

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения лабораторной информационной системы «Ариадна» в 2027 году

Список сокращений

Сокращение	Определение
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
ЛИС, Система	Лабораторная информационная система
ТЗ	Настоящее Техническое задание
Инцидент	Обращение, связанное с незапланированным прерыванием работы ЛИС или необходимостью консультации по работе ЛИС
Запрос	Обращение, не связанное с прерыванием работы ЛИС, и требующее ответа со стороны Исполнителя, в том числе консультации пользователей по выполнению действий в ЛИС
Заявка	Зарегистрированный Исполнителем Инцидент или Запрос, возникший в результате оказания услуг
ЕГИСЗ	Единая государственная информационная система в сфере здравоохранения
СКЗИ	Средства криптографической защиты информации
ЗСПД	Защищенная сеть передачи данных

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Предмет

Полное наименование: Оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения лабораторной информационной системы «Ариадна».

Условное обозначение: Техническая поддержка ЛИС.

1.2 Описание ЛИС

Программное обеспечение лабораторная информационная система, является частью Централизованной подсистемы «Лабораторные исследования» государственной информационной системы Алтайского края в сфере здравоохранения.

1.3 Условия оказания услуг

Обслуживание системы осуществляется дистанционно, доступ к серверу и рабочим местам системы осуществляется с использованием сертифицированных СКЗИ, совместимых с СКЗИ ЗСПД Заказчика.

Приобретение, настройка и техническое сопровождение СКЗИ для удаленного подключения Исполнителя к ЗСПД Заказчика осуществляется Исполнителем самостоятельно и за свой счет.

Параметры подключения СКЗИ Заказчика сообщаются Исполнителю после заключения государственного контракта на основании официального обращения Исполнителя.

Исполнитель осуществляет обслуживание только прикладного программного обеспечения и специализированного оборудования в части его взаимодействия с ЛИС (конверторы интерфейсов для подключения анализаторов, специализированные устройства для ввода данных), также Исполнитель при необходимости должен осуществить адаптацию и/или модификацию Лабораторной информационной системы до уровня современных переработанных версий существующего программного обеспечения у Заказчика. Исправление проблем в работе Лабораторной информационной системы, вызванных неисправностью сервера, компьютеров рабочих мест, периферийного оборудования и системного программного обеспечения находится в зоне ответственности Заказчика.

В рамках исполнения Контракта предусмотрена модификация (адаптация) текущего программного обеспечения с передачей прав на результаты модификации (адаптации).

1.4 Требования к патентной чистоте

1.4.1. В составе Централизованной подсистемы «Лабораторные исследования» государственной информационной системы Алтайского края в сфере здравоохранения функционирует программное обеспечение

«Автоматизированное рабочее место (АРМ) «Лаборатория «Медицинской информационной системы (МИС) «Ариадна». - Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2011615735 от 22 июля 2011 г. Авторское право на существующую систему защищено свидетельством Федеральной службы Российской Федерации по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам о регистрации программы для ЭВМ № 2011615735 от 22 июля 2011г.

1.4.2. Услуги по настоящему ООЗ должны быть выполнены на базе АРМ «Лаборатория» МИС «Ариадна», без нарушения работы подсистем комплекса, действующих у Заказчика.

2 РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1 Общий регламент

Запросы (заявки) подаются сотрудниками Заказчика через электронную систему учета заявок – интернет-ресурс <http://redmine.corp.zdravalt.ru/>.

Уведомление о поступивших заявках направляется на электронную почту Исполнителя. Заказчик обеспечивает корректную работу системы учета заявок, регистрацию сотрудников Исполнителя и обеспечивает доставку уведомлений о поступлении или изменении электронных заявок Исполнителю.

Время выполнения заявки отсчитывается с момента регистрации запроса.

В случае необходимости уточнения по заявке фиксируются в электронной системе учета заявок со временем запроса данных уточнений и время выполнения заявки не включает в себя время ожидания ответа от сотрудников Заказчика на уточняющие вопросы по заявке, направленные по электронной почте или через электронную форму системы учета заявок.

В рамках исполнения обязательств по контракту Исполнитель ежемесячно оказывает:

- регулярные услуги;
- услуги по требованию.

