**Технічні (якісні) вимоги до предмета закупівлі**

**послуг, пов’язаних з програмним забезпеченням,**

**код ДК 021:2015: 72260000-5**

**(Послуги із технічної підтримки та супроводу інформаційно-телекомунікаційної системи «Реєстр хворих на цукровий діабет «NovaDiab»)**

**Очікувана вартість предмета закупівлі: 2 478 200,00 грн.**

**Ідентифікатор закупівлі: UA-2021-01-22-001983-c**

**1. Загальні відомості**

1.1. Найменування предмета закупівлі:

Послуги із технічної підтримки та супроводу інформаційно-телекомунікаційної системи «Реєстр хворих на цукровий діабет «NovaDiab» (далі – Послуги).

1.2. Код за Єдиним закупівельним словником ДК 021:2015:

72260000-5 — Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням.

1.3. Кількість Послуг – 1 (одна) послуга.

1.4. Плановий строк надання послуги з 01.03.2021 року по 31.12.2021 року.

1.5. Замовник

Державне підприємство «Державний експертний центр Міністерства охорони здоров’я України», яке є адміністратором Реєстру пацієнтів, що потребують інсулінотерапії.

Послуга надається на обчислювальних засобах.

1.6. Об’єкт надання Послуги

Інформаційно-телекомунікаційна система «Реєстр хворих на цукровий діабет «NovaDiab» (далі – ІТС).

 **2. Коротка інформація про інформаційну систему**

ІТС впроваджена та функціонує на підставі положень постанови КМУ від 05.03.2014 № 73 «Питання реалізації пілотного проекту щодо запровадження державного регулювання цін на препарати інсуліну», постанови КМУ від 23.03.2016 №239 «Деякі питання відшкодування вартості препаратів інсуліну» та Положення про реєстр пацієнтів, що потребують інсулінотерапії, затвердженого наказом МОЗ України від 23.12.2015 № 890 (далі – Положення).

Метою функціонування ІТС, є ведення реєстру пацієнтів, що потребують інсулінотерапії у відповідності з Положенням для забезпечення єдиного обліку пацієнтів, які хворіють на цукровий діабет та потребують інсулінотерапії; здійснення достовірного обліку препаратів інсуліну, вартість яких підлягає державному відшкодуванню; збору та аналізу достовірної статистичної інформації щодо пацієнтів та їхнього забезпечення препаратами інсуліну.

ІТС має клієнт-серверну архітектуру та складається з центрального вузла та робочих станцій користувачів, які знаходяться за межами центрального вузла ІТС.

Центральний вузол ІТС розміщується на території Замовника та використовує обладнання, яке належить Замовнику.

Програмна оболонка реалізована на мові програмування 1С та являє собою оригінальну нетипову конфігурацію (прикладне рішення) на платформі 1С версії 8.

Програмна оболонка призначена для роботи у середовищі Microsoft Windows Server 2008 R2 або більш нових версій та прикладного програмного забезпечення сервера додатків 1С версії 8.

Для організації зберігання та структурування даних використовується система керування баз данних (СКБД) PostgreSQL.

ІТС виконує наступні функції:

створення та ведення єдиної централізованої бази даних, яка містить інформацію про користувачів та пацієнтів, а також про виписані рецепти та видані за ними препарати інсуліну;

автоматизовану обробку інформації, внесеної до ІТС;

віддалений доступ користувачів усіх рівнів до ІТС із застосуванням засобів ідентифікації користувача (логіна та пароля);

розмежування прав користувачів;

можливість фіксації усіх дій користувачів в ІТС.

Вичерпний перелік категорій інформації, яка обробляється в ІТС, а також порядку її внесення та обробки, визначається відповідно до Положення.

Положенням визначено три види користувачів ІТС:

користувачі І рівня – лікарі за спеціальністю «Терапія», «Ендокринологія», «Дитяча ендокринологія», «Загальна практика - сімейна медицина»;

користувачі ІІ рівня – особи, яка є штатними працівниками МОЗ України, структурного підрозділу з питань охорони здоров’я обласної, Київської міської державної адміністрації, територіального інформаційно-аналітичного центру медичної статистики, уповноважена на перегляд та аналіз знеособлених відомостей;

користувачі ІІІ рівня – аптечні заклади.

Розмежування повноважень користувачів у ІТС передбачає наступні права для кожного рівня користувачів:

користувач І рівня вносить, переглядає та змінює дані про пацієнта (включаючи персональні дані та іншу конфіденційну інформацію), а також формує рецепти засобами ІТС;

користувач ІІ рівня переглядає та здійснює аналіз знеособленої інформації про пацієнтів, а також даних, що стосуються виписаних рецептів та відпуску препаратів інсуліну за рецептами;

користувач ІІІ рівня вносить до ІТС дані щодо відпуску препаратів інсуліну за рецептами та формує звіти про відпущені препарати інсуліну.

Загальна кількість користувачів є непостійною та коливається у межах 3400 – 3800 унікальних користувачів різних рівнів.

**3. Призначення та мета надання Послуги**

Метою надання Послуги є забезпечення постійної цілодобової працездатності ІТС. Послуги передбачають керування усіма програмними складовими ІТС для забезпечення їхнього функціонування як єдиної системи, з можливістю цілодобового доступу та використання у порядку, встановленому Положенням.

Відповідно, виконавець Послуги з технічної підтримки (далі – Виконавець) повинен забезпечити належну роботу усіх програмних складових ІТС їх взаємну інтеграцію, а також підтримку (технічну та консультаційну) роботи користувачів.

