

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач Городского
Родильного комплекса №6 г.Ташкент

Пахомова Ж.Е.

«14» 2022 год

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на услугу по оказанию технической поддержки медицинской информационной
системы и системы электронного документооборота на базе
программного обеспечения МИС МедДата

Ташкент 2022 г.

Перечень принятых терминов

Термин	Определение
Базовая программная платформа	Программная платформа МИС МедДата
Дистанционный (удалённый) доступ	Подключение к удалённому компьютеру/серверу с помощью специального программного обеспечения, позволяющего выполнять действия по управлению удалённым компьютером дистанционно
Заказчик	Городской родильный комплекс №6 г. Ташкент
Инцидент	Любое событие, приводящее к нарушению нормального функционирования системы электронного документооборота, либо оказывающее или способное оказать влияние на её нормальное функционирование
Исполнитель	Определится по результатам отбора
Консультация	Ответ на устный или письменный запрос Заказчика о действиях, которые необходимо выполнить для получения нужного результата
Критичность инцидента	Степень важности проблемы, вызвавшей инцидент
Обращение	Обращение представителя Заказчика за услугами технической поддержки
Объект эксплуатации	в котором эксплуатируется Система
Ошибка персонала	Неверные действия, не предусмотренные эксплуатационной документацией на Систему (Руководством пользователя и Руководством администратора) в части работы с Системой или её обслуживания
Приоритет инцидента	Свойство инцидента, определяющее очерёдность его обработки в потоке заявок
Проблема	Сложный вопрос или задача, требующая решения
Техническая поддержка	Совокупность мероприятий по технической поддержке системы электронного документооборота центрального аппарата Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному контролю, выполняемых Исполнителем в соответствии с Договором о технической поддержке
КТС	Комплекс технических средств
ПО	Программное обеспечение
СЭД, Система	Система электронного документооборота

1.1 Основные понятия технической поддержки

Техническая поддержка организуется на основе инцидентной модели. Каждое событие, связанное с обращением за технической поддержкой (далее - Заявкой), считается инцидентом, а все действия, связанные с ним – обработкой инцидента.

Для классификации инцидентов при регистрации Заявки применяется классификационный параметр – «Критичность инцидента».

Критичность инцидента может принимать значения:

- Высокая;
- Средняя;
- Низкая.

Уровень критичности первоначально присваиваются инциденту при регистрации Заявки, но в дальнейшем, при обработке инцидента, может быть изменен.

Критерии присвоения инциденту уровня критичности приведены в Приложении А настоящего Порядка.

Информация о выявленных ошибках регистрируется в Журнале учёта инцидентов с соответствующей пометкой в графе «Вид обращения». Форма Журнала учета инцидентов приведена в приложении Б.

1.2 Объект технической поддержки

Объектом технической поддержки является Система.

Потребителями технической поддержки являются:

- Администраторы Системы – в части круга вопросов, касающихся настройки и обслуживания Системы;
- Пользователи Системы – в части вопросов, касающихся функционирования Системы.

1.3 Взаимодействие сторон в рамках технической поддержки

Исполнитель при заключении договора предоставляет следующие каналы обращения за технической поддержкой:

- Телефон технической поддержки;
- Адрес электронной почты;
- Адрес сайта для формирования и/или отслеживания состояния Заявок.

Заказчик при заключении договора предоставляет следующие сведения:

- ФИО, должность, e-mail и телефоны ответственного специалиста Заказчика, отвечающего за взаимодействие с Исполнителем по вопросам технической поддержки.

Ответственный специалист со стороны Заказчика, осуществляет:

- Сбор обращений по проблемам работы с Системой от инициаторов обращений – сотрудников Заказчика, работающих с Системой;
- Предварительное определение соответствия каждого обращения составу вопросов, решаемых в рамках технической поддержки;
- Формулирование Заявки на техническую поддержку в соответствии с требованиями к Заявке (Приложение В);
- Направление Заявки на техническую поддержку Исполнителю;
- Предоставление дополнительной информации по Запросу от Исполнителя;
- Обеспечение возможности удаленного доступа Исполнителя к рабочему месту или серверу Заказчика по запросу Исполнителя;
- Контроль исполнения Заявки со стороны Заказчика, направление претензий по качеству выполнения Заявок;
- Отслеживание хода исполнения Заявки и/или устранения недостатков в ее исполнении;
- Получение от Исполнителя и фиксация отчета об исполнении Заявки.

