

УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель начальника поликлиники по АХВ
(должность)

/ Подстрешный В.В. /
(подпись/расшифровка подписи)

“ * ” 2

Техническое задание

о предоставлении ценовой информации
на оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы
(МИС) ИБИС ЛПУ в 2027г.
(ОКПД 2-62.02.30.000, КТРУ 62.02.30.000-00000002)
(указать предмет закупки)

Описание объекта закупки:

Место оказания услуг: г. Москва, Шоссе Энтузиастов, д. 42, г. Москва, шоссе Энтузиастов, д. 42
стр. 1, г. Москва, ул. Новозаводская, д. 11/5, стр. 11, г. Москва, ул. Новозаводская, д. 11/5, стр. 19

Срок оказания услуг: С 21 декабря 2026 г. по 20 декабря 2027 г. включительно.

Таблица 1

№ п/п	Наименование Услуги	Ед. измерения	Количество
1.	Оказание услуг по сопровождению медицинской информационной системы (МИС) ИБИС ЛПУ в 2027году.	Усл.ед*	12

*- усл.ед = месяц

Таблица 2

№п/п	Наименование услуг	Периодичность обслуживания
1	2	3
Консультирование		
1.	Консультирование пользователей	ежедневно по заявке Заказчика
2.	Консультирование администраторов	ежедневно по заявке Заказчика
3.	Выгрузка отчетной документации в Московский городской фонд обязательного медицинского страхования	ежемесячно
Модификация и поддержка системы		
4.	Модификация медицинской информационной системы для соответствия требованиям законодательства в случае изменения таковых	по мере поступления заявок от Заказчика и в соответствии с регламентом, представленном в приложении 1 к настоящему ТЗ.
5.	Устранение и проведение корректировок данных МИС в случае выявления сбоев и ошибок проектирования, кодирования или других несоответствий, заявленных Заказчиком, выполняется с помощью электронной почты или во время приезда специалиста Исполнителя.	по мере поступления заявок от Заказчика и в соответствии с регламентом, представленном в приложении 1 к настоящему ТЗ.
6.	Исправление ошибок пользователей в базе данных	по мере поступления заявок от Заказчика и в соответствии с регламентом, представленном в приложении 1 к настоящему ТЗ.
7.	Разработка новых форм отчетности в связи с изменениями требований Министерства здравоохранения и социального развития РФ по заявкам Заказчика в соответствии с регламентом	по мере поступления заявок от Заказчика и в соответствии с регламентом, представленном в приложении 1 к настоящему ТЗ.

8.	Разработка новых форм отчетности в связи с изменениями требований ФТС России по заявкам Заказчика в соответствии с регламентом	по мере поступления заявок от Заказчика и в соответствии с регламентом, представленном в приложении 1 к настоящему ТЗ.
9.	Разработка новых форм отчетности в связи с изменениями требований МГФОМС, ФТС России по заявкам Заказчика в соответствии с регламентом	по мере поступления заявок от Заказчика и в соответствии с регламентом, представленном в приложении 1 к настоящему ТЗ.
10.	Изменение, наполнение глобальных справочников (МКБ-10, РЛС, назначений, исследований, виды медицинских документов, КЛАДР, специализации и должности сотрудников) по мере изменения справочников, не реже 1 раза в месяц	ежемесячно
Профилактика работоспособности базы данных и прикладного ПО		
11.	Контроль дискового пространства, анализ системных журналов и принятие адекватных мер для предотвращения возможных сбоев в работе ОС	ежедневно
12.	Контроль доступа к файловым ресурсам сервера и принятие адекватных мер для предотвращения возникающих проблем.	ежедневно
13.	Контроль табличного пространства, анализ системных журналов и принятие адекватных мер для предотвращения возможных сбоев в работе СУБД	ежедневно
14.	Настройка и контроль резервирования базы данных	ежедневно
15.	Контроль работоспособности механизма резервирования данных Заказчика и принятие адекватных мер для предотвращения возможных сбоев при приезде специалиста Исполнителя	ежедневно
16.	Обеспечение доступа заказчика к архивной копии базы данных: для копирования на внешний носитель	ежедневно
17.	Анализ производительности базы данных. Принятие мер по достижению максимально возможной производительности на имеющемся оборудовании	ежемесячно
18.	Установка пакетов обновлений СУБД по функциональности и безопасности до актуальной версии	по мере выхода обновлений
Документирование		
19.	Предоставление руководств пользователей на модернизируемые функции МИС	по мере изменения функциональности

В связи с тем, что характеристики в КТРУ отсутствуют, в описании объекта закупки указана информация исходя из характеристик, которая является значимой для Заказчика.

