилактическая медицина. Профилактика инфекционных болезней»
- Парус Демография;
- Неотложная помощь;
- Электронный больничный лист;
- Перечисленных в положении о порядке информационного обмена в сфере обязательного медицинского страхования на территории Краснодарского края в актуальной версии.

3) при обеспечении мониторинга работоспособности функционирования интеграционных профилей сервисов Исполнитель не несет ответственность за работоспособность аппаратной части и/или некорректную работу сервисов, а также обеспечение поддержки интернет канала;

4) обеспечение мониторинга доступности информационных ресурсов МИС. Исполнитель должен обеспечить восстановление и доступность МИС, после сбоев и/или аварий, связанных с ошибками в работе программного обеспечения в срок в соответствии с Регламентом обслуживания (Приложение 2 к описанию объекта закупки);

5) обеспечение информационно-консультативной поддержки по вопросам работы с МИС. Срок представления консультаций – согласно Регламента обслуживания (Приложение 2 к описанию объекта закупки);

6) проведение обучения сотрудников медицинской организации по работе с МИС, предоставление по запросу Заказчика инструкций и иных обучающих материалов;

7) предоставление Заказчику обновлений МИС «КПС «САМСОН» по мере их выпуска разработчиком программного продукта.

В течение всего срока действия Контракта связь со службой технической поддержки Исполнителя организовывается посредством Центра обращений Исполнителя для консультирования сотрудников Заказчика. Для осуществления функций Центром обращений Исполнителя обеспечивает:

- единую точку входа для всех обращений, через выделенный адрес электронной почты и выделенный телефонный номер;

- наличие достаточного количества специалистов поддержки;
- прием, учет обращений по вопросам работы с МИС;
- идентификацию, обработку инцидентов и обращений на обслуживание;
- накопление базы знаний по решенным обращениям;
- информирование специалистов заказчика о текущем статусе обращений;

Порядок взаимодействия сотрудников Заказчика и Исполнителя, в части решения вопросов связанных с оказанием услуг по сопровождению МИС, определяется Регламентом обслуживания (Приложение 2 к описанию объекта закупки).

Методическая и техническая поддержка сотрудников Заказчика осуществляется в объеме, определенном в соответствии с настоящим разделом.

В рамках оказания услуг по сопровождению МИС Исполнитель обеспечивает необходимый уровень сервиса в соответствии с Регламентом обслуживания (Приложение 2 к описанию объекта закупки).

Удаленные работы, проводимые в рамках сервисного сопровождения, осуществляются посредством защищенной корпоративной сети передачи данных министерства здравоохранения Краснодарского края (сеть ViPNet № 1988).

При решении задач сопровождения предусмотрены следующие виды работ:

Таблица 1 – Виды работ в рамках оказания услуг по сопровождению.

Наименование работы (операции)	Комментарии
Системное сопровождение СУБД (мониторинг состояния СУБД)	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.
Системное сопровождение баз данных (ручное резервное копирование баз данных, восстановление баз данных из архивной копии, проверка и восстановление целостности данных)	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.
Мониторинг работы серверной части МИС	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.
Реализация превентивных мер направленных на	Производится по заявке Заказчика, либо в случае

№ п/п	Раздел	Информация
	минимизацию сбоев в работе МИС	самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.
	Проведение аварийных работ по восстановлению работоспособности МИС	Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.
	Установка обновленных версий МИС	Производится Исполнителем по мере выпуска обновлённых версий МИС. Возможно, посредством удаленного администрирования.
	Исправление ошибок, выявленных в процессе работы МИС.	Если для устранения ошибки требуется модификация программного кода МИС, то информация по такой ошибке передается разработчику МИС «КПС «САМСОН» и после доработки программного обеспечения для устранения данной ошибки выпускается обновленная версия МИС, которая устанавливается Заказчику стандартным образом. Производится по заявке Заказчика, либо в случае самостоятельного обнаружения Исполнителем необходимости проведения работ. Возможно, посредством удаленного администрирования.
	Консультирование пользователей по вопросам, связанным с эксплуатацией МИС. Консультация пользователей МИС по вопросам применения функциональных механизмов. Обучение пользователей по работе с МИС согласно их функциональным обязанностям.	Производится по мере обращения Заказчика. Производится по мере обращения Заказчика. Обучение может проводиться как в очном, так и удаленном формате (посредством

телекоммуникационных каналов связи).
Консультации технического персонала заказчика по вопросам, связанным с технической инфраструктурой работы МИС Производится по мере обращения Заказчика.

