Конкурстық құжаттамаға
16-қосымша

Сатып алынатың қызметтердің Техникалық ерекшелігі (тапсырыс беруші толтырады)

Тапсырыс берушінің атауы:	Батыс Қазақстан облысының әкімдігі денсаулық сақтау басқармасының "Облыстық қан орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны
Ұйымдастырушының атауы:	Батыс Қазақстан облысының әкімдігі денсаулық сақтау басқармасының "Облыстық қан орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны
Конкурстың №:	№ 17970181-1
Конкурстың атауы:	Қан қызметіне арналған ақпараттық жүйені күтіп ұстау және оған техникалық қолдау көрсету қызметтері (соның ішінде қан орталықтарының жұмысын автоматтандыруға арналған «Info Donor» бағдарламалық кешеніне жаңартуларды алуға жазылу) — техникалық сипаттамалар
Лоттың нөмірі:	№ 88494179-ОК1
Лоттың атауы	Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер
Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы:	620230.000.000001
Қызметтің атауы:	Ақпараттық жүйені қостау және техникалық қолдау көрсету бойынша қызмет көрсетулер
Өлшем бірлігі:	Бір қызмет
Саны (көлемі):	1
Қосылған құн салығын есептемегенде бірлік бағасы:	8532000
Қосылған құн салығын есепке алмағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома:	8532000

Авиациялық техниканы сатып алуды қоспағанда, тауар жаңа, пайдаланылмаған, шығарылған жылы шарт жасалған күнге дейін (үш жылға дейін) ерте болмауға тиіс:	
Қызмет көрсету мерзімі	Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша жыл ішінде 31.12.2027 жылға дейін
Аванстық төлем мөлшері:	0
Кепілдік мерзімі (айлармен)	12

Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы	Техникалық сипаттама № р/н Қызмет атауы Техникалық сипаттама 1 Info Donor Pro медициналық ақпараттық жүйесіне қолжетімділікті ұсыну жөніндегі қызметтер. Info Donor PRO медициналық ақпараттық жүйесіне (бұдан әрі – МАЖ) қолжетімділікті ұсыну жөніндегі қызметтер Батыс Қазақстан облысының әкімдігі денсаулық сақтау басқармасының "Облыстық қан орталығы» ШЖҚ МКК көрсетілуі тиіс Қызметтің мақсаты: Info donor Pro медициналық ақпараттық жүйесіне қол жеткізуді қамтамасыз ету. Info donor PRO ақпараттық жүйесі қызмет көрсетуші жағында Дата центрде орналастырылуы тиіс және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 20 желтоқсандағы № 832 қаулысына сәйкес ақпараттық қауіпсіздік талаптарын қамтамасыз етеді. Mis Info Donor PRO дерекқоры MS SQL реляциялық дерекқорды басқару жүйесіне орналастырылуы керек және осы жүйені лицензиялауға байланысты барлық шығындарды қызмет провайдері көтереді. МАЖ Smart Bridge платформасымен және Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің сервистерімен интеграциялану мүмкіндігіне ие болуы тиіс. Жеткізуші стандартты термотрансферлік принтерге арналған жабдықтар мен керек-жарақтарды есепке алмай, қан үлгілері мен компоненттерін таңбалау үшін QR коды мен GTIN жапсырмаларын басып шығару модуліне қол жеткізуді қамтамасыз етеді. Жеткізуші қан орталығының Автоматты анализаторларын 5 данадан аспайтын info Donor PRO ақпараттық жүйесіне қосуды және интеграциялауды жүзеге асырады. Жүйені техникалық қолдауды жүзеге асыру. Өнім беруші Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне пайдалану процесінде туындайтын мәселелер бойынша кеңес беру үшін пайдаланушыларды қолдау қызметінің қызметтерін ұсынуы тиіс. Пайдаланушыларды қолдау қызметінің қызметтерін өнім беруші Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне тәулігіне 8 сағат, аптасына 7 күн режимінде ұсынады. Жүйеде авторлық құқық объектісіне тіркелген мүліктік құқықтар туралы куәлік – бағдарламалық қамтамасыз ету (авторлық құқық объектісін мемлекеттік тіркеу туралы куәлік) болуы тиіс. Жүйе үшінші тұлғалардың авторлық және зияткерлік құқықтарын бұзбауы тиіс. Жүйе қашықтан қол жетімді бағдарламалық өнімдерді пайдалану қызметі ретінде ұсынылады.. Кесте 1 Ақпараттық жүйені пайдаланушылардың автоматтандырылған жұмыс орындарының тізбесі «Info Donor PRO» № "Info Donor PRO" модулінің атауы Өлшем бірлігі Пайдаланушылар саны 1. "Тіркеу бөлімі" дана 2. "ДБТЗ" (донорларды бастапқы тексеру зертханасы) дана 3. «Процедуралық кабинет» дана 4. «Терапевт» дана 5. «Донация залы» дана 6. "Фракциялау блогы" дана 7. "Биохимиялық зертхана" дана 8. "Изоиммунологиялық зертхана" дана 9. "Инфекциялық зертхана" дана 10. "Жою" дана 11. "Карантиндеу" дана 12. «Экспедиция» дана 13. "Көшпелі донациялар" дана БАРЛЫҒЫ 38 Қызметтің техникалық сипаттамалары: Қызмет шеңберінде жеткізуші: * Тапсырыс берушінің мамандарының өтінімдері мен консультацияларын қабылдау үшін Алматы қаласының тікелей қалалық нөмірі бар көп арналы телефон желісін құрады; * "Info Donor PRO"ақпараттық жүйесінде табылған мәселелер мен