Исполнитель, получив Заявку по одному из указанных каналов, регистрирует Заявку в Системе учета заявок и сообщает ответственному специалисту номер заявки по указанному адресу электронной почты ответственного специалиста со стороны Заказчика.

Исполнитель, в процессе исполнения Заявки обращается за дополнительной информацией к ответственному специалисту со стороны Заказчика и сотруднику Заказчика – инициатору обращения.

1.4 Ограничения технической поддержки

Техническая поддержка **оказывается** в следующих случаях:

- Требуется консультация:

- Пользователю – по вопросам, связанным с использованием Системы¹;
- Администратору – по особенностям настройки и обслуживания

Системы (включая настройку электронной подписи в Системе);

- Возникла нештатная ситуация в работе Системы, требующая помощи в устранении проблемы:
 - Клиентская часть Системы не запускается при включении или перезагрузке компьютера, на котором она установлена;
 - При включении или в процессе работы клиентской части Системы возникают ошибки, сопровождаемые сообщениями об ошибке;
 - В работе клиентской части происходят сбои в процессе работы, выражающиеся в зависании (отсутствии отклика в течение более чем 3-х минут, за исключением времени формирования отчета) или самопроизвольном выключении клиентского приложения;
 - Серверная часть Системы не запускается при включении или перезагрузке сервера;
 - При включении, перезагрузке или в процессе работы серверной части Системы возникают ошибки, сопровождаемые сообщениями об ошибке;
 - В работе серверной части (серверные компоненты ИИС или СУБД в составе Системы) систематически возникают сбои;
 - В других случаях, когда серверная или клиентская часть системы не устанавливается, не настраивается или не функционирует должным образом.

Техническая поддержка **не оказывается** в следующих случаях и по следующим основаниям:

- Обращение по вопросам, не относящимся напрямую к функциям, техническим особенностям, специфике эксплуатации или обслуживанию Системы;
- Обращение по вопросам использования Системы, рассмотренным в документации;
- Обращение по вопросам, выходящим за рамки документированного функционала Системы (в том числе и административного);

¹ Оказание консультации не отменяет необходимости пользователю пройти предусмотренное обучение по работе с системой и изучить Руководство пользователя. Консультация оказывается только по вопросам, ответ на которые пользователь не может найти в документации.

- Обращения, связанные с диагностика, обслуживанием и ремонтом любого аппаратного и программного обеспечения, за исключением настройки и обновления Системы;
- Доработка и настройка Системы в части расширения или изменения функциональности системы (включая приём и регистрацию заявок или пожеланий на подобную доработку);
- Устранение проблем нештатного функционирования Системы, вызванных несоответствием программных и аппаратных средств Системы техническим требованиям к Системе.

1.5 Способы осуществления технической поддержки

Диагностирование проблемы по заявке пользователя осуществляется:

- На основании предоставленных пользователем описания проблемы и снимков экрана, демонстрирующих проявление проблемы;
- По результатам ознакомления с проявлением проблемы и действиями пользователя, приведшими к проблеме.

Консультирование по разрешению проблемы осуществляется:

- Путём предоставления устных рекомендаций;
- Путём предоставления письменных рекомендаций (по электронной почте);
- Путем демонстрации необходимого порядка действий по устранению или предотвращению проблемы с применением средств удаленного доступа (TeamViewer);
- Выезд на объект выяснение причин, с последующим устранением.

2 Порядок осуществления технической поддержки

Техническая поддержка оказывается в соответствии со следующим порядком:

- В случае возникновения потребности в технической поддержке, сотрудник Заказчика обращается с описанием проблемы к ответственному сотруднику Заказчика.