5. ТРЕБОВАНИЯ К МОДЕРНИЗАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ.

Поступающие в Центр обращений Исполнителя Заявки связанные с изменением предметной области, появлением потребности в новых функциональных механизмах, учетной политики, регистрируются Исполнителем и передаются разработчику МИС для оценки возможности реализации.

В случае принятия положительного решения о возможности реализации, обновление МИС «КПС «САМСОН» выполняется по отдельному договору и техническому заданию Заказчика.

Поступающие в Центр обращений Исполнителя Заявки на устранение ошибок, выявленные в процессе работы и требующие модификацию программного кода МИС, регистрируются и передаются разработчику МИС для реализации.

Данные доработки МИС являются приоритетными и по окончании их реализации, включаются в ближайшее обновление МИС «КПС «САМСОН». Обновленная версия Продукта передается и устанавливается Исполнителем у Заказчика.

Дополнительная модернизация МИС производится разработчиком МИС «КПС «САМСОН» в следующих случаях:

- разработка обновлений МИС выполняется в связи с изменениями в «Положении об информационном обмене в системе обязательного медицинского страхования на территории Краснодарского края» (актуальная версия);
- разработка обновлений МИС, связанная с поддержкой текущих требований информационного обмена в рамках региональных интеграционных сервисов ТФОМС, ГБУЗ МИАЦ, выполняется после передачи Исполнителю соответствующего технического задания со стороны Заказчика;

После модернизации МИС обновленная версия Продукта передается и устанавливается Исполнителем у Заказчика.

6. ТРЕБОВАНИЯ К СРОКУ И ОБЪЕМУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА УСЛУГ.

Гарантийный срок на оказанные услуги: 12 месяцев с момента подписания документа о приемке (акта сдачи-приемки оказанных услуг) по последнему этапу.

Гарантийные обязательства распространяются на все изменения, внесенные в исходные тексты МИС в течение действия Контракта, включая установленные у Заказчика обновленные версии медицинской информационной системы. Исполнитель в течение срока действия Контракта и гарантийного срока обязуется

не ограничивать функциональность МИС и доступ к данным.

Гарантийные обязательства досрочно прекращают свое действие, если в исходный текст МИС были внесены изменения третьими лицами в течение срока действия гарантийного обязательства, не связанные с устранением выявленных дефектов. Данное нарушение оформляется двусторонним актом. Подписание акта является основанием для возврата обеспечения гарантийных обязательств.

Оказываемые Исполнителем услуги по гарантийному обслуживанию Системы (оказываемые услуги) не включают ремонт и/или замену компьютеров и иных технических средств Заказчика, приобретение расходных материалов, администрирование локальных вычислительных сетей.

Удаленные работы, проводимые в рамках гарантийного обслуживания, должны осуществляться посредством защищенной корпоративной сети передачи данных министерства здравоохранения Краснодарского края (сеть ViPNet № 1988).

7. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ И БЕЗОПАСНОСТИ УСЛУГ.

Все данные в МИС должны обрабатываться в соответствии с требованиями к защите информации от несанкционированного доступа. Информация должна предоставляться пользователям в соответствии с их уровнем доступа, определенным Заказчиком.

Исполнитель обязуется не передавать третьим лицам информацию, используемую для оказания услуг, и сведения о характере оказываемых услуг.

Исполнитель обязуется оказывать услуги с соблюдением действующих правил и норм техники безопасности, пожарной безопасности, а также иных утвержденных и зарегистрированных в установленном порядке актов уполномоченных органов государственной власти в сфере охраны труда.

В процессе оказания услуг обработка и хранение персональных данных и конфиденциальной информации должны производиться в соответствии с действующим законодательством и организационно-распорядительными документами Заказчика.

В случае обновления МИС «КПС «САМСОН», новые функциональные механизмы и сервисы МИС не должны нарушать целостность остальных механизмов МИС, менять алгоритмы их работы, а так же нарушать алгоритмы работы предприятия Заказчика без объективной необходимости.

В случае обновления МИС «КПС «САМСОН», нарушение целостности базы данных МИС в рамках медицинской организации не допускается.

- 5.1 Порядок, последовательность действий и (или) условия, которые соблюдаются подрядчиком, исполнителем при

Место оказания услуг: согласно приложению 1 описания объекта закупок. При наличии технической возможности, услуги или часть услуг оказываются по месту нахождения Исполнителя (удаленно) с использованием телекоммуникационных сетей.