	қателерді еңсеру және шешу үшін техникалық ақпаратты алуды, қосымша бағдарламалық компоненттерді (патчтар деп аталатын) орнатуды қамтамасыз етеді; * қолда бар мүмкіндіктерді, іске асырылған жаңа мүмкіндіктерді, қателерді түзетуді қамтитын жаңартуларды жеткізу және орнату; * Тапсырыс берушінің өтінімдерін электрондық форматта тіркеу және өңдеу үшін Service Desk электрондық порталына қол жеткізуді қамтамасыз етеді. * Пайдаланушыларды оқытуды жеткізуші жүргізуі керек. Оқыту жүйенің жаңа функционалына да, пайдаланушылардың өтінімдері бойынша да қолдау қызметіне жүгіну арқылы білім алушылар санын шектемей онлайн режимінде жүргізіледі. Медициналық ұйым қызметкерлердің оқу кестесіне сәйкес оқуға қатысуын қамтамасыз етеді. * Тапсырыс берушінің медициналық ұйымы үшін дербес консультанттың қызметтерін ұсыну ақылы негізде жекелеген қосымша келісімдермен реттеледі. * Серверлік үй-жайлардағы жұмыстарды қоса алғанда, ақпараттық жүйенің жұмыс істеуін қамтамасыз етуге байланысты жоспарлы регламенттік және жоспардан тыс жұмыстарды жүргізу Тапсырыс берушімен келісім бойынша жүргізіледі. Қызметтің сапалық сипаттамалары: Жеткізуші көрсететін техникалық қолдау "Info Donor PRO" ақпараттық жүйесінің қалыпты жұмыс істеуін қолдауды қамтамасыз етуі және мыналарды қамтуы тиіс: * пайдалану процесінде әртүрлі жағдайларда туындауы мүмкін ақпараттық жүйедегі қателерді түзету; * info donor PRO жүйесін бағдарламаның соңғы жаңартылған нұсқасына жаңарту. * пайдаланушыларды "Info Donor PRO" – мен жұмыс істеу бойынша функционалдық міндеттемелерді тиісінше орындау үшін-персонал ауысқан, функциялары өзгерген жағдайларда, жетіспейтін білімді толтыру үшін оқыту. Оқыту ақпараттық жүйемен жұмыс істейтін әрбір қызметкердің және қан орталығының ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қатысы бар қызметкерлердің қалыпты жұмысын қамтамасыз етуі тиіс; * қажет болған жағдайда – дерекқордағы түзетулер. Дерекқордағы түзетулер пайдаланушы интерфейсі арқылы орындалмайтын деректердің өзектілігін сақтау немесе жақсарту мақсатында және Тапсырыс берушінің ресми бланкісінде ұйымның бірінші басшысының қолы қойылған жазбаша нысанда ғана жүргізілуі тиіс; * ақпараттық жүйемен жұмыс істеу бойынша пайдаланушыларға кеңес беру; * info donor Pro жүйесінің сақтық көшірмесі күн сайын жасалуы керек, сондай-ақ ақпараттық қауіпсіздік талаптарына сәйкес сақтық көшірмелердің жарамдылығын тексеру қажет. Орнатпас бұрын барлық жаңартулар мен патчтар "info Donor PRO"ақпараттық жүйесінің тұрақтылығы мен дұрыс жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін мұқият тексерілуі керек. Қызметтің функционалдық сипаттамалары: Қызмет шеңберінде Өнім беруші ақпараттық жүйемен жұмыс істеу кезінде Тапсырыс берушінің мамандарына көмек және кеңес береді: * ақаулықты анықтау; * жүйелік бағдарламалық жасақтаманы қайта орнатуды қажет етпейтін ақаулық себебін жою; Қызметтің пайдалану сипаттамалары: Жеткізуші Тапсырыс берушіден келіп түсетін өтінімдерді тіркеу, мониторингтеу және басқару жүзеге асырылатын Service Desk электрондық жүйесін