- Ответственный сотрудник Заказчика по возможности самостоятельно устраняет проблему или формирует Заявку по технической поддержке, если проблема относится к вопросам технической поддержки и направляет Заявку по одному из указанных в п. 1.3 каналов обращения.
- Исполнитель:
 - получает и регистрирует Заявку в системе учета Заявок, сообщает на адрес электронной почты ответственного сотрудника Заказчика идентификатор Заявки; ○ диагностирует проблему, при необходимости привлекая технических специалистов Исполнителя, запрашивая дополнительную информацию у Заказчика, используя средства удаленного доступа; ○ в случае, если Заявка не относится к сфере технической поддержки, а соответствующая проблема может быть решена исключительно доработкой Системы, Исполнитель закрывает Заявку, сообщая основание закрытия и фиксируя постановку на доработку Системы для обеспечения ее реализации в рамках возможного договора на развитие Системы; ○ в случае, если Заявка не может быть решена в рамках технической поддержки, Исполнитель закрывает Заявку, сообщая основание закрытия и, возможно, рекомендации по альтернативным способам решения проблемы ответственному сотруднику Заказчика;
 - присваивает Заявке уровень критичности и приоритет; определяет плановый срок исполнения Заявки; ○ сообщает ответственному сотруднику Заказчика плановый срок исполнения Заявки; ○ исполняет Заявку, взаимодействия с инициатором Заявки и ответственным сотрудником Заказчика; ○ сдает результаты исполнения Заявки ответственному сотруднику Заказчика, направляя уведомление об исполнении Заявки с кратким описанием проведенных мероприятий на адрес электронной почты ответственного сотрудника Заказчика.
- Ответственный сотрудник Заказчика принимает результаты исполнения Заявки или сообщает замечания Исполнителю.
- Исполнитель при необходимости устраняет замечания и повторно сдает результаты ответственному сотруднику Заказчика.

- Если результаты исполнения приняты (отсутствуют замечания в течение 3-х дней с момента сдачи результатов исполнения Заявки), Заявка считается исполненной и закрывается.

Все этапы работы с Заявкой фиксируются в журнале учета Заявок.

В любой момент ответственный сотрудник Заказчика может получить информацию о ходе исполнения Заявки через систему учета заявок, указав идентификатор Заявки или обратиться с вопросами относительно ее исполнения по телефону или электронной почте Исполнителя.

Ответственный сотрудник Заказчика может в любой момент отозвать незакрытую Заявку, если проблема решена без участия специалистов техподдержки, либо потеряла свою актуальность через систему учета заявок или обратившись по электронной почте, указав идентификатор Заявки и основание для ее отзыва.

Исполнение Заявки может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторно воспроизвести проблему на рабочем месте или сервере Заказчика;
- Заказчик не может предоставить достаточно исходной информации для выявления и решения проблемы.
- Исполнение Заявки требует доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта;
- Заявка сформулирована некорректно, дополнительная информация предоставляется в недостаточном объеме и/или несвоевременно.

3 Обязанности Исполнителя и Заказчика

3.1 Исполнитель обязан:

Для оказания технической поддержки Исполнитель обязан обеспечить прием и регистрацию Заявок Заказчика на техническую поддержку по указанным в п. 1.3 каналам обращений.

В процессе оказания технической поддержки Исполнитель должен осуществлять в рамках ограничений п. 1.4:

- оперативное восстановление работоспособности Системы в случае сбоев;
- консультирование по вопросам администрирования Системы;

- анализ и исправление ошибок пользователей и администраторов Системы, возникающих при работе с Системой;
- поддержку пользователей и консультации по использованию Системы;
- проведение анализа нетиповых ситуаций, выработку решений по устранению возникших проблем;
- настройку конфигураций, не затрагивающих основные алгоритмы Системы;
- восстановление баз данных в случае их повреждения;
- передача обновлений Системы, обновление инструкций.

При предоставлении Акта сдачи-приемки услуг Исполнитель должен представить Заказчику заполненный Журнал учёта инцидентов за отчетный период.

3.2 Заказчик обязан

Для получения технической поддержки Заказчик должен обеспечить необходимый уровень квалификации пользователей и администраторов Системы в части вопросов работы с Системой. В частности, Заказчик должен провести подготовку пользователей и администраторов в соответствии с программами подготовки, разработанными Исполнителем, обеспечить явку сотрудников на проводимые Исполнителем мероприятия по подготовке пользователей и администраторов, а также обеспечить ознакомление пользователей и администраторов с эксплуатационной документацией на Систему (Руководство пользователя, Руководство администратора) и иными информационными материалами, предоставленными Исполнителем.

