# **Гражданско-правовой договор (РИАМС ПроМед) № \_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Пермь | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. |
|  |  |

1. Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая поликлиника №1» именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице главного врача Евстифеевой Ларисы Александровны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующий (ая) на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_ и лицензии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_с другой стороны, заключили настоящий гражданско-правовой договор (далее – договор) по итогам запроса котировок, на основании протокола \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г.), о нижеследующем:

## **Основные понятия**

* 1. Пользователь – Сотрудник Заказчика, непосредственно использующий любую часть РИАМС в своей работе.
  2. ЕКС – Единая Корпоративная Сеть Здравоохранения Пермского Края.
  3. Приложения РИАМС – Составные части Региональной Информационной Аналитической Медицинской Системы: Программный комплекс “ПроМед”.

## **Предмет Договора**

* 1. Исполнитель берёт на себя обязательства по оказанию следующих Услуг:

1. Предоставление вычислительных мощностей для хранения и обработки данных Заказчика.
2. Сопровождение и поддержка приложений РИАМС Заказчика. Регламент работы службы сопровождения описан в Спецификации на оказание услуг по сопровождению (приложение №1 настоящего договора).
   1. Заказчик берёт на себя обязательства выполнять рекомендации специалистов Исполнителя и своевременно оплачивать Услуги Исполнителя.

## **Обязанности Исполнителя**

* 1. Качественно и в срок оказывать Заказчику Услуги.
  2. Не разглашать информацию Заказчика, ставшую ему известной в процессе исполнения своих обязательств по настоящему Договору.
  3. В течение 1-го рабочего дня предоставлять актуальную контактную информацию Заказчику (Приложение №2 настоящего Договора), для взаимодействия Пользователей Заказчика со специалистами Исполнителя.

## **Обязанности Заказчика**

* 1. Учитывать рекомендации Исполнителя по использованию РИАМС, в том числе по вопросам связанным с организацией работ.
  2. Осуществлять доступ к данным, хранящимся на оборудовании Исполнителя, используя только функциональные возможности приложений РИАМС.
  3. Направлять своих специалистов для участия в мероприятиях, связанных с использованием РИАМС.
  4. В случае отсутствия претензий, к оказанным Исполнителем Услугам за месяц, подписывать Акт выполненных услуг за месяц не позднее 5- го числа месяца следующего за расчётным.
  5. В случае претензий к качеству оказанной Услуги за месяц, подписать Акт выполненных услуг за месяц не позднее 5- го числа месяца следующего за расчётным, при этом подробно изложить в Акте список претензий к оказанной Исполнителем Услуге.
  6. Своевременно оплачивать услуги Исполнителя.

## **Прочие условия**

* 1. Передача Исполнителем данных от Заказчика третьим лицам возможна только с согласия Пользователя, оформленного в письменном виде.
  2. Стороны обязуются предоставлять друг другу любую информацию, связанную с исполнением Договора. Запрос на подобную информацию должен быть сделан в письменной форме.
  3. За разглашение конфиденциальной информации Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
  4. Права и обязанности Сторон по Договору не могут быть переданы третьим лицам.
  5. При сбое в работе РИАМС по вине Заказчика или вследствие вмешательства третьих лиц мероприятия по восстановлению работоспособности РИАМС осуществляются на платной основе по дополнительному соглашению Сторон.

## **Стоимость работ, порядок и сроки расчетов**

* 1. Стоимость услуг по договору составляет  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** рубля, **ежемесячно**. Общая сумма договора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** рублей.
  2. Оплата Услуг Исполнителя производится в течение 3 (трёх) дней после подписания Акта выполненных работ за месяц.
  3. В случае оказания дополнительных услуг оплата производится по дополнительному соглашению, заключаемому между Исполнителем и Заказчиком.

**8. Ответственность сторон**

8.1 В случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств Исполнителем, последний несет ответственность в соответствии с действующим Законодательством РФ.

