**Описание предмета закупки**

**На** **оказание услуг по консультативно-методической поддержке сотрудников государственных медицинских организаций Свердловской области при эксплуатации Медицинской информационной системы «ЕЦП» (далее –Система)**

1. Сроки оказания услуг: в течение 5-ти месяцев с момента заключения договора;
2. Предмет закупки: оказание услуг по консультативно-методической поддержке сотрудников государственных медицинских организаций Свердловской области при эксплуатации Медицинской информационной системы «ЕЦП», в объем консультативно-методической поддержки включаются следующие мероприятия:

* проведение консультаций по работе с Системой в составе модулей (Приложение 1) с выездом Исполнителя на территорию Заказчика (необходимость проведения данных консультаций определяется Заказчиком, но не более 20 за 5 месяцев с даты заключения договора);
* обработка обращений или проведение консультаций работников медицинских организаций (далее – Пользователей) и/или Заказчика (не менее 2000 за 5 месяцев с даты заключения договора) по работе с Системой в составе модулей (Приложение 1) удалённо;
* подготовка обучающих материалов (не менее 100 за 5 месяцев с даты заключения договора) по работе с Системой в составе модулей (Приложение 1);
* проведение обучающих семинаров (не менее 20 за 5 месяцев с даты заключения договора) по работе с Системой в составе модулей (Приложение 1) с выездом на территорию государственных медицинских организаций Свердловской области;
* предоставление ежедневного отчета о проведенных мероприятиях (Приложение 2).

1. Единица измерения – месяц. Надлежащим оказанием услуг в месяц будет считаться обработка всех поступивших обращений и иных мероприятий, указанных в п. 2 по заданию Заказчика.
2. Общие требования к оказанию услуг
   1. *Обработка обращений и консультирование Заказчика и/или Пользователей* организуется Исполнителем по вопросам эксплуатации модулей Системы и обеспечению своевременного решения данных вопросов.
   2. *Требования к обращению Заказчика и/или Пользователей:*

Обращение включает следующую информацию:

• описание проблемы, пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы, снимок экрана (без указания персональных данных), на котором видна проблема

• периодичность возникновения проблемы

• критичность проблемы

• контактные реквизиты, с указанием телефона, адреса электронной почты и ответственного лица.

Перед подачей обращения необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации по адресу: https://wiki.is-mis.ru/. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения, конкретно сформулировано описание проблемы и пошаговые инструкции по ее воспроизведению.

* 1. *Прием и регистрация обращения:* Исполнитель обеспечивает прием обращений с помощью коммуникационных средств и создание записи об обращении:

В регистрационных данных указывается организация, фамилия и контактные реквизиты Пользователя, приоритет и описание обращения, контактные данные ответственного лица со стороны Пользователей и/или Заказчика.

* Основанием для регистрации считается обращение по электронной почте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, обращение посредством телефонного звонка на номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(запись телефонных звонков обязательна), также обращения могут быть поданы через мессенджеры Telegram аккаунт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и WhatsUpp аккаунт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Список каналов информационного взаимодействия может быть расширен по требованию Заказчика при согласовании перечня каналов с Исполнителем.
* Каждое обращение подлежит автоматической регистрации в системе учета обращений Исполнителя с присвоением номера обращения.
* Исполнитель обязан вести полную историю общения по обращениям в электронной системе учета.
* Заказчику предоставляется доступ к системе учета обращений Исполнителя в режиме просмотра для обеспечения контроля и мониторинга всех поступивших обращений и истории общения в режиме реального времени.
* Заказчик должен иметь доступ к функциональным компонентам отчетов в системе приема обращений Исполнителя в режиме реального времени.
* Обращения принимаются Исполнителем круглосуточно в автоматическом режиме. При подаче обращения Заказчик и/или Пользователь предоставляет необходимую техническую информацию.
* Обращения обрабатываются в порядке их поступления с 9:00 до 18:00 часов ежедневно (кроме выходных и праздничных дней). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства.
  1. *Диагностика и решение:* время решения обращения зависит от критичности обращения и сложности решаемой проблемы. Максимальное время решения обращения не может превышать 5 рабочих дней. Критичность и сложность решаемой проблемы определяется Исполнителем. Заказчик в праве изменять критичность решаемой проблемы посредством электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
  2. *Решение вопроса по обращению может быть отложено или отклонено по следующим основным причинам:*
* не удается повторить описанную проблему;
* Заказчик и/или Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения или воспроизведения проблемы;
* вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта, в этом случае Исполнитель обязан направить информацию Заказчику для принятия организационных решений.
  1. *Создание обучающих материалов:*