В период действия технической поддержки Заказчик должен:

1. Обеспечивать доступ к работе с Системой только сотрудников, прошедших необходимый инструктаж и ознакомленных с эксплуатационной документацией на Систему – руководствами пользователей (для пользователей) и руководствами администраторов (для администраторов), входящими в комплект документации на Систему;
2. Эксплуатировать Систему исключительно в соответствии с эксплуатационной

документацией на неё, в т.ч.:

- а) Выполнять все предусмотренные эксплуатационной документацией действия и мероприятия по обслуживанию Системы (периодическое резервное копирование данных, диагностирование работоспособности

Системы и её компонентов);

- б) Соблюдать все требования, предусмотренные соответствующей эксплуатационно-технической документацией на техническую инфраструктуру, на которой развёрнута и эксплуатируется Система (КТС, системное и общее ПО, оборудование передачи данных, системы электроснабжения, вентиляции и кондиционирования и т.п.) и выполнять регламентные мероприятия по обслуживанию инфраструктуры;
3. Обеспечивать и поддерживать своими силами работоспособность КТС, на котором развёрнута Система;
4. Обеспечивать (в случае необходимой замены компонентов КТС или при установке обновлений общего и системного ПО) выполнение требований, предъявляемых к КТС в части состава и технических характеристик КТС, общего и системного ПО согласно приложению Г;
5. Не допускать самостоятельного (без согласования с Исполнителем) изменения конфигурации Системы или её компонентов, в частности:
 - а) Изменения состава и технических характеристик КТС, использованных для развертывания Системы (как серверной, так и клиентской частей);
 - б) Изменения состава и технических характеристик общего и системного ПО;
 - в) Установки обновлений общего и системного ПО (операционной системы, СУБД);
 - г) Установки на сервера и клиентские рабочие места дополнительного ПО (антивирусы, файрволы и т.п.), влияющего на работу Системы или её компонентов (в т.ч. путём блокировки портов, запрета выполнения приложений и т.п.);
 - д) Изменения выполненных при разворачивании Системы настроек соединения серверной части с СУБД;
 - е) Изменения настроек файрволов и иных системных или сервисных приложений и служб в части блокировки портов, разрешения/запрета протоколов и т.п., используемых Системой;
6. Обеспечить наличие на всех серверах и компьютерах, на которых установлено и эксплуатируется ПО Системы.

Критерии оценки уровня критичности обращений

Выделяются три уровня критичности:

- Высокий – проблема связана с невозможностью выполнения обязательных операций в Системе;
- Средний – проблема связана с затруднениями выполнения операций в Системе;
- Низкий – проблема не связана с сокращением доступной функциональности Системы.

Высокий уровень критичности присваивается:

- При сбоях Системы, требующих консультаций по её восстановлению;
- При нетиповых ситуациях, в которых невозможно функционирование серверной части Системы на объекте эксплуатации;
- При невозможности пользователем с ролями «Руководитель» или «Помощник руководителя» выполнить штатные действия, предусмотренные задокументированным функционалом Системы.

Средний уровень критичности присваивается:

- При заметном снижении производительности в процессе эксплуатации Системы (большое время реакции Системы на событие, инициированное пользователем в интерфейсе рабочего места);
- При нетиповых ситуациях, в которых возможно функционирование серверной части Системы на объекте эксплуатации, но возникают затруднения с нормальным использованием задокументированных функций Системы на клиентских рабочих местах; Низкий

уровень критичности присваивается:

- При всех проблемах, не связанных с работоспособностью Системы и корректностью её работы.

В случае невозможности однозначно установить уровень критичности для поступившей заявки на поддержку, по умолчанию присваивается средний уровень критичности.

Для сообщений об ошибках Системы устанавливается высокий уровень критичности.

Принятую и зарегистрированную заявку Исполнитель должен обработать в установленные сроки.

Приоритет Заявки устанавливается в зависимости от присвоенного при регистрации уровня критичности инцидента согласно таблице 1:

Таблица 1 - Соответствие уровня критичности и приоритета Заявки

Уровень критичности	Приоритет
Высокий	1
Средний	2
Низкий	3

В процессе обработки Заявки приоритет может быть изменен специалистами Исполнителя в зависимости от выявленных обстоятельств:

- Для инцидентов с уровнем критичности «Средний» приоритет Заявки может быть поднят до «1» либо снижен до «3»;
- Для инцидентов с уровнем критичности «Низкий» приоритет Заявки может быть повышен до «2»;
- Приоритет инцидентов с уровнем критичности «Высокий» изменён быть не может.