8.2 В случае превышения Исполнителем часов неоказания Услуги по пункту 1.3.1.1 Приложения №1 настоящего договора, отраженных в Акте оказанных услуг, Заказчик имеет право удержать пени в размере 5% от общей стоимости Услуги в месяц, за каждый час неоказания услуги по пункту 1.3.1.1. Заказчик может удержать пени из любого причитающегося Исполнителю платежа.

8.3 В случае несвоевременной оплаты стоимости работ Заказчиком, Исполнитель вправе потребовать уплату пеней. Пени начисляются за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного договором, начиная со дня, следующего после дня истечения, установленного договором срока исполнения обязательств. Размер пеней устанавливается в размере 1/300 ставки рефинансирования ЦБ РФ, действующей на день предъявления требования уплаты пеней.

* 1. Уплата санкций не освобождает стороны от выполнения принятых обязательств.

## **Конфиденциальность**

* 1. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию и не использовать ее, кроме как в целях исполнения обязательств по настоящему Договору.
  2. Информация, передаваемая и получаемая Сторонами в рамках настоящего договора, является конфиденциальной в соответствии с законодательством Российской Федерации и не подлежит передаче третьим лицам, равно как и разглашение в любой форме, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом либо письменным согласием субъекта персональных данных.
  3. В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных", Постановления Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2007 г. N 781 "Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных" Стороны обязаны предпринимать необходимые организационные меры и использовать технические средства защиты информации, предусмотренные законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами и методическими документами Федеральной службы безопасности Российской Федерации и Федеральной службы по техническому и экспортному контролю, соответствующими нормативными документами Сторон по защите конфиденциальной информации (в том числе персональных данных) от неправомерного или случайного доступа к ней, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий.
  4. При защите персональных данных, получаемых в рамках Договора, Стороны обязаны использовать в своих информационных системах методы и способы защиты конфиденциальной информации (в том числе персональных данных), установленные в пределах полномочий Федеральной службой безопасности Российской Федерации и Федеральной службой по техническому и экспортному контролю.
  5. Работники Сторон обязаны соблюдать в отношении персональных данных режим конфиденциальности информации, который должен быть введен локальным нормативным актом каждой Стороны.
  6. При работе с персональными данными, содержащимися на материальных носителях информации, каждая из Сторон обязана руководствоваться инструкцией по конфиденциальному делопроизводству, разработанной Стороной самостоятельно и утвержденной ее руководителем.
  7. Работники Сторон, в результате действия или бездействия которых произошло нарушение режима конфиденциальности информации в отношении персональных данных, несут дисциплинарную, административную, гражданскую, уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
  8. Сторона, в результате действия или бездействия которой произошла утечка конфиденциальной информации в отношении персональных данных, несет перед гражданами, чьи законные права были нарушены в результате такого действия или бездействия, ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **Форс-мажор**

10.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, таких как землетрясение, пожар, наводнение, прочие стихийные действия, изменение законодательства, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, повлекших за собой невозможность выполнения Сторонам своих обязательств по Договору.

10.2 Сторона, подвергшаяся действию обстоятельств непреодолимой силы, должна в течение десяти рабочих дней известить об этом другую Сторону, предоставив независимое подтверждение наличия таких обстоятельств, изданное компетентным государственным или административным органом.

## **11. Решение спорных вопросов**

* 1. Все спорные вопросы, возникающие между Сторонами в процессе исполнения Договора, решаются путем переговоров Сторон.

11.2 По неурегулированным настоящим Договором и переговорами вопросам, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

## **12. Срок действия Договора, его изменения и дополнения**

* 1. Договор вступает в силу c **«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года,** действует по **«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года,** а по расчетам – до полного исполнения обязательств сторонами.

12.2 Договор может быть изменен и дополнен по соглашению Сторон. Изменения и дополнения Договора имеют силу при совершении их в письменной форме и подписании уполномоченными на то представителями Сторон.

12.3 Договор составлен в двух экземплярах, обладающих одинаковой юридической силой, по одному для каждой из Сторон.