	құруға, пайдалануға және қолдауға міндетті. Service Desk-те рұқсатсыз кіру қаупін азайтуға мүмкіндік беретін сенімді пайдаланушы аутентификациясы жүйесі болуы керек. Service Desk болуы керек: * электрондық өтінімдерді тек Тапсырыс берушінің мамандарымен тіркеу мүмкіндігі; * өтінімдерге басымдық беру жүйесі-сыни, жоғары, орташа, төмен; * санаттар бойынша жіктеу – қателер, дерекқордағы түзетулер, бар функцияларды нақтылау, жаңа функцияларды іске асыру, пайдаланушыларды оқыту; * электрондық өтінімдерді тіркеу жүйесінде орталықтағы "Info Donor PRO" ақпараттық жүйесінен соңғы 3 жыл ішінде барлық өтініштер мен жұмыс нәтижелерінің мұрағатына қолжетімділік іске асырылуы тиіс; * өтінімдерді орындау мерзімдерін бақылау жүйесі. Тапсырыс берушінің мамандары үшін Service Desk-ке қолжетімділікті өнім беруші интернет арқылы қамтамасыз етеді, бұл ретте Тапсырыс берушінің әрбір маманы үшін есептік жазба жасалады. Жеткізуші Service Desk жүйесінің жұмыс істеуі мен қолдауын қамтамасыз етеді. Деректер базасындағы түзетулерді қоспағанда, Тапсырыс берушінің өтінімдері Service Desk-те өзін-өзі тіркеу арқылы тіркелуі керек. Әрбір сұрауда бірқатар байланысты деректер болуы керек, соның ішінде * сұрау түрі * қорытынды * сұрау сипаттамасы * сұраныс тиесілі жоба * осы сұранысқа байланысты жоба шеңберіндегі компоненттер * осы сұранысқа байланысты жоба өнімдері * сұранысқа рұқсат беретін жоба өнімдері * бұл орын алатын орта * түзету басымдығы * Тапсырманы орындау үшін Орындаушы * автор - жүйеге сұрау салған пайдаланушы * ағымдағы сұрау күйі * барлық өрістердің өзгеру белгілері бар оқиғалардың толық журналы * пайдаланушылар қосқан Пікірлер • егер сұрау шешілсе-қарар. Service Desk-те кез келген тіркелген деректер (басымдықтар бойынша, түрлері бойынша) бөлінісінде өтінімдер бойынша есептер мен графиктерді құру жүйесі болуы тиіс. Барлық деректерді Service Desk ішінен * формат файлына экспорттау функциясы іске асырылуы керек.XLS немесе * XLSX, Microsoft Excel кестелік процессоры қолдайды. Service Desk жазбаларында, тіркемелерде рұқсатсыз қол жеткізілген жағдайда оларды сәйкестендіруге мүмкіндік беретін жеке тұлғалар (донорлар, әлеуетті донорлар, клиенттер) туралы Дербес деректер болмауы тиіс. Мұндай деректер кем дегенде: ЖСН (жеке сәйкестендіру нөмірі), Тегі, Аты, Әкесінің Аты, туған күні, жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі, тұрғылықты мекенжайы, жұмыс/оқу орны, фотосурет болып табылады. Ақпараттық жүйемен берілген донорлардың, донациялардың идентификаторлары ғана пайдаланылуы мүмкін. Әлеуетті өнім берушіге қойылатын талаптар: Қызмет көрсету үшін өнім беруші "Info Donor PRO" Қазақстан Республикасының қан қызметі үшін ақпараттық жүйелермен жұмыс жөніндегі сертификатталған бір маманды тағайындауға тиіс. Жеткізуші "Info Donor PRO"ақпараттық жүйесімен жұмыс істеу бойынша пайдаланушыларға кеңес беру үшін Алматы қаласындағы бірыңғай Call Center қамтамасыз етуі тиіс. Провайдердің штатында бір сертификатталған сервер мониторингі және қан орталығының маңызды жүйелері болуы