Плановый срок исполнения Заявки устанавливаются в соответствии с приоритетами согласно таблице 2:

Таблица 2 – Плановый срок исполнения Заявки в зависимости от приоритета

Приоритет	Срок
1	Один рабочий день с даты регистрации Заявки
2	Два рабочих дня с даты регистрации Заявки
3	Три рабочих дня с даты регистрации Заявки

Спецификация работ

Наименование услуг	Стоимость
<p>1. Техническая поддержка МИС</p> <p>1.1 Консультирование по телефону по вопросам:</p> <p>1.1.1 Технического сопровождение МИС</p> <p>1.1.2 Мониторинг работоспособности МИС</p> <p>1.1.3 Диагностика-настройка резервного копирования</p> <p>1.2 Выезд к заказчику для:</p> <p>1.2.1 Диагностики работы МИС</p> <p>1.2.2 Оптимизации работы МИС</p> <p>1.2.3 Устранения ошибок в работе МИС</p> <p>1.3 Настройки-конфигурирование МИС:</p> <p>1.3.1 Конфигурирование по требованию заказчика прайс листа платных услуг</p> <p>1.3.2 Конфигурирование по требованию заказчика соответствующих форм приёмов для врачей</p> <p>1.3.3 Конфигурирование по требованию заказчика шаблонов анализов и исследований</p> <p>1.3.4 Конфигурирование по требованию заказчика коечного фонда стационара</p> <p>1.3.5 Конфигурирование по требованию заказчика групп анализов и исследование</p> <p>1.3.6 Конфигурирование по требованию заказчика групп лекарственных назначений</p> <p>1.3.7 Конфигурирование по требованию заказчика форм приемов узких специалистов</p>	
<p>2. Техническая поддержка серверного оборудование Центра:</p> <p>2.1 Установка сервера виртуализации VMware ESXi</p> <p>2.2 Управление серверами и серверным оборудованием</p> <p>2.3 Администрирование систем резервного копирования и восстановления данных</p> <p>2.4 Установка файл-сервера на базе Windows Server (предоставление общего и внутри отдельного упа и другие работы)</p> <p>2.5 Установка Active Directory Domain Services (для создание учетных записей пользователей, групповые политика и другие работы)</p> <p>2.6 Создания администратором ролей пользователей и назначения. (Администратором можно назначить любого пользователя путем включения его в соответствующую роль)</p> <p>2.7 Установка возможности блокировки пользователя администратором</p> <p>2.7 Установка возможность удалённой перезагрузки, включения и выключения сервера</p> <p>2.8 Установка системы автоматического резервирования данных на серверах (Организация хранения данных, систем резервного копирования и архивирования)</p> <p>2.9 Установка Kerio Win Route Firewall для обеспечения безопасного доступа в Интернет, а также защиты сетей и контроля сетевого трафика пользователей</p>	

<p>2.10 Установка управление системой динамического распределения адресов (DHCP)</p> <p>2.11 Установка, настройка коммутаторов и подключение пользователей к локальной сети</p>	
<p>3. Техническая поддержка локально вычислительной сети:</p> <p>3.1 Обслуживания активного сетевого оборудования</p> <p>3.2 Проведение настройки средств управления сетью</p> <p>3.3 Поддержание сетевой безопасности;</p> <p>3.4 Настройка доступа в интернет, а также к сетям провайдеров информационных услуг;</p> <p>3.5 Налаживание каналов связи между отдельными подразделениями компании-заказчика;</p> <p>3.6 Организация удаленного доступа и построение виртуальной частной сети;</p> <p>3.7 Осуществление профилактики вероятных проблем;</p> <p>3.8 Постоянный мониторинг производительности сети;</p> <p>3.9 Нагрузочное тестирование, проведение мероприятий по предупреждению возникновения проблем с сетью;</p> <p>3.10 Своевременная инсталляция обновлений программного обеспечения для серверов и сетевого оборудования;</p> <p>3.11 Создание рекомендаций по оптимизации работы ИТ инфраструктуры;</p> <p>3.12 Документирование начального состояния сетевой инфраструктуры и произошедших в ней изменений.</p>	