## **Приложения к Договору:**

1. СПЕЦИФИКАЦИЯ на оказание услуг по сопровождению
2. Контактная информация

## **Юридические адреса и банковские реквизиты Сторон**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ЗАКАЗЧИК **МБУЗ «ГКП № 1»**  **Реквизиты:**  614000, г. Пермь, ул. Пермская, д.45  (342) 212-47-29  **Бюджет, приносящая доход деятельность:**  **ИНН** 5902290071 / **КПП** 590201001  Департамент финансов администрации города Перми (МБУЗ «ГКП №1», л/с 06920003622)  **Банк** РКЦ Пермь г. Пермь  **БИК** 045744000  **р/с** 40701810300003000001  **ОМС**  **ИНН** 5902290071 / **КПП** 590201001  Департамент финансов администрации города Перми (МБУЗ «ГКП №1», л/с11920003622)  **Банк** РКЦ Пермь г. Пермь  **БИК** 045744000  **р/с** 40701810300003000001 |  | ИСПОЛНИТЕЛЬ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Банковские реквизиты:  ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Р/с: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Кор.сч.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Банк: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  БИК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Заказчик:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Л.А. Евстифеева/  печать |  | **Исполнитель:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  печать |

Приложение №1

к Договору №\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Техническое задание

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

|  |  |
| --- | --- |
| **Сокращение** | **Расшифровка сокращения** |
| БД | База данных |
| ВК (КЭК) | Врачебная комиссия (клинико-экспертная комиссия) |
| ИС | Медицинская информационно-аналитическая система |
| ЛВН | Лист временной нетрудоспособности |
| МО | Медицинская организация |
| ОМС | Обязательное медицинское страхование |
| ОНЛС (ДЛО) | Обеспечение необходимыми лекарственными средствами (дополнительное лекарственное обеспечение) |
| СУБД | Система управления базами данных |
| ЦОД | Центр обработки данных |

* 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГЕ

1.1. Наименование услуги

Техническое и информационное сопровождение ИС.

1.2. Цели и состав оказания услуги

Целью оказания услуги является обеспечение в рамках периода оказания услуги в соответствии с установленными параметрами, режимами и регламентами устойчивого и бесперебойного функционирования ИС, оказание технической, информационной и консультационной поддержки пользователей.

В рамках комплексного информационно-технического обслуживания Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая поликлиника № 1». Исполнитель обеспечивает гарантированный уровень квалифицированных IT−услуг:

* **−** техническое сопровождение ИС, включая:
* 1) предоставление вычислительных мощностей для хранения и обработки данных ИС и обеспечение надежности ИС;
* 2) обеспечение режимов функционирования ИС;
* 3) сопровождение функциональных компонент ИС;
* 4) защиту информации от несанкционированного доступа;

*в соответствии с требованиями раздела 2 настоящего Технического задания;*

− информационное сопровождение, включающее оказание информационной и консультационной поддержки Заказчика и Пользователей ИС, а также обеспечение Исполнителем в период оказания услуги обработки обращений и консультирования Пользователей,

*в соответствии с требованиями раздела 3 настоящего Технического задания*.

1.3. Сведения о Заказчике и Исполнителе

Заказчик – Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая поликлиника № 1»

Исполнитель –

1.4. Плановые сроки начала и окончания оказания услуги

Начало оказания услуги - с момента заключения гражданско-правового договора.

Окончание оказания услуги - 31.12.2014 года.

**1.5. Источник финансирования**

Средства бюджетного учреждения

**1.6. Основание оказания услуги**

Приказ Минздравсоцразвития России № 364 от 28 апреля 2011 года «Об утверждении концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения».

Приложение к приказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.04.2011 № 364 «Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения».

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

1.7. Cведения об ИС

##### *1.7.1. Общие сведения об ИС*

ИС создана в результате переработки (модификации), а также адаптации программы для ЭВМ «Региональная информационно-аналитическая медицинская система «ПроМед». Программа для ЭВМ «Региональная информационно-аналитическая медицинская система «ПроМед» зарегистрирована Федеральной службой по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам в Реестре программ для ЭВМ 5 декабря 2007 г. Свидетельство официальной регистрации программы для ЭВМ № 2007615038. Обладатель исключительных прав − ООО «СВАН».