Срок оказания услуг:

№ п/п	Раздел	Информация
	выполнении работ, оказании услуг	– начало оказания услуг: с даты заключения контракта, но не ранее 01.01.2027 г.; – окончание оказания услуг: 30.06.2027 г. Услуги оказываются на поэтапной основе. Количество этапов: 2 Этапы оказания услуг: – 1 этап: с даты заключения контракта, но не ранее 01.01.2027 г., по 31.03.2027 г.; – 2 этап: с 01.04.2027 г. по 30.06.2027 г.;
		Таблица 1 – Перечень отчетных документов по этапу. Результат услуг, отчетные материалы
№ п/п	Содержание услуг	
1	Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы медицинской организации	При применении электронной приемки в ЕИС и использовании электронного активирования, предоставляются следующие документы в электронном виде: – Документ о приемке. При применении обычной приемки и не использовании электронного активирования, предоставляются следующие документы в печатном виде: – Акт сдачи-приемки оказанных услуг; – Счет; – Счет-фактура <i>(при наличии)</i>
5.2	Требования к содержанию (составу) отчетных (итоговых) документов (материалов) и их оформлению по результатам выполненных работ, оказанных услуг	Исполнитель разрабатывает отчетные материалы, согласно Таблице № 1 Раздела 5.1 «Порядок, последовательность действий и (или) условия, которые соблюдаются подрядчиком, исполнителем при выполнении работ, оказании услуг», содержащую все необходимые и достаточные сведения для обеспечения оказания услуг. Документы, предоставляемые в электронном виде предоставляются в не редактируемом формате PDF и в редактируемом формате DOC или DOCX. Документы, предоставляемые в печатном виде и требующие подписания со стороны Заказчика и со стороны Исполнителя составляются в 2-х экземплярах (1-й экз. – Заказчику, 2-й экз. – Исполнителю). Документы, предоставляемые в печатном виде и требующие подписания только со стороны Исполнителя составляются в 1-м экземпляре для передачи Заказчику.
5.3	Порядок, последовательность	При оказании услуг Исполнитель осуществляет сопровождение эксплуатируемой в медицинской

действий и (или) условия, которые должны быть соблюдены подрядчиком, исполнителем при выполнении работ, оказании услуг

организации МИС «КПС «САМСОН» (далее – Продукт).

При оказании услуг Исполнитель обеспечивает соблюдение исключительных права правообладателя программного обеспечения МИС «КПС «САМСОН», в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации.

В случае, если Исполнитель является автором или правообладателем программного обеспечения МИС «КПС «САМСОН», он должен подтвердить документально наличие соответствующих законных прав предоставлением следующих документов:

- надлежащим образом заверенные копии свидетельств о государственной регистрации программ для ЭВМ либо иного документа, подтверждающего принадлежность прав;

Исполнитель, которому переданы права от автора или правообладателя программного обеспечения МИС «КПС «САМСОН» лицензионным/сублицензионным договором, должен подтвердить документально наличие соответствующих законных прав от правообладателя одним из перечисленных документов:

- надлежащим образом заверенная копия лицензионного договора с автором или правообладателем программного обеспечения, предоставляющий Исполнителю права, необходимые и достаточные для оказания услуг;
- надлежащим образом заверенная копия сублицензионного договора с лицом, с которым автор или правообладатель программного обеспечения заключил лицензионный договор и предоставил этому лицу права на использование программного обеспечения и которое, в свою очередь, предоставило соответствующие права Исполнителю в объеме, необходимом и достаточном для оказания услуг.

Переданное Исполнителю право использования программного обеспечения МИС «КПС «САМСОН» должно включать в себя:

- право на воспроизведение, предоставленное конечным пользователям для инсталляции и запуска Продукта в соответствии с документацией к Продукту, в целях применения Продукта по его основному назначению;
- право на адаптацию Продукта (внесения изменений, осуществляемых исключительно в целях функционирования программы для ЭВМ или базы данных на конкретных технических средствах пользователя или под управлением конкретных программ пользователя);
- право на передачу полученного права использования Продукта (включая носители и документацию) юридическим или физическим лицам, путем сублицензирования, продажи, проката, сдачи внаем, или иными способами;
- право на внесение изменений в объектный код и исходный текст Продукта, в том числе таких изменений, которые вносятся программными средствами.

По запросу Заказчика, Исполнитель обязан предоставить необходимую документацию о наличии законных прав от правообладателя в течение 5 рабочих дней с даты запроса.

