

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по сопровождению автоматизированной системы управления «Управление станцией скорой медицинской помощи»

1. Общие сведения

1.1. Наименование системы и ее условное обозначение

Полное наименование: автоматизированная система управления «Управление станцией скорой медицинской помощи».

Условное обозначение: Система.

1.2. Наименование услуг

Полное наименование услуг: сопровождение работы пользователей автоматизированной системы управления «Управление станцией скорой медицинской помощи» (далее – Услуги).

Код ОКПД2: 62.02.30.000 «Услуги по технической поддержке информационных технологий».

1.3. Сведения о Заказчике

Заказчик: Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края «Туркменская районная больница».

Адрес: Ставропольский край, Туркменский район, сл. Летняя Ставка, ул. Больничная, 5.

1.4. Место оказания услуг

Оказание услуг осуществляется в удаленном режиме средствами информационных технологий и телекоммуникаций.

1.5. Используемые термины и сокращения

В данном разделе представлен перечень сокращений, используемых в настоящем документе (см. Таблица 1).

Таблица 1 – Перечень терминов и сокращений

Сокращение	Определение
АРМ	Автоматизированное рабочее место
АСУ УССМП	Автоматизированная система управления «Управление станцией скорой медицинской помощи»
ГБУЗ СК «Туркменская РБ»	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края «Туркменская районная больница»
ГБУЗ СК «СККССМП»	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края «Ставропольская краевая клиническая

Сокращение	Определение
	станция скорой медицинской помощи»
ГЛОНАСС	Глобальная навигационная спутниковая система
ЕГИСЗ	Единая государственная информационная система здравоохранения
ООО «КАБ»	Общество с ограниченной ответственностью «Комплексная автоматизация бизнеса»
Пользователь	Лицо, участвующее в функционировании автоматизированной системы или использующее результаты её функционирования
Система-112	Система вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»
СМП	Скорая медицинская помощь
СУБД	Система управления базами данных
ТЗ	Техническое задание
ФОМС	Фонд обязательного медицинского страхования
ЦОД	Центр обработки данных

1.6. Срок оказания услуг по сопровождению

Срок оказания услуг по сопровождению: с даты заключения Контракта (но не ранее 01.01.2027 г.) по 31.12.2027 г. включительно.

2. Цель и назначение сопровождения

2.1. Цель сопровождения

Целью оказания услуг по сопровождению работы пользователей в Системе является обеспечение работы пользователей в Системе в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

Обеспечение работы пользователей Системы осуществляется путем поддержки пользователей при работе в Системе.

2.2. Назначение сопровождения

Сопровождение пользователей Системы предназначено для:

- повышения качества медицинского обслуживания населения, удовлетворения потребностей населения в части оказания СМП;
- обеспечения поддержки пользователей Системы.

3. Характеристика объекта сопровождения

3.1. Сведения об объекте сопровождения

Объектом сопровождения является работа пользователей в Системе, предназначенной для автоматизации деятельности оказания медицинской помощи.

Система, расположенная в ЦОД ГБУЗ СК «СККССМП», включает в себя программное обеспечение АСУ УССМП (правообладатель ООО «КАБ» (ИНН 3664114755, свидетельство о государственной регистрации программы ЭВМ № 2017662898 от 20.11.2017 г.), в которое входят:

- Подсистемы:

- Подсистема «Вызовы»;
 - Подсистема «Санавиация»;
 - Подсистема «Бригады»;
 - Подсистема «Автопарк»;
 - Подсистема «Аптека»;
 - Подсистема «Оплата»;
 - Подсистема «Кадры»;
 - Подсистема «Отчеты»;
 - Подсистема «Справочники»;
 - Подсистема «ЕГИСЗ»;
 - Подсистема «Настройки».
- Автоматизированные рабочие места (АРМ):
 - АРМ «Диспетчер приема вызовов»;
 - АРМ «Диспетчер направлений»;
 - АРМ «Диспетчер подстанции»;
 - АРМ «Старший врач»;
 - АРМ «Статистическая служба»;
 - Мобильное АРМ.
 - Сервисы интеграции:
 - с ФОМС;
 - с ГЛОНАСС;
 - с Системой-112;
 - с мобильным АРМ.

