

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по технической поддержке и обновлению до актуальной версии модуля АРМ «Поликлиника» «Комплексной медицинской информационной системы» *, функционирующего в медицинской организации

Перечень терминов, определений, сокращений

АРМ	Автоматизированное рабочее место
КМИС	Комплексная медицинская информационная система
КГБУЗ	Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
ЕГИСЗ	Единая государственная информационная система в сфере здравоохранения
ЕСИА	Государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации»
Заявитель	Пользователь МИС, обратившийся за технической поддержкой
Заявка	Зарегистрированный Исполнителем Инцидент, возникший в результате оказания услуг, указанных в пунктах 2.3, 2.4 настоящего ТЗ
Инцидент	Обращение, связанное с незапланированным прерыванием работы МИС или необходимостью консультации по работе МИС
Оператор информационных систем в сфере здравоохранения	КГБУЗ «Алтайский краевой медицинский информационно-аналитический центр»
МИС	Медицинская информационная система, состоящая из набора функциональных компонентов, в том числе модуля АРМ «Поликлиника» «Комплексной медицинской информационной системы»
ОМС	Обязательное медицинское страхование
РС ЕГИСЗ	Региональный сегмент ЕГИСЗ Алтайского края - настроенная совокупность оборудования, общесистемного программного обеспечения, МИС, каналов передачи данных и средств защиты информации, имеющаяся у Заказчика и Получателей, и размещенная в медицинские организации, подведомственных Министерству здравоохранения Алтайского края;
ТЗ	Техническое задание
ТФОМС	Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Алтайского края
ЦОД	Центр обработки данных
КСПД	Краевая сеть передачи данных

1. Общие сведения

1.1. Наименование услуг: Оказание услуг по технической поддержке и обновлению до актуальной версии модуля АРМ «Поликлиника» «Комплексной медицинской информационной системы», функционирующего в медицинской организации (далее МИС).

Правообладатель МИС: ООО «Центр информационных технологий», (Свидетельство государственной регистрации программ для ЭВМ, выдано Федеральной

службой по интеллектуальной собственности, регистрационный номер RU 2017614095 от 06.04.2017 г). Оператору информационных систем в сфере здравоохранения (КГБУЗ «Алтайский краевой медицинский информационно-аналитический центр») переданы неисключительные права для использования на неограниченном количестве рабочих мест в государственных бюджетных учреждениях здравоохранения, подведомственных Министерству здравоохранения Алтайского края для обычного использования программы в соответствии с её функциональным назначением, без права переработки (модификации) программы для ЭВМ или базы данных (Безвозмездный лицензионный договор о предоставлении неисключительных имущественных прав на использование программы для ЭВМ № 2017614095 от 06.04.2017 г) и данное право предоставлено всем подведомственным министерству здравоохранения Алтайского края учреждениям.

Программное обеспечение «Комплексная медицинская информационная система», внесено в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных – номер 5103, дата внесения в реестр – 10.01.2019 г.

2. Требования к оказанию услуг

2.1. МИС размещается на оборудовании Исполнителя в ЦОД Исполнителя.

2.1.1. Исполнитель обеспечивает защищенное подключение рабочих мест Заказчика к серверной части КМИС, размещенной в ЦОД Исполнителя, с использованием сертифицированных средств защиты информации, обеспечивающих совместимость с продуктами ViPNet Custom 4.x, одним из следующих способов:

- через центральный узел корпоративной сети передачи данных здравоохранения Алтайского края (КСПД) Оператора информационных систем в сфере здравоохранения, к которому Исполнитель обеспечивает защищенное подключение ЦОД;

- без использования КСПД – через координатор защищенной сети Исполнителя с организацией канала связи через оператора связи ООО «РусТелеТех».

Способ подключения определяется Заказчиком по согласованию с Исполнителем.

2.2. Услуги могут быть оказаны удаленно с использованием телекоммуникационных сетей связи по защищенным каналам связи, организованным в соответствии с п. 2.1.1 настоящего ТЗ. Средства защиты информации на стороне ЦОД Исполнителя, включая координатор защищенной сети, приобретаются Исполнителем за свой счет. Доступ рабочих мест Заказчика к защищенной серверной части информационной системы Исполнителя, а при подключении через КСПД – также доступ к КСПД, организуется Заказчиком.