Заказчик обладает правами на использование программы для ЭВМ «Региональная информационно-аналитическая медицинская система «ПроМед», установленными лицензионным соглашением о предоставлении неисключительного права на использование программы для ЭВМ «Региональная информационно-аналитическая медицинская система «ПроМед» от 24 июля 2009 года, заключенного с обладателем исключительных прав.

##### *1.7.2. Сведения об архитектуре ИС*

Информационный обмен в ИС осуществляется в единой телекоммуникационной среде. Взаимодействие функциональных компонент осуществляется путем реализации единого хранилища данных, единой точки доступа к функциям ИС, единой системы аутентификации.

Информационный обмен осуществляется по защищенным каналам связи через сети общего пользования (Интернет).

ИС предоставляет возможности для информационного обмена путем удаленного вызова прикладных функций системы (сервисов). Данный режим предусматривает взаимодействие компонент ИС в режиме реального времени (режим on-line) и обеспечивается специализированными службами на базе ЦОД.

ИС обеспечивает работу в режиме постоянного подключения по выделенному каналу связи (on-line).

ИС обеспечивает выполнение требований по информационной безопасности и защите персональных данных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе с использованием электронной подписи и электронных средств идентификации врача и пациента (включая универсальную электронную карту гражданина Российской Федерации).

Архитектура ИС состоит из следующих основных компонентов:

* СУБД (система управления базами данных)
* сервер приложений;
* клиентская часть.

Клиентская и серверная части ИС построены на основе веб-технологий и отвечают следующим требованиям:

* вся работа пользователя с ИС обеспечивается по веб-технологии в веб-браузере на единой для всех участников информационного обмена базе данных, без использования терминальных сессий;
* ИС доступна из любой организации – участника информационного обмена при наличии канала связи в круглосуточном режиме;
* единая система прав в рамках всех специализированных программных комплексов;
* серверная часть ИС функционирует на веб-сервере Apache и операционной системе Linux;
* язык реализации основного единого WEB-приложения: PHP, JavaScript;
* фреймворки реализации основного единого WEB-приложения: ExtJS, CodeIgniter.
* поддержка стандарта HTML 5;
* система управления базами данных (СУБД): Microsoft SQL Server 2008.

##### *1.7.3. Сведения о функциональных характеристиках ИС*

Цели и назначение ИС:

* централизованное предоставление государственных услуг в здравоохранении населению и организациям через единый портал;
* автоматизация процесса сбора, хранения и анализа данных о случаях оказания медицинской помощи гражданам;
* формирование и поддержка актуальности единого банка данных случаев оказания медицинской помощи и паспортов МО;
* ведение единой электронной медицинской карты гражданина;
* ведение специализированных регистров по заболеваниям и карт диспансерного наблюдения;
* автоматизация учетной и отчетной медицинской деятельности МО, муниципалитета, региона;
* поддержка системы финансирования медицинских учреждений в системе ОМС региона за фактически оказанную медицинскую по­мощь на основании персонифицированных реестров;
* поддержка информационного обмена в системе обеспечения необходимыми лекарственными средствами за счет федерального и регионального бюджетов;
* учет движения медикаментов в системе здравоохранения региона, в т.ч. в системе ОНЛС (ДЛО);
* организация, мониторинг и управление потоками пациентов при оказании плановой и экстренной ме­дицинской помощи населению;
* мониторинг деятельности здравоохранения и состояния здоровья граждан.
* Функции ИС реализованы в следующих модулях:
* Поликлиника;
* Стационар;
* Параклиника;
* Территориальный орган управления здравоохранением;
* Электронная медицинская карта пациента;
* Лабораторная информационная система;
* Функциональная диагностика
* Паспорт и структура медицинской организации;
* Регистр медицинских работников;
* Отчетность.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ИС**

Техническое сопровождение ИС осуществляется ежедневно с 9:00 до 18:00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в пятницу с 09:00 до 17:00.