В соответствии с пунктом 7 Правил использования каталога товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд Заказчик осуществляет описание товаров, в отношении которых в Каталоге отсутствуют соответствующие позиции, в соответствии с требованиями статьи 33 Федерального закона о контрактной системе.

Условия оказания услуг

Оказание услуг производится в соответствии с требованиями нормативных документов.

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Информационная технология. Сопровождение программных средств»;
- ГОСТ 28806-2026 «Качество программных средств. Термины и определения»;
- [ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010](#) «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств»;
- [ГОСТ Р ИСО/МЭК 9126-93](#) «Информационная технология. Оценка программной продукции. Характеристики качества и руководства по их применению».
- А также другими действующими нормативными документами и отраслевыми методическими рекомендациями, указаниями, методиками и т.п., регламентирующими деятельность в области технического и информационного сопровождения программных средств согласно таблице 1 (перечня услуг).

При оказании услуг обеспечивается полная сохранность используемого оборудования Заказчика.

При оказании услуг Исполнитель обязуется соблюдать внутриобъектовые требования и пропускной режим, установленные в Центральной поликлинике ФТС России.

Оказание услуг по сопровождению программного обеспечения медицинской информационной системы «ИБИС ЛПУ» производится Администратором Исполнителя, постоянно находящимся в течение всего периода исполнения контракта на объекте Заказчика, по адресу: г. Москва, шоссе Энтузиастов, д.42, г. Москва, шоссе Энтузиастов, д.42, стр.1 с 08-00 до 17-00ч.

При повреждении Исполнителем (по вине Исполнителя) материальных ценностей, принадлежащих Заказчику, Исполнитель восстанавливает их за свой счет.

Требования к организации службы поддержки и выполнению услуг по сопровождению

Исполнитель должен обеспечить наличие службы технической поддержки, которая должна иметь городской телефон, адрес электронной почты и принимать заявки на решение проблем по вопросам использования программных комплексов.

Сопровождение МИС должно осуществляться Исполнителем любым из способов по согласованию с Заказчиком:

- по телефону;
- Администратором системы «ИБИС ЛПУ»
- по электронной почте;
- средствами электронной связи: skype и пр.;
- использованием Интернет-журнала.

За объектом сопровождения от Исполнителя должен быть закреплен ответственный специалист, ведущий все вопросы по сопровождению объекта. На время отсутствия ответственного специалиста он может быть заменен, без потери качества выполнения услуг. Ответственный специалист может быть заменен для объекта сопровождения по усмотрению Заказчика или Исполнителя.

На интернет-сайте Исполнителя должен быть организован журнал регистрации заявок объекта сопровождения для размещения вопросов, модификации системы и поиска ответов на ранее заданные вопросы по технической поддержке. Журнал заявок должен постоянно поддерживаться специалистами Исполнителя в актуальном состоянии.

Запросы (обращения) по технической поддержке должны, разрешаться в момент обращения в службу поддержки. В случае невозможности решить запрос (заявку) незамедлительно при обращении, Исполнитель обязан сообщить об этом заявителю и указать сроки выполнения заявки не более трех рабочих дней.

В ходе оказания услуг Заказчик самостоятельно определяет наиболее приемлемый способ оказания услуг, из следующих вариантов:

- приезд ответственного специалиста
- средствами электронной связи: skype и пр.;
- посредством электронной почты.

Результаты оказания услуг по технической поддержке должны фиксироваться в специальном журнале технической поддержки, включая все запросы (обращения), как в устной, так и в письменной форме, который ведет ответственный специалист, постоянно находящийся в течение рабочей недели на связи с Администратором Исполнителя.

Все заявки должны обрабатываться в соответствии с регламентом, представленном в приложении к настоящему Техническому заданию.

