

## ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

за осигуряване на абонаментна поддръжка на приложни програмни продукти, изграждащи болничната информационна система на „УСБАЛО“ ЕАД

**Абонаментната поддръжка на приложните програмни продукти трябва да бъде изпълнена в обхват и обем, съгласно следната спецификация и технически изисквания:**

1. Абонаментната поддръжка трябва да обхваща следните приложни програмни продукти, изграждащи болнична информационна система на „УСБАЛО“ ЕАД: Гама КОДМАСТЕР, Гама КАЛК, Гама КОНТ, Гама МУЛТИЛАБ, Гама МУЛТИЛАБ-КААВ, Гама WEB, Гама СТОР, Гама СТОР- верификация и Гама ДИЕТИ, с техните работни места, както са изброени по-долу:

Номер	Наименование на продукта	Работни места (Лицензи) брой
1	Гама КОДМАСТЕР	145
2	Гама КАЛК	3
3	Гама КОНТ	8
4	Гама МУЛТИЛАБ	25
5	Гама WEB	1
6	Гама МУЛТИЛАБ-КААВ	13
7	Гама СТОР	25
8	Гама СТОР-верификация	1
9	Гама ДИЕТИ	2

По предмета на абонаментна поддръжка на приложните програмни продукти трябва да бъдат извършвани всички необходими актуализации на програмните продукти и модулите им съгласно с настъпилите промени в изискванията за работа и отчетност на НЗОК, Министерство на здравеопазването (МЗ) и изискванията, формулирани в техническата спецификация, обнародвани в „Държавен вестник“ или такива, за които Възложителят е информирал Изпълнителя.

### 2. Абонаментната поддръжка включва:

Абонаментната поддръжка на приложните програмни продукти по т. 1 трябва да включва актуализации на програмните продукти, предоставяне на консултации и услуги, свързани с ползването им и профилактика на програмното осигуряване на място.

#### 2.1. Обхвата на актуализациите се определя, както следва:

2.1.1. Изготвяне, тестване, документиране на промените и публикуването на УЕБ страницата на Изпълнителя достъпни за Възложителя нови (актуализирани) версии на приложните програмни продукти, предмет на поддръжката по т.1.

2.1.2. Нови (актуализирани) версии на приложните програмни продукти по т.1 трябва да бъдат създавани по заявка на Възложителя или по инициатива на Изпълнителя във връзка със следното:

2.1.2.1. Констатирани от Възложителя неточности (грешки) в работата на приложните програмни продукти;

2.1.2.2. Промени, въведените с Националния рамков договор (НРД) за съответната година и последвали решения на УС на НЗОК, касаещи правила за работа на лечебните заведения за болнична помощ, първични медицински документи, финансови документи, клинични пътеки, клинични процедури, амбулаторни процедури, цените, които НЗОК заплаща за тях, както и

други решения и указания на НЗОК, касаещи ползването на програмите, за които Изпълнителят е писмено уведомен от Възложителя и му е предоставена необходимата информация.

2.1.2.3. Промени в изискванията за месечна и годишна здравно-статистическа отчетност на лечебните заведения за болнична помощ, изисквана от МЗ, РЗИ и НЦОЗА, които са сведени до знанието на Изпълнителя от Възложителя;

2.1.2.4. Внесени по едностранна инициатива на Изпълнителя подобрения в работата на програмните продукти;

2.1.2.5. Заявка на Възложителя за допълване функционалностите на продуктите във връзка с необходимост, произтичаща от вътрешни нужди на Възложителя срещу допълнително заплащане.

2.2. Предоставяне на консултации и услуги, свързани с ползването на продуктите от потребители на модулите по т. 1 в лечебното заведение, която ще включва:

2.2.1. Предоставяне на консултации (без идване на място) за администратори на болнично-информационната система на лечебното заведение и всички други потребители (персонал на лечебното заведение по т.1) във връзка с ползването на програмните продукти по т. 1, предмет на поддръжката, всеки работен ден за срока на договора от 8:30 до 17:30 часа;

2.2.2. Задължителна профилактика (проверка на работоспособност) на програмните продукти, предмет на абонаментната поддръжка по т. 1, минимум един път на шестмесечие на място по 1 (един) човекочас на програмен продукт;

2.2.3. Отстраняване на неизправности по базите данни, възникнали в резултат на скрити програмни грешки (BUGS) - на място или чрез виртуална частна мрежа /Virtual Private Network/).

2.3. Допълнителни дейности за поддръжка на модулите, изброени в т.1, които се изразяват в:

2.3.1. Предоставяне на допълнителни услуги по заявка на Възложителя за продуктите на Гама Консулт на място при възложителя или от офиса на фирмата в размер на общо до 800 човекочаса (но не повече от 35 часа месечно), от които 400 човеко часа за ниво софтуерен специалист и 400 човеко часа за ниво програмист. Услугите да се предоставят само по заявка (с уточнение на вида специалист) на Възложителя и ще се заплащат допълнително въз основа на двустранно подписан протокол.

Не заявени и неизползвани часове по т. 2.3.1 не се заплащат от „УСБАЛО“ ЕАД.

2.3.2. Доставка на програмни продукти по заявка на Възложителя в размер до 40 броя лиценза допълнително към броя посочен в т. 1. Доставката (по заявка на Възложителя) обхваща следните приложни програмни продукти: Гама КОДМАСТЕР, Гама КАЛК, Гама КОНТ, Гама МУЛТИЛАБ, Гама WEB Гама МУЛТИЛАБ-КААВ, Гама СТОР, Гама СТОР- верификация, Гама ДИЕТИ.