2.3. Требования к объему оказываемых услуг.

2.3.1. 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.

- устранение возникающих ошибок, сбоев в работе МИС;

- поддержку действующих версий интеграционных модулей, обеспечивающих взаимодействие с федеральными сервисами ЕГИСЗ;

- поддержку интеграционных модулей, обеспечивающих взаимодействие с информационной системой льготного лекарственного обеспечения, лабораторными информационными системами медицинских организаций и региональной компонентой ЛИС, региональным архивом медицинских изображений, МИС сторонних разработчиков, функционирующих в медицинских организациях Алтайского края с использованием действующей интеграционной шины Системы здравоохранения Алтайского края в рамках предоставляемых Исполнителю объемов доступа.

- разработку, доставку, отладку, проверку работоспособности, предоставление обновленных версий функциональных компонентов и модулей МИС, указанных в п. 2.4 настоящего ТЗ;

- проведение регламентных работ, производимых для поддержания МИС в работоспособном состоянии. Требования к порядку проведения регламентных работ описаны в разделе 5 настоящего ТЗ.

- обеспечение взаимодействия МИС с программами региональных операторов информационных систем, а именно: ТФОМС Алтайского края, ФКУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Алтайскому краю» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Главное управление МВД России по Алтайскому краю, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Алтайскому краю.

- оказание консультационной поддержки специалистов Заказчика;
- методическую поддержку специалистов Заказчика.

2.3.2. Обработку обращений на устранение инцидентов, проведение регламентных работ или заявок на выполнение работ в рамках актуализации функционала МИС.

2.3.3. Исполнитель не несет ответственности за неработоспособность МИС в случае некорректной работы сетевого оборудования или иного оборудования Заказчика.

2.3.4. Исполнитель не несет ответственности за работу сети КСПД Оператора информационных систем в сфере здравоохранения. Специалистами Исполнителя осуществляется помощь в диагностике проблем при работе в сети КСПД по отдельному запросу Заказчика.

2.4. Услуги по-настоящему ТЗ оказываются для используемых Заказчиком компонентов из списка следующих функциональных компонентов МИС:

Модуль АРМ «Поликлиника» «Комплексной медицинской информационной системы», включая Веб-приложение - Портал АРМ «Поликлиника», в составе:

- «Регистратура»;
- «АРМ врача»;
- «Регистр беременных»;
- «Модулей по проведению диспансеризации»;
- «Прививки»;
- «Статистика»;
- «Модуль интеграции»;
- «Инфокиоск»;
- «Мониторинг пациентов, находящихся под диспансерным наблюдением»;
- «Мониторинг пациентов, подлежащих диспансеризации взрослого населения»;
- «Управление плановой госпитализацией»;
- «Телемедицинские консультации»;
- «Направления на диагностику и консультации»;
- «Журнал неотложных вызовов»;
- «Мониторинг COVID-19»;
- «Контакт-центр» (в том числе работа с обращениями граждан);
- «Мониторинг доступности записи на прием к врачу» (ситуационный центр);
- «Веб-МИС» - веб-приложение с функционалом приема врача, просмотром ЭМК-истории, возможностью отправки СЭМД и формирования реестров ТФОМС;
- «Веб-регистратура» - веб-приложение с функционалом работы регистраторов: просмотра и редактирования расписания, печати первичных документов;
- «Сервис валидации реестров» - веб-приложение с функционалом подготовки файлов реестров для первичной подачи в ТФОМС и повторной подачи файлов реестров с исправлениями. Сервис предназначен для сотрудников медицинских организаций, принимающих непосредственное участие в информационном взаимодействии между ТФОМС, МО и СМО при осуществлении персонифицированного учета оказанной медицинской помощи;
- «Модуль объединения и печати реестров»;
- другие.

3. Требования к организации технической поддержки и сопровождению

3.1. Цели и общие требования к организации технической поддержки.

Целью технической поддержки является оперативное разрешение инцидентов, связанных с функционированием или использованием МИС.

3.1.1. При возникновении Инцидентов, необходимости проведения регламентных работ или запроса на выполнение работ в рамках актуализации функционала МИС Заказчик формулирует техническую проблему и направляет ее в виде Заявки в службу технической поддержки.