2.2 Регламент оказания регулярных услуг

В перечень регулярных услуг входит:

1. резервное копирование базы данных ЛИС: резервное копирование на электронные ресурсы, предоставляемые Заказчиком:

- резервное копирование баз данных должно осуществляться 1 (один) раз в неделю;

- длительность хранения резервных копий – 1 (один) месяц;

- резервное копирование обеспечивается на электронных ресурсах (пространство для резервных копий, размещенное на независимом от Системы аппаратном оборудовании) Заказчика, при обеспечении данных ресурсов Заказчиком.

2. мониторинг функционирования специального программного обеспечения должно осуществляться с требованиями пункта 2.5 ТЗ.

2.3 Регламент оказания услуг по требованию

Услуги по требованию оказываются Исполнителем только по запросу Заказчика.

Приоритеты Инцидентов:

2.3.1 Приоритет 1 (Немедленный)

Аварийная ситуация, связанная:

- с полной потерей работоспособности или недоступностью ЛИС;
- с нарушением целостности программного кода или данных в ЛИС, приводящая к потере основного функционала ЛИС и невозможности использовать ЛИС персоналом Заказчика.

Контрольные параметры при обработке ситуации по Приоритету 1:

Услуга	Срок проведения
Прием Запросов	24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные и выходные дни
Режим обслуживания	Круглосуточно (24x7). В выходные и праздничные дни обязательно обращение по телефону. В рабочие дни обязательно обращение по телефону только с 18:00 до 8:00 местного времени.
Время регистрации Запросов Заказчиком	не более 15 минут
Время реагирования	не более 2х часов
Срок решения (с момента регистрации запроса)	В течение 1-го дня

2.3.2 Приоритет 2 (Высокий)

Нарушение штатного функционирования ЛИС, отдельных модулей ЛИС или зависания ЛИС:

- неисправность или потеря работоспособности отдельных модулей ЛИС;
- нарушение целостности программного кода или данных, потеря отдельных функций в модулях ЛИС, приводящая к ограниченному использованию ЛИС персоналом Заказчика.

Контрольные параметры при обработке ситуации по приоритету 2:

Услуга	Срок проведения
Прием Запросов	В рабочее время 8 часов в сутки, 5 дней в неделю, по рабочим дням
Режим обслуживания	Работа по Заявкам ведется в рабочие дни рабочие часы (с 8 до 18 часов местного времени)
Время регистрации	Не более 30 минут

Запросов Заказчиком	
Время реагирования	Не более 4 часов
Срок решения (с момента регистрации запроса)	В течение 1-3 дней

2.3.3 Приоритет 3 (Нормальный)

Сбой в работе ЛИС:

- невозможность выполнения одной или нескольких функций ЛИС, не относящихся к основному функционалу компонент или модулей ЛИС, приводящие к частичному ограничению использования ЛИС персоналом Заказчика;
- незначительные нарушения в отображении информации на экранах АРМ.

Услуга	Срок проведения
Прием запросов	В рабочее время 8 часов в сутки, 5 дней в неделю, по рабочим дням
Режим обслуживания	Работа по Заявкам ведется в рабочие дни рабочие часы (с 8 до 18 часов местного времени)
Время регистрации Запросов Заказчиком	Не более 30 минут
Время реагирования	Не более 6 часов
Срок решения (с момента регистрации запроса)	В течение 3-5 дней

2.3.4 Приоритет 4 (Низкий)

Некритичная неисправность, есть обходной вариант, не влияет на работу ЛИС, невозможно решение без проведения анализа и исправления ошибок ЛИС:

- консультации по подключению нового диагностического оборудования к ЛИС в контакте с персоналом Заказчика.

Услуга	Срок проведения
Прием Запросов	В рабочее время 8 часов в сутки, 5 дней в неделю, по рабочим дням
Режим обслуживания	Работа по Заявкам ведется в рабочие дни рабочие часы (с 8 до 18 часов местного времени)
Время регистрации Запросов Заказчиком	Не более 30 минут

Время реагирования	Не более 10 часов
Срок решения (с момента регистрации Запроса)	В течение 30 дней

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

2.3.6 Время реагирования означает подтверждение получения заявки, регистрацию обращения в системе учета заявок и назначение ответственного специалиста.

Срок решения Заявки определяется как ориентировочный целевой срок завершения работ при наличии технической возможности и доступа ко всем необходимым ресурсам, исчисляемый с даты регистрации Заявки до даты перевода Заявки в статус «Закрота»

В общий срок решения Заявки не включается время ее нахождения в статусе "Обратная связь", "Решена - Ждет подтверждения", а также время, выходящее за временные границы режима обслуживания.

