Договор технической поддержки

- Консультационные услуги и техническая поддержка пользователей КСАМУ

Консультационные услуги и техническая поддержка пользователей КСАМУ

Оказание консультационных услуг по программному обеспечению и настройке базы данных на базе помещения и оборудования, принадлежащего Заказчику[1];

Оказание технической поддержки по телефону, через сеть Интернет и лично Исполнителем (в случае необходимости)[2, 3, 4];

Обучение работе персонала со всеми программными модулями, установленными Исполнителем на персональных компьютерах Заказчика[5];

Модернизация программного обеспечения под текущие и перспективные задачи Заказчика[6, 7, 8].

При доработке и технической поддержке медицинской информационной системы КСАМУ (разработка ООО «Медицина ИТ», г. Ставрополь, зарегистрирована в Едином реестре российских программ для ЭВМ и баз данных

Минкомсвязи России (№ 3837)) должны быть обеспечены преемственность интерфейсов пользователей (то есть не должны измениться алгоритмы и сценарии взаимодействия пользователя с автоматизированной системой, должен быть сохранен привычный для пользователя набор команд, комбинаций горячих клавиш, диагностических сообщений системы, свойств интерфейса пользователя, виды журналов справочников и документов, главное меню системы, основные документы должны иметь тот же принцип работы, что и ранее).

Должен быть сохранен тот же набор исполняемых файлов системы, и работоспособность МИС в целом и в частности без ошибок и без ухудшения (снижения) функциональности системы.

Запрещается полная или частичная замена медицинской информационной системы, а также замена сервера СУБД на другие сервера или другие более старые версии (запрет на замену сервера СУБД обусловлен уже наличием всех данных в текущей СУБД).

Исполнитель контракта на оказание консультационных услуг и технической поддержки пользователей КСАМУ должен предоставить Заказчику либо свидетельство о государственной регистрации программ для ЭВМ («Комплексная система автоматизации медицинского учреждения» (КСАМУ)), либо договор с разработчиком КСАМУ (ООО «Медицина ИТ», г. Ставрополь) на возможность

оказания услуг данного вида.

1 – Разрушение или сбой базы данных Заказчика по причине некорректного использования и обслуживания БД Заказчиком, а также технический сбой или поломка оборудования Заказчика не является основанием для Заказчика требовать от Исполнителя восстановления базы данных в рамках данного договора. Исполнитель производит только первичную настройку работы программы и БД и не несет ответственности за дальнейшие изменения этих настроек в процессе эксплуатации МИС Заказчиком (изменение путей доступа к БД, резервным копиям и т.д.). Заказчик самостоятельно следит за обслуживанием накопителей информации, используемых для работы МИС, БД, резервных копий и самостоятельно контролирует их исправность и объем свободного места на них. Заказчик самостоятельно отслеживает целостность БД, используя средства мониторинга и оповещения об ошибках в БД. О плановых работах, приводящих к остановке работы БД (замена жестких дисков, оборудования, перенос БД) Заказчик обязан уведомить Исполнителя не менее чем за 1 сутки. Обслуживание БД во внерабочее не входит в рамки данного договора и остаётся на усмотрение Исполнителя.

2 – Исполнитель выезжает к Заказчику только в случае, когда помощь технической поддержки по телефону или с помощью удалённого подключения через сеть Интернет не может быть оказана по объективным причинам. Исполнитель обязуется в данном случае выехать к Заказчику в течении 5 рабочих дней после утверждения сроков выезда и четкого согласования выполняемых работ.

3 – Исполнитель не несет ответственности за правильность и корректность ведения справочников в программном комплексе КСАМУ, установленном у Заказчика. Исполнитель только загружает первоначальные данные в справочники для работы с КСАМУ (данные о МО, врачах, тарифы и т.д.), но при этом ответственность за правильно введенные данные в справочнике остается за специалистами МО, работающими со справочниками. Заказчик самостоятельно несет полную ответственность за информацию, внесенную в БД. Некорректное внесение Заказчиком информации в БД не является основанием требовать от Исполнителя провести её корректировку. Работы по поиску ошибочной и некорректной информации, введенной Заказчиком, не входит в рамки данного договора и остается на усмотрение Исполнителя. О любых изменениях в региональной нормативно-справочной документации и регламенте информационного взаимодействия Заказчик обязан заранее предупредить Исполнителя, корректно оформив задачу в системе Redmine с приведением ссылок на документы (или приложив сканированную копию) и подробно оформленным техническим заданием на доработку КСАМУ;

4 – Техническая поддержка осуществляется Службой поддержки Исполнителя по многоканальному телефону, указанному в КСАМУ.

Техническая поддержка и консультационные услуги осуществляются только в рамках программного продукта КСАМУ.

Консультации и техническая поддержка осуществляются исключительно в рамках алгоритмов действий и правил использования программного продукта КСАМУ.

Время работы:

Рабочие дни Понедельник – Пятница: с 7:00 до 20:00 (С 7:00 до 9:00 и с 17:00 до 20:00 на вызовы отвечает только дежурный оператор).

Суббота: с 08:00 до 14:00 на вызовы отвечает только дежурный оператор.

Необходимость помощи Службы технической поддержки в выходные и праздничные дни не входит в рамки данного договора, оговаривается заранее и остается на усмотрение Исполнителя.

Исполнитель вправе отказать в технической поддержке Заказчику в случае неоплаты Заказчиком ежемесячной технической поддержки более чем за 2 календарных месяца.

Исполнитель вправе отказать в технической поддержке Заказчику в случае, если представители Заказчика проявляют некорректность в общении и допускают грубые выражения в адрес Исполнителя.