2.3.3. Новите лицензи по заявка (с уточнение на вида на програмния продукт и броя лицензи) на Възложителя ще се заплащат допълнително въз основа на двустранно подписан протокол.

2.3.4. В случай, че Възложителят заяви/закупи нови лицензи, към цената по т.1 ще се начислява и възнаграждението за абонаментна поддръжка за новите лицензи заявени/закупени от Възложителя на база на броя на доставените лицензи и единичните цени на поддръжка по т. 1, считано от датата на подписване на приемо-предавателен протокол за доставка. Не заявени и неизползвани лицензи по т.2.3.2. не се заплащат от УСБАЛО ЕАД.

### **3. Повикване при повреда и срокове за отстраняването им за всички изброени позиции в т. 1 от техническата спецификация:**

3.1 Изпълнителя да приема повиквания (съобщения) за инциденти и/или заявки от упълномощени лица (системни администратори) направени по телефона, по факс или на адрес, WEB адрес или имейл адрес всеки работен ден за срока на договора от 08:30 ч. до 17:30 ч.

3.2 След констатиране на възникването на инцидент да се извършва неговото регистриране, като се открива номер на инцидента (Trouble Ticket) и присвоеният ТТ номер се съобщава на възложителя.

3.3 Инцидентите/проблемите да се категоризират от специалиста по поддръжка при приемане на инцидента/проблема.

3.4 Определянето на приоритета на инцидент или заявка да става въз основа на неговото въздействие и спешност и да се разпределя по приоритети, както следва:

Схема за приоритизиране

	ВЪЗДЕЙСТВИЕ					
	Много висок (Very High)	Висок (High)	Среден (Medium)	Нисък (Low)	Много нисък (Very Low)	
СПЕШНОСТ	Много висок (Very High)	Много висок (Very High)	Много висок (Very High)	Висок (High)	Среден (Medium)	Нисък (Low)
	Висок (High)	Много висок (Very High)	Висок (High)	Висок (High)	Среден (Medium)	Нисък (Low)
	Среден (Medium)	Висок (High)	Висок (High)	Среден (Medium)	Нисък (Low)	Нисък (Low)
	Нисък (Low)	Среден (Medium)	Среден (Medium)	Нисък (Low)	Нисък (Low)	Много нисък (Very Low)
	Много нисък (Very Low)	Нисък (Low)	Нисък (Low)	Нисък (Low)	Много нисък (Very Low)	Много нисък (Very Low)

Ниво на въздействие	Определение
Ниво 1 - Много висок (Very High)	Без или с много голяма деградация на бизнес операциите и/или пълна загуба на критични за бизнеса функции Без или с много голяма продължителност на спиране на системата (повече от 8 часа) Засягане на всички потребителите Без или с много голямо количество на налагащите се повторни дейности Без или с много голяма загуба на клиенти и добро име
Ниво 2 - Висок (High)	Без или с голяма деградация на бизнес операциите или частична загуба на критични за бизнеса функции Без или с голяма продължителност на спиране на системата (5 до 8 часа) Засягане на > от 50% от потребителите Без или с голямо количество на налагащите се повторни дейности Без или с голяма загуба на клиенти и добро име
Ниво 3 - Среден (Medium)	Без или със средна деградация на бизнес операциите или засягане на некритични за бизнеса функции Без или със средно продължителност на спиране на системата (3 до 5 часа) Засягане на < от 50% от потребителите Без или със средно количество на налагащите се повторни дейности Без или със средна загуба на клиенти и добро име
Ниво 4 - Нисък (Low)	Без или с малка деградация на бизнес операциите или засягане на некритични за бизнеса функции Без или с малка продължителност на спиране на системата (1 до 3 часа) Засягане на < от 10% от потребителите Без или с малко количество на налагащите се повторни дейности Без или с малка загуба на клиенти и добро име

Ниво 5 - Много нисък (Very Low)	Без или с много малка деградация на бизнес операциите или засягане на некритични за бизнеса функции Без или с много малка продължителност на спиране на система (1 час или по- малко) Засягане на 1 потребител Без или с много малко количество на налагащите се повторни дейности Без или с много малка загуба на клиенти и добро име
---------------------------------	--

3.5. Да се обслужват повиквания (съобщения), свързани с инциденти и/или на заявки, подадени от възложителя в следните времеви рамки, съгласно посочената схема за спешност:

Ниво на спешност	Определение
Ниво 1 - Много висок (Very High)	до 8 часа
Ниво 2 - Висок (High)	до 24 часа
Ниво 3 - Среден (Medium)	до 36 часа
Ниво 4 - Нисък (Low)	до 72 часа
Ниво 5 - Много нисък (Very Low)	до 72 часа

3.6. Помощта (обслужването) да се осъществява на място или отдалечено обслужване, чрез виртуална частна мрежа (Virtual Private Network), когато са налични в посочените в схемата за спешност срокове, зависещи от приоритета на инцидента и/или заявката.

**4.** Срок за предоставяне на дейностите по абонаментна софтуерна поддръжка на приложни програмни продукти, изграждащи болничната информационна система на „УСБАЛО“ ЕАД, включваща програмните продукти по т.1, със съответния брой лицензи: **24 (двадесет и четири) месеца.**