**4. Опис, обсяг, склад, умови та очікувана вартість Послуги.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Склад Послуги** | **Опис та умови надання** | **Обсяг роботи, необхідний для належного надання Послуги (людино-годин/міс)** |
| 1. | Забезпечення технічної підтримки та керування ІТС, що включає: |  | 229 |
| 1.1. | здійснення постійного моніторингу роботи ІТС | Виконавець здійснює постійне (у режимі 24/7) відслідковування, у тому числі, з використанням автоматизованих засобів, роботи усіх складових ІТС, з метою оперативного виявлення порушень у її роботі, а також виявлення періодичних чи довгострокових тенденцій у роботі ІТС |
| 1.2. | здійснення налаштувань програмного забезпечення ІТС | Виконавець відслідковує та оптимізує роботу ІТС шляхом проведення необхідних налаштувань її програмного забезпечення, включаючи програмне забезпечення баз даних, та масштабування ІТС відповідно до поточних потреб. |
| 1.3. | оперативне усунення порушень та недоліків у роботі ІТС | Виконавець усуває порушення та недоліки (помилки у роботі програмного забезпечення), які виникають у роботі ІТС та пов’язані з роботою програмного забезпечення, а також здійснює відновлення роботи ІТС після збоїв. Виконавець повинен реагувати на виникнення порушень чи недоліків у роботі ІТС негайно, але не пізніше ніж протягом однієї години, після їх виявлення. |
| 1.4. | резервне копіювання інформації бази даних | Виконавець забезпечує резервне копіювання інформації бази даних не рідше одного разу на день або за запитом Замовника. |
| 1.5. | адміністрування облікових записів користувачів | Виконавець, у порядку визначеному Положенням та умовами Договору забезпечує адміністрування облікових записів користувачів відповідно до умов Договору |
| 1.6. | моніторинг дій користувачів в ІТС | Виконавець відслідковує дії користувачів в ІТС з метою складання статистики використання ІТС, а також виявлення порушень порядку користування ІТС |
| 2. | Консультаційна підтримка (супровід) користувачів, що включає: |  | 229 |
| 2.1. | консультування користувачів щодо отримання доступу | Виконавець, у порядку визначеному Положенням та умовами, наведеними у додатку 2 до Договору забезпечує надання консультацій, а також технічне проведення операцій видачі, зміни та позбавлення доступу користувачів |
| 2.2. | надання консультаційної допомоги з питань користування ІТС та технічних питань  | Виконавець забезпечує надання консультацій користувачам ІТС усіх рівнів з питань, що стосуються підключення до ІТС, демонстрації роботи окремих функцій ІТС, пошуку інформації в ІТС, а також надає методичну допомогу з вирішення організаційних питань. Консультації надаються засобами телефонного зв’язку або електронної пошти.Виконавець самостійно організовує роботу кол-центру для прийому та обробки телефонних звернень користувачів. |
| 3. | Здійснення модернізації програмного забезпечення ІТС, що включає: |  | 88 |
| 3.1. | внесення змін до програмного забезпечення ІТС | Виконавець письмово за вказівкою Замовника вносить до програмного забезпечення ІТС зміни, пов’язані з приведенням роботи ІТС у відповідність до вимог чинного законодавства України, у разі його зміни, а також інших змін та доповнень, що не пов’язані зі змінами архітектури програмного забезпечення ІТС |
| 3.2. | внесення виправлень до програмного забезпечення ІТС | Виконавець письмово за вказівкою Замовника або на підставі об’єктивних даних здійснює виправлення програмного забезпечення ІТС, у разі виникнення помилок у роботі ІТС, пов’язаних з недоліками програмного забезпечення |
| 4. | Виконання організаційних та аналітичних завдань, що включає: |  | 114 |
| 4.1. | управління персоналом, задіяним у супроводі ІТС | Виконавець організовує належну роботу та розподіл функцій між персоналом, задіяним у супроводі ІТС та забезпечує комплексність надання Послуги, а також пріоритетність виконання завдань, пов’язаних із забезпеченням функціонування ІТС |
| 4.2. | аналіз роботи програмного забезпечення ІТС | Виконавець здійснює періодичний аналіз роботи програмного забезпечення ІТС з метою виявлення системних особливостей або проблем у його використанні та надає у письмовому вигляді Замовнику інформацію чи рекомендаціїї щодо подальшого вдосконалення роботи ІТС |
| 4.3. | обробка та аналіз знеособлених відомостей, які обробляються в ІТС | Виконавець здійснює обробку та аналіз знеособлених відомостей про пацієнтів, а також іншої інформації, яка міститься в ІТС. Обробка та аналіз здійснюється періодично (один раз на тиждень) або за запитом Замовника. За результатами періодичної обробки та аналізу даних Виконавцем складається щотижневий звіт за формою, наведеною у додатку 1 до цих Технічних вимог.Виконавцем складається щомісяця звіт, на перше число робочого дня поточного місяця за звітний, за формами, наведені у додатках 2 та 3 до цих Технічних вимог. |

Послуги, які передбачають надання консультацій користувачам, надаються у режимі постійно діючої телефонної консультативної лінії, відповідними підрозділами Виконавця, а також засобами електронної пошти. Виконавець забезпечує надання консультативної послуги у робочі години Замовника. Виконавець самостійно організовує та забезпечує роботу зазначених засобів комунікації.

Замовник не надає Виконавцю приміщення та технічні засоби для надання послуги. Послуги надаються Виконавцем у режимі віддаленого доступу з використанням власної матеріально-технічної бази.

Технічні, якісні характеристики предмета закупівлі повинні передбачати необхідність застосування заходів із захисту довкілля, відповідати вимогам Законів України «Про охорону навколишнього природного середовища», «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення» та інших чинних нормативно-правових актів України з питань екологічної безпеки, охорони навколишнього природного середовища, пожежної та техногенної безпеки, охорони праці та виробничої санітарії.