При оказании услуг соблюдать режимные требования и пропускной режим, установленные в Центральной поликлинике ФТС России.

Требования к услугам по консультированию

В рамках консультирования по работе системы Исполнитель обязан выполнять следующие услуги:

- консультация пользователей системы по работе с МИС, ее настройке с 08.00 по 17.00 местного времени;
- консультации администраторов по обеспечению работоспособности МИС и вопросам эксплуатации серверного оборудования с 08.00 по 17.00 местного времени.

Требования к гарантийному сроку товара, работы, услуги и (или) объему предоставления гарантий их качества:

не менее 3 (трех) месяцев с момента подписания Заказчиком структурированного документа о приемке в ЕИС.

Требования к услугам по модификации и поддержке системы

В рамках сопровождения системы Исполнитель должен выполнять следующие услуги:

- в рамках модификации и обслуживания системы не производится изменение, дополнение функций системы, состава её модулей, не связанных с изменением законодательства РФ или регламента выгрузки информации в МГФОМС, а также не связанных с выявленными в ходе эксплуатации ошибками системы;
- в рамках модификации и обслуживания системы не производится изменение, дополнение функций системы, состава её модулей, не предусмотренных Техническим заданием к

государственному контракту № 0373100014414000081-0035954-02 от 20.08.2014 на приобретение неисключительны прав на систему «ИБИС – ЛПУ» (Сведения о контракте указаны на сайте <http://zakupki.gov.ru/epz/contract/contractCard/document-info.html?reestrNumber=0373100014414000085>).

Любая модификация существующих в составе МИС структур баз данных, программ для ЭВМ или других объектов интеллектуального права, необходимая при выполнении работ настоящего технического задания, должна осуществляться с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации об авторском праве.

Требования по профилактике работоспособности базы данных и прикладного ПО

При оказании услуг по поддержке БД и прикладного ПО в случае невозможности решить проблему самостоятельно, Исполнитель обязан оказать эту услугу в течение 3 рабочих дней с привлечением сторонних ресурсов.

При невозможности восстановления базы данных после сбоя стандартными средствами восстановление происходит с последней копии базы данных, хранящейся у Заказчика на сервере в течении четырех календарных дней.

Требования к документированию

Исполнитель по окончанию оказания услуг должен предъявить на утверждение Заказчику следующие русскоязычные актуализированные эксплуатационные документы:

- руководства пользователей (на модули, которые были адаптированы в рамках настоящего Технического задания).

Электронные версии документов передаются Заказчику в формате PDF.

Начальник информационно – технического отдела

(должность)

/ Д.Е. Коновалов /

(подпись/расшифровка подписи)

“ _____ ” 2 _____ г.

Приложение
к Техническому заданию

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
МИС «ИБИС ЛПУ»
в ГКУ «Центральная поликлиника ФТС России»

2026

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О РЕГЛАМЕНТЕ

Общие сведения о регламенте представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Общие сведения о регламенте

1.	Назначение регламента	Установление порядка работ по технической поддержке МИС «ИБИС ЛПУ», установленной в ГКУ «Центральная поликлиника ФТС России» (далее - Заказчик)
2.	Документ обязаны знать и использовать в работе	Участники работы с МИС «ИБИС ЛПУ»
3.	Цель регламента	Обеспечение рационального процесса выполнения работ по технической поддержке МИС «ИБИС ЛПУ»
4.	Ответственность владельца регламента	Оперативное внесение уточнений и изменений в регламент по мере необходимости, а также информирование о внесенных изменениях заинтересованных лиц
5.	Участники регламента	- Пользователь – сотрудник Заказчика, работающий в одном из АРМов МИС «ИБИС ЛПУ»; - Администратор Исполнителя – ответственный сотрудник со стороны Исполнителя, ответственный за настройку, обновление МИС «ИБИС ЛПУ»; - Ответственный специалист – ответственный сотрудник со стороны Исполнителя, в обязанности которого входит ведение всех вопросов по сопровождению объекта Заказчика. Ведение журнала технической поддержки, включая все запросы (обращения), как в устной, так и в письменной форме. Обработка заявок от Заказчика по технической поддержке МИС «ИБИС ЛПУ».
6.	Порядок внесения изменений	Регламент пересматривается, изменяется, дополняется по мере необходимости.