2.1. Требования к предоставлению вычислительных мощностей для хранения и обработки данных ИС и обеспечению надежности ИС

Исполнитель должен обеспечить размещение и функционирование всех компонент ИС на собственных вычислительных ресурсах в соответствии с требованиями настоящего технического задания.

Требования к надежности ИС устанавливаются в соответствии с ГОСТ 24.701-86 Единая система стандартов автоматизированных систем управления. Надежность автоматизированных систем управления. Основные положения.

К аварийным ситуациям относятся:

– отказ ИС;

– сбой ИС.

Отказом ИС следует считать событие, состоящее в утрате работоспособности ИС и приводящее к невыполнению или неправильному выполнению тестов, лицензионного программного обеспечения или задач функциональных подсистем.

Сбоем ИС следует считать событие, состоящее во временной утрате работоспособности ИС и характеризуемое возникновением ошибки при выполнении тестов, лицензионного программного обеспечения или задач функциональных подсистем.

Исполнитель должен обеспечивать сохранность информации в ИС и восстановление выполнения функций ИС при следующих ситуациях:

* сбои в системе электроснабжения аппаратной части, приводящие к перезагрузке операционной системы;
* сбои в работе системного программного обеспечения (операционной системы, драйверов устройств);
* сбои в работе промежуточного и прикладного программного обеспечения;
* сбои в работе аппаратных средств;
* нарушение целостности, базы данных, повреждение, потеря данных, приводящие к невозможности корректной их обработки;
* задержки в интернет-каналах; снижение скорости обмена информацией по сети;
* установка нового программного обеспечения и его обновление;
* перезагрузка операционных систем;
* сверхпрогнозируемый рост числа запросов к приложению;
* сбой из-за некорректных действий пользователя;
* сверхпрогнозируемый рост требуемых ресурсов: вычислительных мощностей, оперативной и дисковой памяти.

Восстановление работоспособности ИС при отказе или сбое выполняется проведением повторной загрузки программного обеспечения ИС и тестирования перед выполнением функциональных задач информационных подсистем.

В ИС, как совокупности программного, технического и организационно-методического обеспечения, необходимо обеспечить сохранение информации в блоках памяти и внешних запоминающих устройствах во всех режимах, кроме режима записи данных, в соответствии с эксплуатационной документацией на внешние запоминающие устройства, при включениях и отключениях, в том числе аварийных технических средств.

Необходимо обеспечить сохранность данных при сбоях в электропитании технических средств ИС путем завершения всех подтверждённых транзакций или откатом неподтверждённых транзакций и сохранением информация на момент последней завершённой транзакции.

Для обеспечения полной защищенности логической и физической целостности данных при авариях, а также в целях предупреждения сбоев и искажения выходной информации, необходимо выполнять:

– резервное копирования БД;

– логический и семантический контроль БД;

– круглосуточный мониторинг состояния и работоспособности ИС, в том числе анализ системных журналов (логов) работы БД, контроль времени отклика и скорости выдачи данных, контроль параметров загрузки и производительности сервера с помощью специального программного обеспечения и, в случае необходимости, доработка и оптимизация программных и аппаратных составляющих ИС.

**2.2. Требования к обеспечению режимов функционирования ИС**

ИС функционирует в штатном режиме 24 часа в сутки 365 дней в году.

Необходимо обеспечить функционирование ИС в круглосуточном режиме без перерывов.

Плановые работы, требующие остановки серверов, производятся в нерабочее время, с предварительным уведомлением Заказчика.

В случае внепланового простоя ИС Исполнитель обязан в течение 30 минут обеспечить возобновление работы ИС. Общее время внепланового простоя ИС не должно превышать 8 (Восемь) часов в месяц. В исключительных случаях при согласовании с Заказчиком срок решения проблемы может быть увеличен.