3.1.2. Оперативный учет и контроль за выполнением мероприятий в рамках технической поддержки МИС осуществляется на основании Заявок, поступивших от Заявителей и включающих следующую информацию: фамилия, имя отчество Заявителя, контактные данные Заявителя, наименование Заявителя, описание проблемы и адрес электронной почты для получения отчета об исполнении Заявки.

3.1.3. Устранение возникших Инцидентов или запросов на выполнение работ в рамках актуализации функционала МИС осуществляется специалистами Заказчика в соответствии с разделом 4 настоящего ТЗ.

3.1.4. Техническая поддержка МИС должна осуществляться по следующим направлениям:

- техническая (обеспечение работоспособности МИС и консультативная поддержка) в случае возникновения Инцидентов и Запросов;

- проведение регламентных работ и предоставление пакетов обновлений МИС.

3.1.5. Выполнение изменений и доработок модулей МИС для обеспечения соответствия возникающим изменениям нормативно-правовой и законодательной базы федерального уровня, осуществляется Исполнителем.

3.2. Заказчик фиксирует заявки в системе redmine.corp.zdravalt.ru, размещаемой на ресурсах оператора информационных систем.

Состав решаемых вопросов технической поддержки:

- консультации по общим вопросам функционирования МИС в объеме информирования и часто задаваемых вопросов;

- ответ на Заявки, в рамках своей компетенции, изменение приоритетности выполнения задачи по результатам анализа проблемы;

- диагностика работоспособности МИС, тестирование работоспособности;

- консультационная поддержка по установке МИС;

- консультационная поддержка по настройке интерфейса МИС;

- консультации по организации бизнес-процессов;

- консультационная поддержка по внесенным изменениям в МИС в связи с действующими положениями федеральных нормативных правовых актов;

- пояснение функционала МИС;

- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы МИС;

- анализ работоспособности отдельных функций МИС при получении информации об ошибках и передача оператору информационных систем в сфере здравоохранения информации о приеме ошибки в работу при ее наличии или информирование о методах исправления ошибки (при наличии ошибок в настройках МИС или путях обхода ошибки);

- диагностика неисправностей на основе системных журналов, резервных копий программного обеспечения МИС и данных.

Кроме того, технической поддержкой второй линии осуществляется:

- консультационная поддержка по порядку обновления программного обеспечения, необходимого для функционирования МИС;

- консультационная поддержка по интеграции с федеральными сервисами и программами региональных операторов информационных систем;

- консультационная поддержка по вопросам первой и второй линий технической поддержки в объемах, превышающих компетенцию этих линий;

- восстановление работоспособности МИС при сбоях;

- консультационная поддержка по настройке производительности МИС;

- анализ производительности и корректности работы МИС.

3.3. Приоритеты Инцидентов:

3.3.1 Приоритет 1 (неотложный) – аварийная ситуация связанная:

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

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	Работа по Запросам ведется круглосуточно, включая выходные и праздничные дни
Время регистрации Запросов	не более 15 минут
Время реагирования	не более 15 минут
Время восстановления (с момента регистрации)	не более 1 часа

3.3.2. Приоритет 2 (высокий) – нарушение штатного функционирования МИС, отдельных модулей МИС или зависания МИС:

- неисправность или потеря работоспособности отдельных модулей МИС;
- нарушение целостности программного кода или данных, потеря отдельных функций в модулях МИС, приводящая к ограниченному использованию МИС по назначению.

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 Запросам ведется в рабочие дни рабочие часы (с 8 до 18 часов местного времени)
Время регистрации Запросов	Не более 30 минут
Время реагирования	Не более 1 часа
Время восстановления (с момента регистрации Запроса)	Не более 12 рабочих часов

3.3.3. Приоритет 3 (средний) – сбой в работе МИС:

- невозможность выполнения одной или нескольких функции МИС, не относящихся к основному функционалу компонент или модулей МИС, приводящие к частичному ограничению использования МИС;
- незначительные нарушения в отображении информации на экранах АРМ;
- нарушение возможности печати отдельных форм документов.