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЮЩИЕСЯ В РЕГЛАМЕНТЕ

Техническая поддержка - комплекс мер по поддержке системы в рабочем и актуальном состоянии.

Заявка – сообщение о необходимости изменения функций системы

Ошибка – ситуация, при которой система не позволяет пользователю выполнять операции в соответствии с требованиями ТЗ на систему

Доработка – исправление существующих функций системы

Разработка – создание новых функций, не оговоренных в ТЗ на систему

ПОРЯДОК РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Формирование заявки

Описание формирования заявок от Заказчика к Исполнителю представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Формирование заявки

№	Этап	Участник	Действия	Условие: следующий шаг
1.	Формирование требований к изменению функций системы	Пользователь Администратор Исполнителя	1. Ответственный специалист за работу МИС, в процессе работы с МИС «ИБИС ЛПУ» выявляет необходимые изменения в соответствии с изменением законодательства РФ, некорректности работы в системе. 2. Пользователь передает Администратору Исполнителя свои требования, указывая при этом следующие сведения: свои контактные данные, порядок действий, при котором требуются изменения, ссылку на законодательные документы, в соответствии с которыми необходимо внести изменения в систему.	№ 3
2.	Работа с сайтом Исполнителя	Ответственный специалист Администратор Исполнителя	1. Ответственный специалист создает на сайте Исполнителя отдельный проект, на котором будут фиксироваться заявки от Заказчика. 2. Ответственный специалист предоставляет по личным данным (ФИО, адрес электронной почты) Администратора Исполнителя логин и пароль к сайту заявок	№3
3.	Обработка требований Администратором	Администратор Исполнителя	1. Администратор Исполнителя обрабатывает предложения Пользователя. В случае возможности его решения инструментами настройки МИС «ИБИС ЛПУ» Администратор Исполнителя решает задачу самостоятельно. 2. Если предложение невозможно решить самостоятельно, то Администратор Исполнителя должен оставить заявку Ответственному специалисту. 3. В случае, если заявка является ошибкой, то Администратор Исполнителя должен подать сведения о ней Ответственному специалисту по телефону, skype или оставить заявку на сайте Исполнителя. При заявке Администратор	№ 4, 5, 6

№	Этап	Участник	Действия	Условие: следующий шаг
			Исполнителя должен подробно описать проблему: в каком модуле, у каких пользователей, при выполнении каких действий и условий появляется ошибка. В случае регистрации заявки на сайте Исполнителя необходимо указать трекер «ошибка», статус «новая», приоритет «немедленный». 4. В случае, если заявка является доработкой или разработкой в соответствии с изменением законодательства РФ (пользователь в своих требованиях указал ссылку на законодательный документ), то Администратор Исполнителя должен отразить заявку на сайте Исполнителя. При фиксировании заявки Администратор Исполнителя должен так же подробно описать постановку задачи и указать желаемые сроки выполнения заявки по требованию Заказчика, указать статус «новая» и соответствующий трекер для заявки в соответствии со сроками выполнения заявки описаны в контракте.	

Обработка заявки

Описание алгоритма обработки заявок Исполнителем представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Обработка заявки

№	Этап	Участник	Действия	Условие: следующий шаг
4.	Консультирование	Администратор Ответственный специалист	1. Техническая поддержка Ответственным специалистом осуществляется в рабочие дни с 08.00 по 17.00 московского времени. 2. В течение рабочего дня Ответственный специалист консультирует Администратора Исполнителя по вопросам работы и настройки МИС «ИБИС ЛПУ». Консультации проводятся как по телефону, по skype. 3. Допускается ответ Ответственного специалиста на вопросы Администратора Исполнителя не позднее 2 рабочих часов после поступления вопроса.	
5.	Обработка ошибок	Ответственный специалист	1. В случае поступления заявки об ошибке, Ответственный специалист обязан в течение 2 рабочих часов получить все недостающие сведения по заявке. Ошибка должна быть устранена не позднее 8 рабочих часов от получения заявки Ответственным специалистом.	№11
6.	Обработка заявок (доработок и разработок в соответствии с изменением законодательства РФ)	Ответственный специалист Администратор	1. В случае правильной регистрации заявки Администратором Исполнителя, Ответственный специалист в течение рабочего дня получает сообщения на почтовый ящик о поступлении новых заявок. 2. В течение 2 рабочих дней Ответственный специалист должен оценить возможность выполнения заявки, ее непротиворечивость существующим функциям, общим алгоритмом работы системы, законодательством РФ и сроки	№7