	керек. Сондай-ақ, жеткізуші бір маманның ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша расталған сертификаттарға ие болуы керек. Жеткізуші қызмет көрсетуді жұмыс күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін қамтамасыз етуі тиіс. Өндірістік қажеттілікке байланысты қызмет көрсету режимі Тапсырыс беруші өкілінің өтінімі бойынша өтеулі негізде жекелеген қосымша келісімдермен ұзартылуы мүмкін. Әлеуетті жеткізуші сенімді цифрлық активтер тізіліміне енгізілуі тиіс. Интеграциялық мүмкіндіктер Жүйе ҚР ДСМ АЖ мен интероперабельділікті қамтамасыз етуі тиіс: * Бекітілген халық тіркелімі (РПН): * ЖСН бойынша ЖСН-дан демографиялық деректерді, әлеуметтік мәртебені және жеке тұлғаны тіркеу жөніндегі деректерді алу; * Ресурстарды басқару жүйесі (ТБЖ): * медициналық ұйымдар, функционалдық құрылым (бөлімшелер, кабинеттер), төсек қоры және ТБЖ-дан қызметкерлер лауазымдарының тізімдері бойынша деректер алу; * ТБЖ-дан анықтамалықтар мен жіктеуіштер деректерін алу; * "АПП төлем жүйесі" модулі бірыңғай төлем жүйесі (АПП БЖТ). • 4 (алты) құрылғыға (принтерге) дейін қосу мүмкіндігімен, жабдықтар мен шығыс материалдарын есепке алмағанда, қан үлгілері мен компоненттерін таңбалауға арналған этикеткаларды басып шығару модулін қосу. • Автоматты анализаторларын 5 данадан аспайтын info Donor PRO ақпараттық жүйесіне қосуды және интеграциялау • 2 (үш) шақыру мониторына дейін қосу мүмкіндігімен, жабдықтарды есепке алмағанда, ДББ (донорларды бақылау бөлімі) үшін «Info Donor PRO» МАЖ-ына «Электрондық кезек» модулін қосу. Қосымша шарттар Өнім беруші қызмет көрсету арқылы қол жеткізілетін ақпараттың, оның ішінде электрондық деректер базасының және Тапсырыс берушінің ақпараттық ресурстарының, атап айтқанда, олардың қауіпсіздігіне кепілдік береді: * қол жетімділік-рұқсат етілген қол жетімділікті алу мүмкіндігі. Жеткізуші "Info Donor PRO" қан қызметі үшін ақпараттық жүйені білуге өз құзыреті расталғаннан кейін ғана Тапсырыс беруші үшін ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз етеді. "Info Donor PRO" электрондық деректер базасында қамтылған деректер, сондай-ақ олар бойынша статистикалық мәліметтер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Тапсырыс берушінің және тиісті жеке тұлғалардың меншігі болып табылады. Өнім беруші осы Шартқа сәйкес міндеттемелерді орындау мақсатында ғана электрондық деректер базасы мен ақпараттық ресурстарды қоса алғанда, тапсырыс берушінің ақпаратына қол жеткізуді жүзеге асыруға тиіс. Өнім берушінің Тапсырыс берушінің ақпаратын өзге мақсаттарда пайдалануы, егер бұл Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын бұзбаса, Тапсырыс берушінің жазбаша келісімімен ғана мүмкін болады. Қызмет көрсету мерзімдері кезеңділігі 31.12.2027ж