Контрольные параметры при обработке ситуации по приоритету 3:

Услуга	Срок проведения
Прием запросов	В рабочее время 8 часов в сутки, 5 дней в неделю, по рабочим дням
Режим обслуживания	Работа по Запросам ведется в рабочие дни рабочие часы (с 8 до 18 часов местного времени)

Время регистрации Запросов	Не более 30 минут
Время реагирования	Не более 4 часов
Срок выполнения Запросов (с момента регистрации запроса)	Не более 36 рабочих часов

3.3.4. Приоритет 4 (нормальный) – некритичная неисправность, есть обходной вариант, не влияет на работу МИС, невозможно решение без проведения анализа и исправления ошибок МИС:

Услуга	Срок проведения
Прием Запросов	В рабочее время 8 часов в сутки, 5 дней в неделю, по рабочим дням
Режим обслуживания	Работа по Запросам ведется в рабочие дни рабочие часы (с 8 до 18 часов местного времени)
Время регистрации Запросов	Не более 30 минут
Время реагирования	Не более 10 часов
Срок выполнения Запросов (с момента регистрации Запроса)	Не более 48 рабочих часов

4. Требования к обработке конфиденциальной информации

4.1. Исполнитель принимает на себя обязательства по осуществлению обработки конфиденциальной информации соблюдая конфиденциальность и обеспечивая целостность и доступность обрабатываемой информации.

4.2. Исполнитель обязан осуществлять обработку следующей информации (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение), размещаемой в модуле АРМ «Поликлиника» «Комплексной медицинской информационной системы», по поручению Заказчика:

4.2.1. Информация о пациентах (персональные данные, факты обращения в медицинскую организацию, принадлежность к группе, диагнозы, анамнезы, назначения и рекомендации, состояние и ход лечения пациента, себестоимость, способы оплаты, обезличенные агрегированные данные, входящие в статистическую информацию и составляющие служебную информацию).

4.2.2. Информация о сотрудниках Заказчика (персональные данные, специализации сотрудников, кадровая информация, графики работы).

4.2.3. Справочная информация, описывающая медицинские организации (физическая структура учреждения здравоохранения, функциональная структура, территориальные участки, штатное заполнение, ресурсы, услуги).

4.2.4. Справочная информация, описывающая предметную область (справочники услуг, МКБ-10, схемы наблюдения диспансерного учёта и т.п.). К данной информации предъявляются требования к обеспечению целостности и доступности.

4.2.5. Финансовая и другие виды информации конфиденциального характера, отнесённые к данной категории Заказчиком.

4.3. Заказчик имеет право требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленной отчётной документации и материалов, а также проводить проверку качества оказания услуги на предмет соответствия её действующему законодательству в области защиты информации.

4.4. Исполнитель обязуется:

4.4.1. Соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» а также другими нормативными правовыми актами Российской Федерации в области защиты персональных данных и безопасности информации.

4.4.2. Осуществлять обработку конфиденциальной информации только в целях, определённых контрактом на оказание услуг по технической поддержке и обновлению модуля АРМ «Поликлиника» «Комплексной медицинской информационной системы».

4.4.3. Осуществлять хранение персональных данных в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных.

4.4.4. Принять надлежащие технические, организационные и правовые меры по обеспечению безопасности обработки конфиденциальной информации в соответствии с требованиями действующего законодательства. Выполнять предписания Заказчика по защите информации.

4.4.5. Обеспечивать конфиденциальность обрабатываемой информации, а также применять меры по её защите.

4.4.6. Провести оценку эффективности принимаемых мер (аттестацию) по обеспечению безопасности обрабатываемой информации до момента предоставления услуг по договору технической поддержки информационной системы.

4.4.7. Следить за тем, чтобы его сотрудники строго выполняли условия конфиденциальности и требования по защите информации.

4.4.8. В случае раскрытия персональных данных третьим лицам по поручению Заказчика или по соглашению с ним, а также в случаях, предусмотренных законом или контрактом на оказание услуг по технической поддержке и обновлению модуля АРМ «Поликлиника» «Комплексной медицинской информационной системы», проинформировать таких третьих лиц о необходимости соблюдения конфиденциальности таких персональных данных.

4.4.9. По письменному требованию Заказчика подтвердить в письменной форме, что он соблюдает обязательства по настоящему Контракту в части обработки и защиты информации.

4.4.10. По письменному требованию Заказчика блокировать неправомерную обработку информации.