**2.3. Требования к сопровождению функциональных компонентов ИС**

Необходимо обеспечить:

− устранение зафиксированных и подтвержденных ошибок в программном обеспечении функциональных компонентов ИС;

− внесение изменений и дополнений в программное обеспечение функциональных компонент ИС, вызванных изменением законодательства Российской Федерации по предмету функционирования ИС, изменениями и выходом новых нормативных документов министерства здравоохранения РФ, фонда обязательного медицинского страхования РФ, министерства здравоохранения Пермского края, территориального фонда обязательного медицинского страхования Пермского края, требующих изменения режимов или алгоритмов функционирования функциональных компонентов ИС, или создания (разработки) новых;

– обновление данных ИС (единых справочников и классификаторов, используемых в ИС) на единой БД;

– корректировка или удаление искаженной информации по согласованию с Пользователем;

– работа с двойниками, включающая в себя автоматическое выявление двойников и последующее их объединение по мере обновления базы данных застрахованных; также выполняется объединение двойников по отдельному запросу Пользователя.

Устранение зафиксированных и подтвержденных ошибок в программном обеспечении функциональных компонентов ИС в срок, не превышающий 48 часов с момента установления ошибки.

Внесение изменений и дополнений в программное обеспечение функциональных компонентов ИС, вызванные изменением или выходом новых нормативных документов, осуществляется в сроки, согласованные между Заказчиком и Исполнителем, при условии, что соответствующие модификации программного обеспечения функциональных компонент ИС обеспечивают выполнение новых функций или режимов к срокам, указанным в соответствующих нормативных документах.

Обновление версий приложений ИС должно производиться автоматически, при начале работы Пользователя с приложениями.

2.4. Требования к защите информации от несанкционированного доступа

В рамках оказания услуги необходимо обеспечить:

– проведение мероприятий, направленных на предотвращение несанкционированного доступа к данным и (или) передачи их лицам, не имеющим права доступа к такой информации;

– своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к данным;

– недопущение воздействия на технические средства автоматизированной обработки данных, в результате которого может быть нарушено их функционирование;

– возможность незамедлительного восстановления данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;

– постоянный контроль обеспечения уровня защищенности данных.

Уровень защищённости от несанкционированного доступа средств вычислительной техники, обрабатывающих конфиденциальную информацию, должен соответствует требованиям ФЗ-152 "О персональных данных".

Перечень и назначение подсистем, входящих в состав системы защиты ИС должны определяться в соответствии с требованиями:

Федерального закона Российской Федерации от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

Постановления Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

Базовой модели угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных. Утверждена заместителем директора ФСТЭК России 15.02.2008 г.;

Специальных требований и рекомендаций по технической защите конфиденциальной информации, утвержденных приказом Гостехкомиссии от 30.08.2002 года № 282;

Федерального закона от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Приказа ФСТЭК России №21 от 18 февраля 2013 «Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

Приказа ФСТЭК России от 11.02.2013 N 17 "Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах".

Необходимо обеспечить функционирование средств защиты ИС для выполнения следующих требований:

1. Предотвращение несанкционированного доступа к информации, включая, но не ограничиваясь, следующие программные средства:

– идентификация пользователей при входе в систему по регистрационным данным (включая, но не ограничиваясь: регистрационному имени и паролю, сертификату ключа электронной подписи, федеральному идентификационному приложению универсальной электронной карты);

– разграничение доступа пользователей и обслуживающего персонала к функциям и информационным массивам ИС в соответствии с назначенными правами на следующих уровнях:

аппаратные средства;

операционная система;

система управления базой данных;

программные средства.

– контроль полномочий пользователей при выполнении функций системы;

– протоколирование действий пользователей в системе для обеспечения возможности доказательства неправомочности действий пользователей и обслуживающего персонала ИС, в случаях, когда такие действия действительно были совершены.

2. Защита информации от несанкционированной модификации и разрушения на всех этапах её обработки, хранения и передачи.

3. Защита от несанкционированной модификации программного обеспечения, включая защиту от внедрения "вирусов" в программные продукты.