В случае если в течение 7 (семи) календарных дней с даты перевода Заявки в статус «Обратная связь» от Пользователя не поступил ответ либо указание срока его предоставления, Заявка признаётся неактуальной и может быть закрыта Исполнителем.

Если в течение 7 (семи) календарных дней после предоставления консультаций от Пользователя не получен ответ о результативности применения полученных рекомендаций, Заявка автоматически считается выполненной и может быть закрыта Исполнителем.

Срок решения может быть увеличен в случае отсутствия удаленного доступа, повреждения оборудования Заказчика, отсутствия резервных копий, либо необходимости доработки программного обеспечения.

2.3.7 Требования к описанию заявки

В зависимости от типа заявки, описание должно содержать все данные, необходимые для её решения.

Каждая заявка должна иметь четкую логическую структуру, связанную только с одним решаемым инцидентом/запросом (не связанные между собой инциденты/запросы регистрируются отдельными заявками).

Заказчик может запросить у Исполнителя изменение приоритета Заявки.

Заказчик переводит Заявку на повторную обработку в случае, когда описанное специалистом технической поддержки Исполнителя решение не устраняет проблему.

В случае решения Инцидента и (или) Запроса Исполнитель информирует об этом Заказчика тем же способом, каким была подана заявка.

2.4 Регламент отказа

Исполнитель имеет право отказать в оказании услуг по требованию, в случае если они не связаны с работой Системы и их неоказание Исполнителем не повлияет на работу в Системе. Подобные обращения заносятся в Журнал оказанных услуг.

2.4.1 Временные нормативы реакции и устранения неисправностей, установленные настоящим Техническим заданием, **не применяются** в случаях, если причиной неисправности являются: сбой серверного оборудования Заказчика; сбой сетевой инфраструктуры Заказчика; сбой системного программного обеспечения; отсутствие или непредоставление актуальных резервных копий данных; вмешательство третьих лиц, не связанных с Исполнителем; нарушение Заказчиком установленных регламентов эксплуатации Системы. В указанных случаях течение сроков реагирования и устранения неисправностей приостанавливается до момента устранения соответствующих препятствующих обстоятельств.

2.4.2 При невозможности получения доступа к серверу или рабочим местам сроки реагирования и устранения приостанавливаются до предоставления доступа.

2.5 Мониторинг функционирования специального программного обеспечения

С целью предупреждения простоев сервисов Системы Исполнитель должен обеспечить автономное измерение ключевых показателей работоспособности специального ПО (и оборудования Заказчика, на котором данное ПО эксплуатируется) с передачей процесса мониторинга ответственным лицам Заказчика по параметрам, приведенным в таблице далее.

Параметры мониторинга специального ПО

№ п.п	Наименование показателя мониторинга	Единица измерения	Интервал сбора значений	Пороговое значение «Предупреждение»	Пороговое значение «Критичный»
1.	Доступность ТСП порта	да/нет	1 раз в 5 минут	-	нет
2.	Наличие запущенного процесса	да/нет	1 раз в 5 минут	-	нет

Показатели мониторинга СПО по подсистемам

№ п.п	Наименование подсистемы\ Наименование показателя мониторинга	Доступность ТСР порта	Наличие запущенного процесса
1.	ЛИС	v	v

2.6 Регламент по специальному программному обеспечению Системы

В рамках обновления Системы, Исполнитель должен осуществлять установку и обновление специального программного обеспечения Системы. Исполнитель должен осуществить установку обновлений, не нарушая функционирования Системы. Приостановка работы компонента (подсистемы) Системы осуществляется в заранее согласованное с Заказчиком время на согласованный с Заказчиком период.

Исполнитель по запросу Заказчика должен осуществлять установку и обновление специального программного обеспечения (программных комплексов, программных компонентов) подсистем Системы, указанных в Техническом задании.

2.7 Сопровождение базы данных

Исполнитель обязан обеспечить оказание услуг по технической поддержке, включая:

- ведение и поддержание в актуальном состоянии нормативно-справочной информации в соответствии с требованиями федерального сегмента ЕГИСЗ;
- поддержку действующих версий интеграционных модулей, обеспечивающих взаимодействие с федеральными сервисами ЕГИСЗ и региональными МИС;
- внесение и актуализацию учётных и отчётных форм, а также форм медицинских документов, утверждённых Министерством здравоохранения Алтайского края, Министерством здравоохранения Российской Федерации, а также иными ведомствами, являющимися участниками ЕГИСЗ.