Әлеуетті өнім берушіге оның жеңімпазы анықталған және онымен Мемлекеттік сатып алу туралы шарт жасалған жағдайда қойылатын талаптар (қажет болған кезде көрсетіледі) (әлеуетті өнім берушіні көрсетілген мәліметтерді көрсетпегені және ұсынбағаны үшін қабылдамауға жол берілмейді)	Өнім беруші қызмет көрсету арқылы қол жеткізілетін ақпараттың, оның ішінде электрондық деректер базасының және Тапсырыс берушінің ақпараттық ресурстарының, атап айтқанда, олардың қауіпсіздігіне кепілдік береді: * қол жетімділік-рұқсат етілген қол жетімділікті алу мүмкіндігі. Жеткізуші "Info Donor PRO" қан қызметі үшін ақпараттық жүйені білуге өз құзыреті расталғаннан кейін ғана Тапсырыс беруші үшін ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз етеді. "Info Donor PRO" электрондық деректер базасында қамтылған деректер, сондай-ақ олар бойынша статистикалық мәліметтер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Тапсырыс берушінің және тиісті жеке тұлғалардың меншігі болып табылады. Өнім беруші осы Шартқа сәйкес міндеттемелерді орындау мақсатында ғана электрондық деректер базасы мен ақпараттық ресурстарды қоса алғанда, тапсырыс берушінің ақпаратына қол жеткізуді жүзеге асыруға тиіс. Өнім берушінің Тапсырыс берушінің ақпаратын өзге мақсаттарда пайдалануы, егер бұл Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын бұзбаса, Тапсырыс берушінің жазбаша келісімімен ғана мүмкін болады.

Приложение 16
к конкурсной документации

Техническая спецификация закупаемых услуг (заполняется заказчиком)

Наименование заказчика	Государственное коммунальное предприятие на праве хозяйственного ведения "Областной центр крови" управления здравоохранения акимата Западно-Казахстанской области
Наименование организатора	Государственное коммунальное предприятие на праве хозяйственного ведения "Областной центр крови" управления здравоохранения акимата Западно-Казахстанской области
№ конкурса:	№ 17970181-1
Наименование конкурса:	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы для службы крови, подписка на получение обновлений Программного комплекса для автоматизации центра крови "Info Donor" годовое обслуживание согласно технической спецификации
Номер лота:	№ 88494179-ОК1
Наименование лота:	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг:	620230.000.000001
Наименование услуги:	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Единица измерения:	Одна услуга
Количество (объем):	1
Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость:	8532000
Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость:	8532000
Срок оказания услуги:	в течении года по заявке заказчика до 31.12.2027г.
Размер авансового платежа* *:	0 %
Гарантийный срок (в месяцах)	12

Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных	Наименование услуги Техническая спецификация Услуги по предоставлению доступа к медицинской информационной системе Info Donor PRO. Услуги по предоставлению доступа к медицинской информационной системы Info Donor PRO (далее – МИС) должен быть оказан в в ГКП на ПХВ «Областного центра крови» Управления здравоохранения акимата Западно-Казахстанской области Цель услуги: Предоставления доступа к медицинской информационной системе Info Donor PRO. Информационная система Info Donor PRO должна быть размещена на стороне Поставщика услуг в Дата Ценре и обеспечивает требования Информационной безопасности согласно Постанавлению Правительства Республики Казахстан № 832 от 20 декабря 2016 года. База данных МИС Info Donor PRO должна быть размещена на системе управления реляционными базами данных MS SQL и все расходы, связанные с лицензированием данной системы, несет Поставщик услуг. МИС должна иметь возможность интеграции с платформой Smart Bridge и сервисами Министерства Здравоохранения Республики Казахстан. Поставщик предоставляет доступ к модулю печать этикеток с QR-кодом и GTIN для маркировки образцов и компонентов крови без учета оборудования и расходных материалов для стандартного термотрансферного принтера. Поставщик осуществляет подключение и интеграцию автоматических анализаторов центра крови не более 5 штук к информационной системе Info Donor PRO. Осуществление технической поддержки системы. Поставщик должен предоставлять услуги службы поддержки пользователей для консультирования по вопросам, возникающим в процессе эксплуатации, на весь срок действия договора. Услуги службы поддержки пользователей предоставляется Поставщиком в режиме 8 часов в сутки, 7 дней в неделю на весь срок действия договора. Система должна иметь свидетельство о зарегистрированных имущественных правах на объект авторского права – программное обеспечение (свидетельство о государственной регистрации объекта авторского права). Система не должна нарушать авторские и интеллектуальные права третьих лиц. Система предоставляется как услуга по пользованию программными продуктами, находящимся в удаленном доступе. Объем услуги: В Таблице 1 указано количество рабочих мест медицинской информационной системы «Info Donor PRO», имеющихся у Заказчика в данный момент, работоспособность которых должен поддерживать Поставщик. Таблица 1 Перечень автоматизированных рабочих мест пользователей информационной системы «Info Donor PRO» № Наименование модуля «Info Donor PRO» Ед. изм. Кол-во пользователей 1 «Регистратура» Шт. 2 «ЛПОД» (Лаборатория первичного обследования доноров) Шт. 3 «Процедурный кабинет» Шт. 4 «Терапевт» Шт. 5 «Зал донации» Шт. 6 «Блок фракционирования» Шт. 7 «Биохимическая лаборатория» Шт. 8 «Изоиммунологическая лаборатория» Шт. 9 «Инфекционная лаборатория» Шт. 10 «Выбраковка» Шт. 11 «Карантинизация» Шт. 12 «Экспедиция» Шт. 13 «Выездные донации» Шт. ИТОГО: 38 Технические характеристики услуги: Поставщик в рамках Услуги: • создает многоканальную телефонную линию