Обучающие материалы по работе с Системой готовятся на основании запросов Заказчика и могут включать в себя видеоматериалы, текстовые и графические материалы. Итоговый вариант обучающих материалов согласовывается Заказчиком посредством электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в течении 1 рабочего дня.

* 1. *Проведение обучающих семинаров:*

Обучающие семинары по работе с Системой проводятся на основании запросов Заказчика. Дата и время выездов согласовываются Исполнителем в течении 5 рабочих дней посредством электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Объем обучающих материалов по работе с Системой для проведения семинара согласовывается Заказчиком посредством электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в течении 1 рабочего дня после согласования даты и времени выезда. Обучающие материалы по работе с Системой для проведения семинара должны быть представлены Исполнителем в виде презентации.

1. Отчетность по оказанным услугам:

- ежедневно, не позднее 12.00 часов следующего дня Исполнитель направляет Заказчику Отчет о проведенных мероприятиях по форме согласно приложения   
№ 2 за предыдущий рабочий день;

- по окончании месяца, не позднее 5-го числа следующего за отчетным месяца Исполнитель предоставляет Заказчику Отчет о проведенных мероприятиях за месяц по форме согласно приложения № 2, акт сдачи-приемки оказанных услуг в 2-х экз. и счет-фактуру.

1. Заказчик оставляет за собой право провести проверку нерешенных обращений и в случае обнаружения необоснованных отклонений или закрытия обращений без их разрешения применить штрафные санкции в соответствии с условиями договора.