Исполнитель должен обеспечивать возможность восстановления корректной работы базы данных (в том числе, восстановление из резервных копий). Резервное копирование обеспечивает Исполнитель на дисковом пространстве под резервные копии на физически выделенных от основной конфигурации ресурсах, обеспеченных Заказчиком согласно требованиям Исполнителя. Необходимый объем ресурсов предоставляется Заказчиком по требованию Исполнителя в пределах существующей инфраструктуры.

2.8 Консультирование пользователей ЛИС

2.8.1 Консультирование по электронной почте по вопросам функционирования Системы

Исполнитель по запросу Заказчика должен осуществлять консультирование пользователей со стороны Заказчика по электронной почте по вопросам функционирования Системы.

Служба технической поддержки для консультирования пользователей Системы со стороны Заказчика по электронной почте использует электронный почтовый адрес, предоставленный Исполнителем. Обработка обращений, поступивших по электронной почте, должна производиться в соответствии с Регламентом выполнения работ по требованию.

2.8.2 Консультирование через систему учета заявок по вопросам функционирования Системы.

Исполнитель по запросу должен осуществлять консультирование через систему учета заявок по вопросам функционирования Системы.

Обработка обращений, поступивших через систему учета заявок, должна производиться в соответствии с Регламентом выполнения работ по требованию.

При консультировании по электронной почте или через систему учета заявок Исполнитель и Заказчик для эффективности могут прийти к решению проведения консультации по телефону или другим средствам аудио или видео связи с дальнейшим отражением результатов проведенной консультации в электронной почте или системе учета заявок соответственно.

2.9 Журналирование.

Регулярные работы с корректно оформленными заявками Заказчика и работы по требованию должны фиксироваться в Журнале оказанных услуг, форма которого приведена в Разделе 4 настоящего Технического задания (далее – оказанных услуг).

3. ТРЕБОВАНИЯ К ЖУРНАЛИРОВАНИЮ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

График предоставления Исполнителем Журналов оказанных услуг представлен в Таблице № 3.

Таблица № 3. График предоставления Журналов

№ п/п	Наименование периода	Дата начала отчетного периода	Срок окончания отчетного периода	Отчетный документ
1.	I квартал	01.01.2027	31.03.2027	1. Журнал оказанных услуг за период

№ п/п	Наименование периода	Дата начала отчетного периода	Срок окончания отчетного периода	Отчетный документ
				2. Акт приема-передачи оказанных услуг
2.	II квартал	01.04.2027	30.06.2027	1. Журнал оказанных услуг за период 2. Акт приема-передачи оказанных услуг
3.	III квартал	01.07.2027	30.09.2027	1. Журнал оказанных услуг за период 2. Акт приема-передачи оказанных услуг
4.	IV квартал	01.10.2027	31.12.2027	1. Журнал оказанных услуг за период 2. Акт приема-передачи оказанных услуг

4 . ТРЕБОВАНИЕ К ОФОРМЛЕНИЮ ЖУРНАЛА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

4.1 Работы с заявками.

№	Тип запроса	Статус	Приоритет	Тема	Автор	Назначена	Дата начала	Срок завершения
П.1	П.2.	П.3.	П. 4.	П. 5.	П.6.	П. 7.	П. 8.	П. 9.

* Отсутствие заявок со стороны Заказчика не является основанием для отказа подписания Акта приема-передачи оказанных услуг.

Журнал оказанных услуг заполняется следующим образом:

П.1 – указывается номер запроса в произвольном формате (возможно указание номера из электронной системы учета заявок).

П. 2 – указывается тип запроса. Возможны следующие типы: (консультация, инцидент, разработка, запрос на изменение).

П. 3 – указывается статус заявки (новая, в работе, возобновлена, решена - ждет подтверждения, обратная связь, закрыта).

П. 4 – указывается приоритет (первый, второй, третий, четвертый).

П. 5 – указывается тема запроса.

П. 6 – указывается автор запроса.

П. 7 – указывается последний исполнитель по заявке.

П. 8 – указывается дата создания заявки.

П. 9 – указывается дата выполнения заявки.

Исполнитель предоставляет Заказчику заполненный Журнал оказанных услуг в электронном виде.

Если требуется, то Заказчик самостоятельно заверяет полученный Журнал оказанных услуг.