**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по сервисному обслуживанию**

**Лабораторной Информационной Системы (ЛИС) АЛИСА**.

**Описание объекта сопровождения.**

ЛИС АЛИСА применяется в клинико-диагностической лаборатории Заказчика на условиях простой (неисключительной) лицензии и эксплуатация ЛИС ограничивается правом инсталляции дистрибутива, запуска и использования по функциональному назначению.

ЛИС АЛИСА применяется для автоматизации работы клинико-диагностической лаборатории.

Функции ЛИС АЛИСА:

* Регистрация направлений и биологических проб;
* Распределение заданий по рабочим местам лаборатории;
* Взаимодействие с анализаторами;
* Регистрация, проверка и подтверждение результатов исследований;
* Печать протоколов исследований и регистрационных журналов лаборатории по видам исследований;
* Архивирование результатов исследований;
* Формирование и печать динамики изменений параметров исследования;
* Формирование и выдача статистических отчетов о работе лаборатории;
* Контроль качества лабораторных исследований (внутрилабораторный).

Состав ЛИС АЛИСА:

* Автоматизированное рабочее место ЛИС – 19 шт.
* Удаленное рабочее место ЛИС – 13 шт.
* Драйверы подключения анализаторов:

|  |  |
| --- | --- |
| **Оборудование** | **Количество** |
| Medonic-M | 1 |
| URISCAN PRO | 2 |
| XE-2100 | 1 |
| Multiscan ScanIT | 1 |
| AK-37 | 2 |
| BS-200 | 1 |
| Micros 60 | 1 |
| UriSed | 1 |
| Ves-Cube 200 | 1 |
| Architect i2000 | 1 |
| Cobas e 411 | 1 |
| BS2300 | 1 |

* Модуль «Микробиология» – 1 шт.
* Модуль «ИФА» - 1 шт.

1. **Краткие характеристики оказываемых услуг.**

Услуги по комплексному техническому обслуживанию в объеме настоящего технического задания:

* Обеспечение бесперебойной работы ЛИС АЛИСА.
* Сопровождение и администрирование СУБД, Сервера приложений из состава «1С: Предприятие 8».
* Диагностика и устранение ошибок в работе ЛИС АЛИСА.
* Настройка, диагностика и устранение ошибок в работе анализаторов (в части взаимодействия с ЛИС).
* Настройка прикладного программного обеспечения в связи с вновь возникающими потребностями лаборатории Заказчика.
* Модернизация прикладного программного обеспечения, настройка нового функционала
* Методическая и техническая поддержка пользователей ЛИС АЛИСА.

1. **Количество оказываемых услуг для каждой позиции и вида, номенклатуры или ассортимента:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N**  **п/п** | **Наименование услуг** | **Кол-во (объем)** |
| 1 | Комплексное техническое обслуживание Лабораторной Информационной системы АЛИСА с 01 июля по 30 сентября 2023 г. | 1 услуга |
| 2 | Комплексное техническое обслуживание Лабораторной Информационной системы АЛИСА с 01 октября по 31 декабря 2023 г. | 1 услуга |
| 3 | Комплексное техническое обслуживание Лабораторной Информационной системы АЛИСА с 01 января по 31 марта 2024 г. | 1 услуга |
| 4 | Комплексное техническое обслуживание Лабораторной Информационной системы АЛИСА с 01 апреля по 30 июня 2024 г. | 1 услуга |

1. **Сопутствующие работы, услуги, сроки выполнения, требования к выполнению:** Сопутствующие расходы (транспортные, накладные, страховые) включены в стоимость.
   1. **Цели оказания услуг по сервисному сопровождению ЛИС АЛИСА**

* Обеспечение устойчивого, эффективного и бесперебойного функционирования ЛИС АЛИСА
* Информационное обеспечение эффективной работы пользователей с ЛИС АЛИСА
* Поддержание в актуальном состоянии форм, справочников и классификаторов ЛИС АЛИСА относительно технологических аспектов функционирования лаборатории Заказчика и действующих правовых и нормативных актов.
* Обеспечение целостности и сохранности данных прикладных решений из состава ЛИС АЛИСА
* Техническая поддержка пользователей
* Консультации пользователей
* Оперативное выполнение работ по модернизации программного кода и расширению функциональных возможностей ЛИС АЛИСА в случаях изменения нормативно-правовой базы, регулирующей данный вид деятельности
* Оперативная диагностика и устранение ошибок в работе ЛИС АЛИСА
* Оперативная диагностика и устранение ошибок при информационном обмене с аналитической техникой.
  1. **Исполнитель должен обеспечить**
* Консультации по вопросам эксплуатации прикладных решений по методу «горячей линии» - в течение срока действия договора
* Поставку плановых обновлений прикладных решений, а также обновлений, связанных с изменением условий функционирования (изменением организационно-штатной структуры в лаборатории Заказчика, изменения нормативной базы) или с исправлением обнаруженных ошибок в работе подсистем ЛИС АЛИСА, сведения о которых передаются по «горячей линии» или иным способом, в том числе в электронном виде. При этом должна быть сохранена или расширена функциональность развёрнутых прикладных решений, сохранены или улучшены интерфейсы, средства настройки и эксплуатационные параметры, должна быть обеспечена преемственность по отношению к разработанным и внедренным ранее программным средствам, выходным формам, структурам и форматам данных, с внесением необходимых изменений в эксплуатационную документацию.
* Поставку обновлений эксплуатационной документации, соответствующих обновлениям прикладных решений
* Настройку прикладных решений ЛИС АЛИСА в связи с изменениями технологических аспектов производства (настройка новых методик, настройка новых тестов, переподключение имеющихся анализаторов, настройка модуля ведения внутрилабораторного контроля качества и т.д.), которая должна выполняться Исполнителем по заявкам Заказчика.
* Модификацию печатных форм по заявкам Заказчика
* Восстановление после сбоя, устранение ошибок в работе ЛИС, препятствующих нормальной работе лабораторной службы.
* Организацию защиты данных средствами резервного копирования.
  1. **Гарантийный срок** – не менее 6 месяцев. Гарантия на услуги распространяется на внесённые в процессе сопровождения изменения, и предусматривает устранение критических ошибок в программном обеспечении.