Приложение №1

**Состав модулей Системы**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Модуль "Авторизация в Системе с помощью учетной записи ЕСИА" |
| 2 | Модуль "АРМ администратора МО" |
| 3 | Модуль "АРМ администратора организации" |
| 4 | Модуль "Настройки" |
| 5 | Модуль "Флюоротека" |
| 6 | Модуль "Диспансеризация детей-сирот" |
| 7 | Модуль "Диспансеризация взрослого населения" |
| 8 | Модуль "Профилактические осмотры несовершеннолетних" |
| 9 | Модуль "Профилактические осмотры взрослого населения" |
| 10 | Модуль "Экспорт карт по диспансеризации несовершеннолетних" |
| 11 | Модуль "Скрининговые исследования детей" |
| 12 | Модуль "Скрининговые исследования взрослых" |
| 13 | Модуль "АРМ эпидемиолога" |
| 14 | Модуль "Данные пациентов" |
| 15 | Модуль "Идентификация пациентов" |
| 16 | Модуль "Поиск человека в системе" |
| 17 | Модуль "Персональные данные пациента" |
| 18 | Модуль "Документ о временной нетрудоспособности" |
| 19 | Модуль "Медицинские заключения и справки" |
| 20 | Модуль "АРМ МСЭ" |
| 21 | Модуль "АРМ врача врачебной комиссии" |
| 22 | Модель "Направление на МСЭ" |
| 23 | Модуль "АРМ врача поликлиники в части выписки направления на ВК" |
| 24 | Модуль "Обеспечение и оценка соответствия оказываемой  медицинской помощи критериям оценки качества" |
| 25 | Модуль "Консилиумы" |
| 26 | Модуль "Рекомендации" |
| 27 | Модуль "Оказание высокотехнологичной медицинской помощи" |
| 28 | Модуль "Консилиум по профилю Кардиология" |
| 29 | Модуль "Консилиум по профилю Неврология" |
| 30 | Модуль "Регистр ОНМК" |
| 31 | Модуль "Регистр болезней системы кровообращения (БСК)" |
| 32 | Модуль "Отчеты" |
| 33 | Модуль "Параклиника" |
| 34 | Модуль "Паспорт МО" |
| 35 | Модуль "Структура МО" |
| 36 | Модуль "Единый регистр медперсонала" |
| 37 | Модуль "Коечный фонд" |
| 38 | Модуль "АРМ специалиста отдела кадров" |
| 39 | Модуль "Паспорт организации" |
| 40 | Модуль "Структура организации" |
| 41 | Модуль "АРМ патологоанатома" |
| 42 | Модуль "Свидетельства о перинатальной смерти" |
| 43 | Модуль "Свидетельства о смерти" |
| 44 | Модуль "Цитологические диагностические исследования" |
| 45 | Модуль "АРМ администратора холла" |
| 46 | Модуль "АРМ врача поликлиники" |
| 47 | Модуль "АРМ врача физиотерапевта" |
| 48 | Модуль "Ведение документации (талон амбулаторного пациента)" |
| 49 | Модуль "Диспансерное наблюдение" |
| 50 | Модуль "Медицинское освидетельствование мигрантов" |
| 51 | Модуль "Журнал запросов" |
| 52 | Модуль "Электронная очередь" |
| 53 | Модуль "Сигнальная информация для врача" (краткий вариант) |
| 54 | Модуль "Уведомление о выявлении противопоказаний  или аннулировании медицинских заключений к владению оружием" |
| 55 | Модуль "Курации" |
| 56 | Модуль "Лист ожидания" |
| 57 | Модуль "АРМ оператора call-центра" |
| 58 | Модуль "АРМ регистратора ЛВН" |
| 59 | Модуль "АРМ регистратора поликлиники" |
| 60 | Модуль "Ведение расписания" |
| 61 | Модуль "Прикрепление" |
| 62 | Модуль "Квотирование расписания" |
| 63 | Модуль "АРМ врача приемного отделения" |
| 64 | Модуль "АРМ врача стационара" |
| 65 | Модуль "АРМ заведующего оперблоком" |
| 66 | Модуль "АРМ медсестры процедурного кабинета" |
| 67 | Модуль "АРМ постовой медсестры" |
| 68 | Модуль "АРМ сотрудника службы консультативного приема" |
| 69 | Модуль "АРМ сотрудника справочного стола стационара" |
| 70 | Модуль "АРМ старшей медсестры" |
| 71 | Модуль "АРМ хирурга оперблока" |
| 72 | Модуль "Ведение документации (КВС)" |
| 73 | Модуль "Стандарты лечения" |
| 74 | Модуль "АРМ регистратора приемного отделения стационара" |
| 75 | Модуль "АРМ анестезиолога" |
| 76 | Модуль "Управление коечным фондом" |
| 77 | Модуль "Санаторно-курортное лечение" |
| 78 | Модуль "АРМ Стоматолога" |
| 79 | Модуль "Ведение документации" (ТАП по стоматологии) |
| 80 | Модуль "АРМ медицинского статистика" |
| 81 | Модуль "Анкетирование" |
| 82 | Модуль "Голосовой ввод" |
| 83 | Модуль "Горячие клавиши в ЭМК" |
| 84 | Модуль "Направления и назначения в ЭМК" |
| 85 | Модуль "Организация прав доступа к ЭМК" |
| 86 | Модуль "Отображение случаев медицинской помощи в ЭМК" |
| 87 | Модуль "Случай стационарного лечения в ЭМК" |
| 88 | Модуль "Электронная медицинская карта" |

Приложение №2

**Отчет о проведенных мероприятиях.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | Количество выездов к Заказчику | Количество обращений/  консультаций | Количество решенных обращений | Количество нерешенных обращений | Количество проведенных обучающих семинаров | Количество подготовленных обучающих материалов |
|  |  |  |  |  |  |  |