Исполнитель не вправе оказывать техническую поддержку Заказчику в случае отсутствия действующего договора на техническую поддержку между Заказчиком и Исполнителем.

В случае возобновления исполнения договора после его приостановки, Исполнитель обязуется провести все работы, которые были пропущены во время приостановки технического обслуживание (обновление ПО, справочников и т.д.).

5 – Исполнитель проводит оповещение Заказчика о новых возможностях и функциях КСАМУ посредством специальной программной формы, которая появляется в программе после ее обновления. Обучение работе с функциями программы осуществляется Исполнителем путем удаленного подключения к ПЭВМ заказчика посредством специализированного ПО через сеть Интернет. При первичном обучении работы с модулями КСАМУ в рамках внедрения, Заказчик выбирает формат обучения и согласовывает его с Исполнителем..

6 – Разработка новых отчетов и форм (переработка существующих) для Заказчика осуществляется Исполнителем в оговоренные сроки только после согласования технического задания (в зависимости от сложности работ сроки устанавливает Исполнитель от 1 до 20 рабочих дней).

Разработка и доработка шаблонов для ЭМК принимаются в работу Исполнителем только после утверждения их ответственным лицом в МО или заведующим отделения.

В связи с требованием МЗ РФ по выгрузке данных из ЭМК во внешние сервисы, Заказчик обязан провести унификацию шаблонов ЭМК и исключить дублирование шаблонов для специалистов. Выгрузка данных во внешние сервисы Исполнителем производится .только из унифицированных утвержденных шаблонов.

При внедрении шаблонов в МО Исполнитель обязан провести обучение ответственного лица Заказчика (предоставить инструкции в бумажном виде или видеоинструкции, а так же провести консультацию) работе со справочником шаблонов форм. Обученное ответственное лицо Заказчика обязано самостоятельно производить корректировку шаблонов форм в МО, если эта корректировка не связана с изменением структуры самого шаблона.

Исполнитель не имеет права нарушать кассовую дисциплину и вмешиваться в корректировку платежей Заказчика (проведение оплаты, возвратов, и других действий в модуле «Платные услуги»).

При внедрении модуля «Платные услуги» в МО Исполнитель обязан провести обучение ответственных лиц Заказчика, предоставить инструкции и/или видеоинструкции, а так же провести консультации по работе со справочниками. Обученные ответственные лица Заказчика обязаны самостоятельно производить дальнейшую корректировку справочников (номенклатура услуг, ценообразование, тарифы, новые пользователи и т.д.) в МО.

 Модернизация программного обеспечения (в рамках приобретенных Заказчиком у Исполнителя программных модулей) в соответствии с поставленной задачей Исполнителю, осуществляется в порядке поступления задач от Заказчика в сроки от 1 до 20 рабочих дней.

Исполнитель имеет право продлить срок исполнения задачи из расчета количества задач, поступивших от конкретного пользователя, либо в случае большого объема работ по поставленной задаче.

В стоимость технической поддержки и модернизации модулей входят любые работы специалистов Исполнителя из расчета не более 25 человеко-часов в месяц. Количество часов, затраченное на исполнение задачи определяет Исполнитель самостоятельно.

Исполнитель имеет право отказать Заказчику в решении задачи в случае некорректного или неполного описания Заказчиком ТЗ на задачу.

Задачи Исполнителем принимается в работу только после корректного оформления ее Заказчиком (ТЗ, проект формы, отчета) в системе Redmine. Для постановки задач и разрешения вопросов в рамках данного договора Заказчик должен самостоятельно зарегистрироваться в системе Redmine.

Интеграция оборудования и разработка интеграционных сервисов с другими информационными системами не входит в рамки данного договора. Исполнитель не оказывает услуг по подбору оборудования для интеграции с МИС, но может дать рекомендации Заказчику.

Работы по конфигурации коммутирующего оборудования, настройке функционирования СКС не входит в рамки данного договора.

Работы по конфигурированию операционных систем, настройке оборудования, установке драйверов устройств не входит в рамки данного договора.

Работы Исполнителя по восстановлению удаленной Заказчиком информации не входит в рамки данного договора.

Работы по конфигурированию медицинского и кассового оборудования не входят в рамки данного договора.

Работы по настройке и установке сертификатов электронных подписей Заказчика не входят в рамки данного договора.

Работы по настройке и установке стороннего программного обеспечения (КриптоПро CSP, КриптоАРМ, Wine и т.д.) не входят в рамки данного договора.

Работы по настройке доступа на внешние ресурсы (МДЛП и прочее) а так же консультирование по вопросам работы сторонних сервисов не входят в рамки данного договора.

Консультирование по вопросам действующего законодательства, по взаимодействию со службами технической поддержки любых сторонних сервисов не входит в рамки данного договора.

Выгрузка в полном объёме данных из МИС, установленной у Заказчика, в сервисы «Запись на приём к врачу» и «Вызов врача на дом» на портал «Медицина-онлайн» или мобильное приложение (при наличии интеграции) является обязательным условием оказания услуг Исполнителем. Заказчик не имеет права требовать от Исполнителя отключать данный функционал МИС.

7 – Модернизация (обновление) КСАМУ осуществляется в рамках технической поддержки в автоматическом режиме. Обязательным условием является наличие скоростного интернет-канала с минимальной скоростью 2 Мбит/с.

8 - В части работы с модулем выгрузки реестров-счетов обязательным условием для их корректного формирования является выгрузка реестров-счетов только из последней актуальной версии МИС «КСАМУ».