4.4.11. Предоставлять Заказчику необходимую информацию для подготовки ответа на запросы субъектов персональных данных об обрабатываемых персональных данных.

4.4.12. Проводить резервирование программ и данных электронных сервисов, используемых для обработки конфиденциальной информации в режиме реального времени с возможностью обеспечить восстановление программ и актуальных данных в случае сбоя.

4.4.13. Осуществлять обработку информации от имени Заказчика, исключительно в соответствии с указаниями Заказчика и совместно с Заказчиком.

4.4.14. Нести ответственность перед Заказчиком согласно ст. 6 п.5 Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», в том числе за утечку или разглашение обрабатываемой информации третьим лицам, за исключением случаев, когда разглашение произошло вследствие поручения Заказчика или соглашения с ним, а также в случаях, предусмотренных законом или контрактом на оказание услуг по технической поддержке и обновлению модуля АРМ «Поликлиника» «Комплексной медицинской информационной системы», либо когда утечка или разглашение обрабатываемой информации произошли в результате действий Заказчика.

4.4.15. Исполнять иные обязательства, предусмотренные действующим законодательством и контрактом на оказание услуг по технической поддержке и обновлению модуля АРМ «Поликлиника» «Комплексной медицинской информационной системы».

4.5. В случае окончания контракта на оказание услуг по технической поддержке и обновлению модуля АРМ «Поликлиника» «Комплексной медицинской информационной системы» и не заключения аналогичного контракта на новый срок, реорганизации или ликвидации одной из Сторон, Исполнитель обязуется незамедлительно прекратить осуществление обработки информации, передать её в защищённом виде Заказчику и затем уничтожить без возможности последующего восстановления.

5. Регламентные работы

5.1. В рамках технической поддержки МИС Исполнителем проводятся регламентные работы.

5.2. Регламентные работы производятся для поддержания МИС в работоспособном состоянии. Регламентные работы разделяются на:

- неотложные регламентные работы;
- плановые регламентные работы.

5.2.1. Неотложные регламентные работы проводятся, когда фиксируются прерывания в работе функциональных компонент или модулей МИС, существенные ухудшения параметров качества их работы или отклонения от штатного режима работы, которые могут в дальнейшем привести к Инцидентам приоритетов 1, 2.

5.2.2. К плановым регламентным работам относится:

- обновление МИС в связи с выходом новых версий;
- проведение резервного копирования и дублирования информации, хранящейся в МИС;
- установка нового оборудования для функционирования МИС.

Регламентные работы могут осуществляться с остановкой работы МИС или без остановки работы МИС.

5.2.3. Уведомление Получателей о проведении регламентных работ осуществляется специалистами Исполнителя по электронной почте в следующие сроки:

Минимальное время уведомления о плановых регламентных работах	не менее 4 часов
Минимальное время уведомления о неотложных регламентных работах	1 час

В уведомлении о проведении регламентных работ указывается:

- дата, время и продолжительность проведения регламентных работ;
- предполагаемая продолжительность недоступности МИС или отдельных ее функциональных компонент или модулей;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

6. Требования к сохранности информации при авариях

6.1. Исполнителем должна обеспечиваться сохранность информации при всех аварийных ситуациях. Под аварийной ситуацией следует понимать такое состояние, которое характеризуется:

- полным или частичным прекращением выполнения функциональных задач;
- нештатным режимом работы МИС или ее компонентов;
- отсутствием подтверждения полномочий, повлекшим нарушение завершенности и точности передачи информации;
- несвоевременностью получения пользователями запрашиваемой информации и ее неадекватностью (достоверностью);
- полной или частичной потерей информации;
- нелегитимным доступом к МИС;
- аномальным состоянием важнейших компонентов инфраструктуры взаимодействующих систем и подсистем, всех видов обеспечения, сетевой инфраструктуры, людских ресурсов и других обеспечивающих процессов.

В случае повреждения данных должно обеспечиваться восстановление состояния МИС и ее отдельных подсистем из резервных копий.

* Предоставление «эквивалента» к указанному товарному знаку невозможно, так как необходимо обеспечить интеграцию с ранее установленной системой АРМ «Поликлиника» «Комплексной медицинской информационной системы» на основании ст.33 ч.1 п.1 Федерального закона от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».