4. Состав и содержание услуг по сопровождению

Услуги должны оказываться в отношении пользователей медицинской организации, использующей Систему на дату заключения Контракта.

Состав Услуг по сопровождению пользователей Системы включает:

- оперативную консультационную поддержку пользователей;
- поддержку, направленную на устранение пользовательских ошибок, возникших при работе в Системе, и устранение ошибок, возникших при работе Системы;
- инструктаж новых пользователей (по необходимости и при наличии заявки Заказчика).

Исполнитель должен обеспечить следующий режим оказания услуг по сопровождению работы пользователей Системы:

- круглосуточно — поддержка пользователей.

При необходимости для подтверждения факта оказания услуг Заказчик может запросить у Исполнителя записи телефонных переговоров с инициатором обращения, историю переписки по электронной почте, а также иные документальные свидетельства факта оказания услуг.

Основанием для оказания услуг является поступившее обращение пользователя по телефону или посредством системы обмена сообщениями.

Для оказания услуг поддержки Заказчик предоставляет удаленный доступ к рабочим местам пользователей, на которых должны быть установлены средства удаленного доступа к рабочему столу. При отсутствии средства удаленного доступа на автоматизированном рабочем месте пользователя Исполнитель имеет право отклонить обращение без выполнения.

В ходе оказания услуг по сопровождению при устранении ошибок, возникших при работе Системы, должно проводиться **обновление и установка новых версий конфигураций АСУ УССМП**, включающих устранение выявленных в ходе работы ошибок, исключение зависаний, сбоев, повышение стабильности и эффективности работы всей Системы. В результате оказания услуг на дату окончания действия настоящего Контракта конфигурация АСУ УССМП должна быть обновлена до версии, исключающей возникшие в процессе оказания поддержки ошибки.

5. Требования к используемым программным кодам и соблюдению авторских прав

Любая модификация исходного кода, существующего в составе Системы, должна осуществляться с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторском праве и не должна приводить к нарушению исключительных, авторских и смежных прав третьих лиц при реализации технических, программных, организационных и иных решений, предусмотренных настоящим ТЗ.

6. Требования к защите информации

Для выполнения работ в удаленном режиме Заказчик на весь срок исполнения контракта предоставляет Исполнителю возможность защищенного удаленного доступа к инфраструктуре Заказчика через защищенные каналы связи.

Удаленное подключение допустимо с использованием телекоммуникационных сетей связи по защищенному каналу связи. Доступ обеспечивает Заказчик.

В случае сбоев в работе или выходе из строя защищенных каналов связи, Исполнитель обязан реализовать резервный защищенный удаленный доступ через внешние информационно-телекоммуникационные сети с применением защищенных протоколов безопасности транспортного уровня (TLS 1.2) или сетевого уровня (например, OpenVPN).

Исполнитель обеспечивает конфиденциальность, целостность и доступность информации при обработке информации. Исполнитель несет ответственность по обеспечению безопасности при обработке персональных данных, а также иных сведений, составляющих тайну в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Требования к результатам оказания услуг

В соответствии с настоящим ТЗ Исполнитель гарантирует результат оказания услуг:

- проведена оперативная консультационная поддержка пользователей;
- проведена консультация для устранения ошибок, возникших при работе пользователей в Системе;
- проведен инструктаж новых пользователей (по необходимости и при наличии заявки от Заказчика на инструктаж).

8. Порядок контроля и приемки услуг

Порядок контроля и приемки, а также сроки проведения приемки указаны в Контракте.

9. Требования к документированию

Требования к документированию указаны в Контракте.