4. Защита информации от случайных разрушений.

5. Дублирование информации путем создания резервных копий.

6. Наличие резервных копий базы данных путем создания логического кластера.

**3. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ИС**

Информация о режиме работы, об изменениях в режиме работы, о режиме работы в праздничные дни, о перерывах в работе технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на форуме технической поддержки и осуществляется рассылка по электронной почте.

Уведомление о предстоящих работах и о предполагаемом времени и продолжительности планового простоя ИС размещается на портале, форуме и отправляется на адрес электронный почты Заказчика не менее чем за 5 рабочих дней до начала предстоящих работ.

В случае внепланового простоя ИС Исполнитель обязан в течение 10-ти минут оповестить Заказчика.

В случае возникновения у Пользователя при работе с компонентами ИС коммуникационных проблем Исполнитель по запросу предоставляет необходимую для их разрешения техническую информацию.

На Web-портале ИС должна размещаться справочная система с описанием всего объема функциональных возможностей и основных правил работы с ИС. Справочная система должна содержать актуальное, подробное описание функционала ИС. В случае появления изменений или новых функций, справочная система должна обновляться в течение семи рабочих дней.

Исполнитель должен своевременно информировать Заказчика о расширении функциональности в новых версиях программного обеспечения ИС. Информирование Заказчика осуществляется с использованием электронной почты и выкладывается сообщениями на форуме поддержки.

Должен быть обеспечен мониторинг корректности работы с ИС всех подключенных учреждений (проверка своевременности и корректности занесения расписания врачей, врачебных участков и т.д.) и информирование Заказчика о всех выявленных нарушениях.

По окончанию каждого месяца Исполнитель обязан предоставить Заказчику информацию о качестве оказываемых услуг в составе:

– характеристика принятых звонков за отчетный период (общее количество, типы звонков и т.п.);

– количество часов недоступности ИС по вине Исполнителя за указанный период оказания Услуги;

– количество часов недоступности ИС не по вине Исполнителя за указанный период оказания Услуги.

Обработка обращений и консультирование Пользователей организуется Исполнителем по вопросам эксплуатации приложений ИС и обеспечению своевременного решения данных вопросов.

Исполнитель обязан проводить мониторинг доступности обработки обращений и предпринимать необходимые шаги для повышения эффективности коммуникационной организации в случае необходимости.

Необходимо обеспечить возможность бесперебойного приема телефонных вызовов (не менее 10 одновременных соединений).

Поддерживаемое количество обращений и консультирования Пользователей должно быть не менее 500 звонков в день при средней длительности звонка 3 мин 00 сек.

Количество непринятых звонков не должно превышать 5% из расчета на каждый день работы службы.

В случае отключения электроэнергии в службе обработки обращений должно обеспечиваться функционирование службы обработки обращений в течение 2 часов после отключения без ухудшения качества предоставляемой услуги.

Порядок обработки обращений Пользователей предусматривает выполнение следующих процедур:

– прием и регистрация обращения;

– диагностика и решение;

– закрытие обращения.

**3.1. Прием и регистрация обращения**

На данном этапе принимается обращение с помощью коммуникационных средств и создается запись об обращении. В регистрационных данных указаны организация, фамилия и контактные реквизиты Пользователя, статус, приоритет и описание обращения.

Основанием для регистрации считается устное обращение по многоканальному телефону, сообщение, размещенное на форуме технической поддержки, электронное письмо, отправленное на электронный адрес, а также бумажное письмо или факс, посланное на реквизиты Исполнителя, и имеющее все необходимые реквизиты для точной идентификации Заказчика и его просьбы.

Консультирование пользователей может выполняться по другим каналам (например, ICQ, Jabber), но вопросы, заданные по этим каналам не являются официальными обращениями и регистрации не подлежат. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

Обращения обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности основных функций ИС. При этом, вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала ИС, передаются для решения в рамках технического сопровождения, с последующим обновлением программного продукта при необходимости. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

В случае жалобы по поводу некорректной работы лиц, работающих в ИС (врачей МО, регистраторов и т.п.) необходимо доводить информацию о жалобе до руководства соответствующего учреждения и указывать данную информацию в ответе.