№ п/п	Раздел	Информация
6	Порядок взаимодействия ответственных лиц со стороны заказчика и подрядчика, исполнителя при выполнении работ, оказании услуг, если такие действия необходимы при исполнении контракта	В ходе оказания услуг, Исполнитель обязан обеспечивать информационное взаимодействие с пользователями и специалистами со стороны Заказчика. Для обеспечения взаимодействия с Заказчиком, Исполнитель определяет перечень лиц, уполномоченных в структуре Исполнителя принимать решения оперативного характера о порядке и способе оказания услуг, и несущих персональную ответственность за качество и полноту их оказания. Со своей стороны, Заказчик предоставляет Исполнителю перечень и контактную информацию уполномоченных лиц для осуществления взаимодействия по вопросам, возникающим при оказании услуг. О любых изменениях в контактной информации ответственных лиц Заказчик уведомляет любым удобным способом Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента возникновения таких изменений. О любых изменениях в контактной информации ответственных лиц Исполнитель уведомляет любым удобным способом Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней с момента возникновения таких изменений. В ходе оказания услуг, ответственное лицо Заказчика направляет Исполнителю обращения на консультирование по использованию МИС, либо по решению инцидентов возникших в работе МИС (далее – Заявки). Заявки направляются на адрес электронной почты Центра обращений Исполнителя, либо формулируются ответственному лицу Исполнителя по телефону. В случае направления заявки по электронной почте – заявка автоматически формируется в системе управления заявками Исполнителя, а в случае передачи заявки по телефону – заявку формирует уполномоченный специалист Исполнителя самостоятельно. Каждой сформированной заявке в системе управления заявками присваивается уникальный номер, по которому Заказчик может уточнить у Исполнителя ход выполнения работ по заявке. Время реакции на заявку и срок решения запросов/инцидентов по сопровождению МИС указаны в регламенте обслуживания (Приложение 2 к описанию объекта закупки). Заказчик обращается к Исполнителю с целью уточнения услуг, оказываемых в рамках контракта. Исполнитель осуществляет информирование Заказчика о ходе оказания услуг по требованию Заказчика. Информирование Заказчика осуществляется удобным для Заказчика способом: по электронной почте, по телефону. Уполномоченные специалисты Заказчика имеют право в любое время направлять в адрес Исполнителя запросы информации: – информация о состоянии и сроках оказания услуг; – информацию об поступивших обращениях ответственных лиц Заказчика; – прочую информацию в рамках оказания услуг по Контракту.
7	Нормативно-правовая база	– Указ Президента РФ от 09.05.2017 N 203 "О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы"; – Федеральный закон от 12.04.2010 N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств";

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";
- Постановление Правительства РФ от 09.02.2022 N 140 "О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения";
- Приказ Минздрава России от 24.12.2018 N 911н "Об утверждении Требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций";
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.09.2020 N 947н "Об утверждении Порядка организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов";
- Приказ ФФОМС от 07.04.2011 N 79 "Об утверждении Общих принципов построения и функционирования информационных систем и порядка информационного взаимодействия в сфере обязательного медицинского страхования";
- Приказ территориального фонда обязательного медицинского страхования Краснодарского края от 01.07.2016 г. № 174-П "Об организации учета застрахованного прикрепленного населения на территории Краснодарского края с целью финансирования по подушевому нормативу";
- Положение о порядке информационного обмена в системе обязательного медицинского страхования на территории Краснодарского края (актуальная версия).

РЕГЛАМЕНТ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1 НАЗНАЧЕНИЕ

1.1 Данный регламент предназначен для организации эффективного взаимодействия участников процессов получения и предоставления услуг.

Регламент описывает механизмы взаимодействия с Центром обращений Исполнителя для решения возникающих у Заказчика вопросов, связанных с исполнением Контракта и работой в МИС «КПС «САМСОН».

2 ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВОК

2.1 Заявка направляется представителем Заказчика или Конечного пользователя (далее – Инициатор обращения) в Центр обращений Исполнителя одним из следующих способов:

- с помощью обращения на адрес электронной почты: _____ (предпочтительный вариант)
- с помощью обращения по телефону: _____

2.2 В случае изменения реквизитов Исполнителя, актуальные реквизиты будут опубликованы на Сайте Исполнителя: _____, также Исполнитель направит уведомление Инициаторам обращения по адресу электронной почты crbkor@miackuban.ru

2.3 Заявка должна содержать следующую информацию:

1) Инициатор обращения:

- Наименование организации;
- ФИО Инициатора обращения;
- Должность Инициатора обращения;
- Номер телефона для связи;
- Адрес электронной почты.