№	Этап	Участник	Действия	Условие: следующий шаг
			выполнения задачи. При необходимости Ответственный специалист связывается с Администратором Исполнителя любым из выше перечисленных способов связи для уточнения деталей заявки 3. После обработки сведений Ответственный специалист в заявке должен оставить свои комментарии, сроки выполнения заявки в соответствии с планом сопровождения. 4. В случае, если заявка не будет выполняться Ответственный специалист указывает статус для заявки «отклонена», назначена «Администратору Исполнителя», указывает причину отклонения заявки 5. В случае, если заявка участвует в работе Ответственный специалист указывает статус для нее «обратная связь», назначена «Администратору Исполнителя» 6. После ознакомления с условиями выполнения задачи Администратор Исполнителя должен подтвердить согласие, указав статус для задачи «В работе», после чего задачу включают в планы сопровождения	

Формирование плана

Описание алгоритма формирования плана сопровождения представлено в таблице 4.

Таблица 4 – Формирование плана

№	Этап	Участник	Действия	Условие: следующий шаг
7.	Формирование плана	Ответственный специалист	1. Не позднее 25 числа каждого месяца Ответственный специалист на основе заявок со статусом «В работе» формирует план сопровождения на следующий месяц с указанием номера заявки, ее краткой формулировки, сроках реализации заявки. 2. В случае, если план был составлен более чем на 1 месяц, то следующий план составляется в срок после выполнения заявок из предыдущего плана	№8
8.	Утверждение плана	Администратор Ответственный специалист	1. Ответственный специалист отправляет в электронном виде план сопровождения 2. Администратор Исполнителя не позднее 1 числа месяца должен подтвердить порядок и приоритетность задач в плане, либо согласованно с Ответственным специалистом внести изменения в приоритеты выполнения заявок	№ 9
9.	Отметка заявок	Ответственный специалист	1. Не позднее, чем в течение 1 рабочего дня после утверждения плана Ответственный специалист для заявок фиксирует дату «Выполнить до»	№11

№	Этап	Участник	Действия	Условие: следующий шаг
10.	Корректировка заявок	Администратор Ответственный специалист	1. В случае необходимости изменения приоритета выполнения заявок после утверждения плана, Администратор Исполнителя сообщает об этом Ответственному специалисту 2. Ответственный специалист корректирует план при возможности (учитывается занятость разработчиков и начало работ по какой-либо заявке) и передает план на утверждение Администратору Исполнителя.	№8

Выполнение работ

Описание порядка выполнения работ и отчетности по ним представлена в таблице 5.

Таблица 5 – Выполнение работ

№	Этап	Участник	Действия	Условие: следующий шаг
11.	Выполнение заявки	Ответственный специалист Администратор	1. После выполнения заявки Ответственный специалист готовит описание выполненных изменений в системе в виде сопроводительного письма 2. Ответственный специалист высылает соответствующее обновление Администратору Исполнителя 3. Ответственный специалист после отправки обновления отмечает в заявке статус «решена» и назначена «Администратору Исполнителя»	№12
12.	Выполнение обновления	Администратор	1. Администратор Исполнителя в соответствии с сопроводительным письмом выполняет обновление. 2. После выполнения обновления проверяет корректность выполнения заявки 3. В случае некорректности обновления оповещает Ответственного специалиста 4. Обновление должно быть откорректировано не позднее 4 рабочих часов от поступления заявки от Администратора Исполнителя. 5. После корректного выполнения обновления Администратор Исполнителя указывает статус задачи «закрыта» 6. Администратор Исполнителя сообщает Пользователю, который подавал заявку, об успешном выполнении его заявки.	

(должность)

/

/

м.п.

(подпись/расшифровка подписи)

“ ____ ” _____ 20 ____ г.