Обращения принимаются с 8:00 до 20:00 часов ежедневно (кроме выходных и праздничных дней), в пятницу с 08:00 до 19:00.

При подаче обращения Пользователь выполняет требования п.3.4.

Обязательным условием работы являются наличие следующих коммуникационных средств: ящик электронной почты, функционирование сетевых ресурсов для общения с Пользователями в режиме реального времени (чат) и оффлайнового общения (форум).

**3.2. Диагностика и решение**

Время решения обращения зависит от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

Решение вопросов обращения откладывается или даже невозможно по следующим основным причинам:

* + Невозможно повторить описанную проблему;
  + Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
  + Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта;
  + Вопрос выходит за рамки технической поддержки;
  + Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

После регистрации обращения определяет статус и приоритет обращения.

Статусы обращений:

* вопрос;
* проблема;
* предложение по доработке.

Приоритеты обращений:

* низкий;
* нормальный;
* экстренный.

Ответы на стандартные обращения или часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу на форуме или на справочную систему ИС.

**Обращение: «Вопрос».** В случае если обращение устное, по телефону, Исполнитель дает необходимые ответы, консультирует Пользователя в процессе телефонного разговора. В случае обращения с вопросом с помощью оффлайновых средств коммуникаций время ответа не должно превышать 2-х часов с момента поступления и регистрации вопроса.

**Обращение: «Проблема».** В случае обращения со статусом «Проблема» происходит передача обращения Исполнителю, проводится диагностика проблемы, определяется приоритет, ищется ее решение, и предпринимаются необходимые шаги для ее ликвидации.

Обращение со статусом «Проблема» с «Низким» приоритетом решается в течение 5 рабочих дней.

Обращение со статусом «Проблема» с «Нормальным» приоритетом решается в течении не более чем 2-х рабочих дней.

Обращение со статусом «Проблема» с «Экстренным» приоритетом решается вне очереди в кратчайшие сроки. Если проблема связана со сбоем работы системы, повлекшим остановку работы Пользователя в ИС, информация передается в отдел технического обеспечения и срок решения проблемы не превышает 2-х часов.

В исключительных случаях при согласовании с Пользователем срок решения проблемы может быть увеличен.

**Обращение: «Предложение по доработке».** В случае обращения со статусом «Предложение по доработке» формируется сводный план по доработке в согласованной форме и передается Исполнителю для определения необходимости и приоритета доработки. Время ответа Пользователю о включении/не включении в план разработки и времени доработки не превышает 10-ти рабочих дней с момента поступления и регистрации обращения.

Обращение со статусом: «Предложение по доработке» включается в план доработки в соответствии с установленными приоритетами.

**3.3. Закрытие обращения**

С Пользователем связываются для подтверждения решения по обращению.

**3.4. Требования при подаче обращений и консультированию Пользователей**

Перед подачей обращения необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации и воспользоваться поиском по форуму.

В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение включает следующую информацию:

* + описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
  + периодичность возникновения проблемы;
  + критичность проблемы;
  + контактные реквизиты, с указанием телефона, адреса электронной почты и ответственного лица Заказчика.

**Заказчик: Исполнитель:**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

Приложение №2

к Договору № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Контактная информация**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Пермь | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. |

1. Контактные телефоны для консультаций по ПК “ПроМед”:

(342) 261-61-61 (многоканальный)

Информационные ресурсы в ЕКС Здравоохранения:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование ресурса** | **Адрес ЕКС Здравоохранения** |
| Форум разработчиков. | <http://172.22.99.1/forum/> |
| FTP server | <ftp://172.22.99.1/> |
| Электронная почта разработчиков ПК “ПроМед” в ЕКС Здравоохранения | [swan@pomiac.com](mailto:swan@pomiac.com)  promed@swan.perm.ru |

Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/