1. **Количественные характеристики оказываемых услуг.**

| **№ п/п** | **Наименование услуг** | **Порядок предоставления услуг** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Поддержание в работоспособном состоянии ЛИС на серверах и на рабочих местах. | Ежедневный мониторинг состояния |
| **2** | Поддержание в работоспособном состоянии интерфейсов передачи данных с приборов в ЛИС | Ежедневный мониторинг состояния |
| **3** | Периодическое резервное копирование базы данных ЛИС с возможностью сохранения на любой носитель информации. | Еженедельно |
| **4** | Изменение структуры базы данных для повышения эффективности работы. | 1 раз в 3 месяца |
| **5** | Предоставление обновленных версий ЛИС  с новым дополнительным функционалом по мере появления версий. | Предоставление обновленных версий до последней текущей версии в течение срока действия договора. |
| **6** | Настройка и обучение сотрудников новому функционалу. | 1 раз в месяц |
| **7** | Консультации в режиме реального времени по телефону, электронной почте и удаленному доступу по всем вопросам, касающимся работы с ЛИС | Неограниченное количество консультаций по рабочим дням  с 9-00 до 18-00 |
| **8** | Устранение ошибок в работе ЛИС | Восстановление работоспособности ЛИС или устранение любой проблемы, связанной с функционированием программы ЛИС |
| **9** | Изменения, добавления и перенастройка ЛИС по запросу заказчика | Внесение изменений и добавление данных путем настройки во все пользовательские справочники ЛИС, редактирование и создание новых форм ответов, отчетов, форм заказа на исследования (до 10 в месяц), программирование новых алгоритмов расчета методик, инструктаж новых сотрудников. |
| **10** | Переустановка ЛИС на рабочих местах Заказчика в случае сбоев в работе или замене компьютера | В случае отказа компьютера с ЛИС установка ЛИС на новом компьютере. |
| **11** | Прием запросов на оказание услуг по факсу и электронной почте по всем вопросам, касающимся работы с ЛИС | Круглосуточный прием письменных запросов в установленной форме от уполномоченных представителей Заказчика по факсу и электронной почте в адрес службы технической поддержки Исполнителя. После получения запроса Исполнитель информирует Заказчика по электронной почте о его регистрации. |
| **12** | Реагирование Исполнителя на обращение Заказчика | Время реакции Исполнителя на обращение Заказчика (время с момента получения Исполнителем письменного запроса до информирования Заказчика о планируемых сроках оказания услуг или передачи письменно оформленного мотивированного отказа) не более 4-х часов. На заявки по срочным вопросам (Критические ошибки) - не более 2-х часов. |
| **13** | Сроки выполнения технических работ по устранению классифицированных ошибок в функционировании ЛИС | Критические ошибки. Ошибки, возникающие в рамках программного продукта ЛИС, которые делают невозможным нормальное выполнение работы Заказчика. Время устранения ошибки - не более 1 суток. Серьезные системные ошибки. Ошибки представляют собой серьезные системные ошибки в программном продукте, которые хоть и не оказывают влияние на текущие операции работ Заказчика, тем не менее серьезно влияют на его важнейшую часть. Время устранения ошибки - не более 2-х суток. Системные ошибки. Ошибки представляют собой системные ошибки, которые не оказывают существенного воздействия на работу Заказчика или на данные в системе. Время устранения ошибки - не более 10 суток. |
| **14** | Классификация заявок Заказчика по срочности реагирования | Запрос считается срочным при возникновении Критической ошибки, если невозможно использовать Систему в целом или невозможно осуществить критический бизнес-процесс; все остальные запросы - текущие. |

1. **Результат оказания услуги:** бесперебойное функционирование ЛИС АЛИСА.