2) Заявка:

- Краткое описание (тема Заявки);
- Подробное описание Запроса или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png) при этом одна Заявка должна содержать описание лишь одного Инцидента или Запроса.

Заявка может содержаться в тексте письма отправляемого по электронной почте, либо может быть оформлена в виде прикрепленного к данному письму файла в одном из следующих редактируемых форматов офисных пакетов: *.rtf, *.doc, *.docx, *.odt, *.xls, *.xlsx. Тема отправляемого письма с Заявкой должна содержать краткое описание Заявки.

В случае передачи Заявки по телефону, всю обязательную информацию о Заявке необходимо сообщить специалисту Центра обращений.

3 ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

3.1 Каждой Заявке присваивается уникальный идентификатор (номер). Этот номер может быть запрошен Инициатором обращения в дальнейшем или использован для уточнения статуса обработки Заявки.

3.2 Специалист Центра обращений идентифицирует проблему, решает ее самостоятельно или, в случае необходимости, с привлечением дополнительных ресурсов (эскалация проблемы на иной уровень).

3.4 Специалист Центра предоставляет Инициатору обращения оперативное (временное или окончательное) решение проблемы, используя информацию, полученную в ходе локализации проблемы.

3.5 Решением проблемы может являться ответ на вопрос Инициатора обращения, локализация проблемы, рекомендации или план действий.

- 3.6 В случае предоставления окончательного решения проблем Заявка закрывается, при подтверждении успешного разрешения Инициатором обращения.
- 3.7 Если проблема решена в новой версии ПО, обновление рассматривается как предоставленное решение.
- 3.8 Основанием для закрытия Заявки в любом случае является:
- предоставление Инициатору обращения исчерпывающего ответа в качестве Консультации или же окончательно подтвержденного решения по Запросам / Инцидентам;
 - обращение Инициатора обращения в Центр обращений с просьбой закрыть Заявку;
 - проблема вызвана некорректной работой ПО иного производителя;
 - Инициатор обращения не отвечает на уточняющие запросы специалистов Центра в течение 7 рабочих дней. В таком случае Заявка закрывается с предварительным уведомлением Инициатора обращения;
 - Заявка вне компетенции специалистов Центра, в таком случае Инициатору обращения будут даны рекомендации с переадресацией на соответствующий ресурс;
 - Заявка содержит Запрос на создание новых функциональных возможностей ПО или расширение текущих возможностей. В таком случае Заявка фиксируется и передается разработчикам для изучения возможности реализации в будущих версиях.

4 КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАЯВОК

- 4.1 Все регистрируемые Заявки специалист Центра классифицирует по времени реакции и времени оказания Консультации или решения Запросов/Инцидентов
- 4.2 Время реакции на Заявку:
- Критичная – остановка системы (невозможность работы с системой) или невыполнение (некорректное выполнение) системой важных функций которое может привести к невозможности работы одного или более подразделения Заказчика или Конечных пользователей услуг (более 50 пользователей);
 - Важная – некорректное исполнение системой некоторых функций, которое может привести к невозможности работы от 10 до 50 пользователей Системы;
 - Текущая – некорректное исполнение системой некоторых функций, которое может привести к невозможности работы от одного или 10 пользователей, или влекущее за собой искажение информации.
- 4.3 Время оказания Консультации или решения Запросов/Инцидентов:
- 8 рабочих часов для обращений статуса «Критично»
 - 16 рабочих часов (по графику работы Исполнителя) для обращений статуса «Важно»
 - 40 рабочих часов (по графику работы Исполнителя) для обращений статуса «Текущее»

5 ОГРАНИЧЕНИЯ СЛУЖБЫ ОБРАЩЕНИЙ

- 5.1 Специалисты Центра не проводят консультации и работы, связанные с работой стороннего программного обеспечения.
- 5.2 Запросы на модификацию или изменение не связанные с дефектами ПО, регистрируются и передаются разработчику МИС «КПС «САМСОН». Сроки решения таких Запросов не сообщаются. Заявки связанные с изменением предметной области, появлением потребности в новых функциональных механизмах, учетной политики, регистрируются Исполнителем и передаются разработчику МИС для оценки возможности реализации, обновление МИС «КПС «САМСОН» выполняется по отдельному договору и техническому заданию Заказчика.
- 5.3 Коммуникации Инициатора обращения и специалистов Центра должны соответствовать общепринятым нормам делового этикета. В случае нарушения норм общения, специалист Центра вправе закрыть Заявку, как обращение, не подлежащую решению.