	с прямым городским номером г. Алматы для приема заявок и консультаций специалистов Заказчика; • обеспечивает получение технической информации, установку дополнительных программных компонентов (так называемых патчей) для преодоления и разрешения проблем и ошибок, обнаруженных в информационной системе «Info Donor PRO»; • доставку и установку обновлений, включающих набор доработок имеющихся функций, реализованных новых функций, исправления ошибок; • Предоставляет доступ к электронному порталу Service Desk для регистрации и обработки заявок Заказчика в электронном формате. • Обучение пользователей должна проводится Поставщиком. Обучение проводится в режиме онлайн без ограничения количества обучаемых как новому функционалу Системы, так и повторно, по заявкам пользователей, путем обращения в Службу поддержки. Медицинская организация обеспечивает присутствие сотрудников на обучении в соответствии с расписанием обучения. • Предоставление услуг персонального консультанта для медицинской организации Заказчика регулируется отдельными Дополнительными соглашениями на возмездной основе. • Проведение плановых регламентных и внеплановых работ, связанных с обеспечением функционирования информационной системы, включая работы в серверных помещениях, производятся по согласованию с Заказчиком. Качественные характеристики услуги: Техническая поддержка, оказываемая Поставщиком, должна обеспечивать поддержку нормального функционирования информационной системы «Info Donor PRO» и включать: • исправление ошибок в информационной системе, которые могут возникать при различных обстоятельствах в процессе эксплуатации; • обновление сисемы Info Donor PRO до последней актуальной версии программы. • обучение пользователей по работе с «Info Donor PRO» для надлежащего выполнения функциональных обязательств – в случаях смены персонала, изменения функций, для восполнения недостающих знаний. Обучение должно обеспечивать нормальную работу каждого сотрудника, работающего с информационной системой и сотрудников, имеющих отношения к обеспечению информационной безопасности центра крови; • при необходимости – исправления в базе данных. Исправления в базе данных должны производиться только в целях сохранения или улучшения актуальности данных, которые невозможно выполнить через пользовательский интерфейс и только по запросу в письменной форме на официальном бланке Заказчика за подписью первого руководителя организации; • консультации пользователей по работе с информационной системой; • резервное копирование системы Info Donor PRO должно происходить ежедневно, а также проверка работспособности резервных копий согласно требованиям по обеспечению информационной безопасности. Перед установкой все обновления и патчи должны быть тщательно протестированы для обеспечения стабильности и правильной работы информационной системы «Info Donor PRO». Функциональные характеристики услуги: В рамках Услуги Поставщик оказывает помощь и консультирование специалистов Заказчика при работе с

	информационной системой: • определение неисправности; • устранение причины неисправности, не требующей переустановки системного программного обеспечения; Эксплуатационные характеристики услуги: Поставщик обязан создать, использовать и поддерживать электронную систему - Service Desk, в которой осуществляется регистрация, мониторинг и управление заявками, поступающими от Заказчика. Service Desk должен иметь надежную систему аутентификации пользователей, позволяющую минимизировать риск несанкционированного доступа. Service Desk должна иметь: • возможность регистрации электронных заявок только специалистами Заказчика; • систему приоритизации заявок - критичный, высокий, средний, низкий; • классификацию по категориям – ошибки, исправления в базе данных, доработка существующих функций, реализация новых функций, обучение пользователей; • в системе регистрации электронных заявок должен быть реализован доступ к архивам всех обращений и результатов работ, за последние 3 года из информационной системы «Info Donor PRO» в центре; • систему контроля за сроками исполнения заявок. Доступ к Service Desk для специалистов Заказчика обеспечивается Поставщиком через интернет, при этом для каждого специалиста Заказчика создается учетная запись. Поставщик обеспечивает функционирование и поддержку системы Service Desk. Заявки от Заказчика, за исключением исправлений в базе данных, должны быть зафиксированы путем самостоятельной регистрации в Service Desk. Каждый запрос должен имеет ряд ассоциированных данных, включая • тип запроса • сводка • описание запроса • проект, к которому принадлежит запрос • компоненты в рамках проекта, которые связанны с данным запросом • продукты проекта, которые зависят от данного запроса • продукты проекта, которые разрешат запрос • среда, в которой это происходит • приоритет исправления • Исполнитель для работы над задачей • автор - пользователь, который внес запрос в систему • текущее состояние запроса • полный журнал событий с отметками об изменениях всех полей • комментарии, добавляемые пользователями • если запрос решен – резолюция. В Service Desk должна иметься система построения отчетов и графиков по заявкам в разрезе любых регистрируемых данных (по приоритетам, по типам). Должна быть реализована функция экспорта всех данных из Service Desk в файл формата *.xls либо *xlsx, поддерживаемый табличным процессором Microsoft Excel. Записи на Service Desk, вложения, не должны содержать персональные данные о физических лицах (донорах, потенциальных донорах, клиентах), позволяющие идентифицировать их в случае несанкционированного доступа. Такими данными являются, по меньшей мере: ИИН (индивидуальный идентификационный номер), фамилия, имя, отчество, дата рождения, номер документа, удостоверяющего личность, адрес проживания, место работы/учебы, фотография. Могут быть использованы только идентификаторы доноров, донаций, присваиваемые информационной системой. Требования к потенциальному поставщику: Поставщик для оказания Услуги должен

	назначить одного сертифицированного специалиста по работе с информационными системами для службы крови Республики Казахстан «Info Donor PRO». Поставщик должен обеспечить единый Call Center в городе Алматы для консультаций пользователей по работе с информационной системой «Info Donor PRO». Поставщик должен иметь в штате одного сертифицированного специалиста по системе мониторинга серверов и критически важных систем центра крови. Также поставщик должен обладать навыками подтвержденными сертификатами по обеспечению информационной безопасности не менее одного специалиста Поставщик должен обеспечить оказание Услуги с 9.00 до 18.00 часов в будние дни. В связи с производственной необходимостью режим оказания Услуги может быть продлен по заявке представителя Заказчика отдельными дополнительными соглашениями на возмездной основе. Потенциальный поставщик должен быть включен в реестр доверенных цифровых обьектов Интеграционные возможности Система должна обеспечивать интероперабельность с ИС МЗ РК: • Регистр прикрепленного населения (РПН): • получение демографических данных, социального статуса и данных по прикреплению физического лица из РПН по ИИН; • Система управления ресурсами (СУР): • получение данных по медицинским организациям, функциональной структуре (отделения, кабинеты), коечному фонду и спискам должностей сотрудников из СУР; • получение данных справочников и классификаторов из СУР; • Модуль “Платежная система АПП” Единая платежная система (ЕПС АПП). • Подключение модуля печать этикеток для маркировки образцов и компонентов крови без учета оборудования и расходных материалов подключение не более 4 устройств (принтеров). При превышении количесва подключаевомого оборудования стоимость регулируется отдельным дополнительным соглашение на возмездной основе. • Подключения модуля «электронная очередь» без учета оборудования для отделения ОКД к МИС «Info Donor PRO» не более 2 мониторов приглашения. При увеличении устройств для подключения к модулю (мониторов приглашения), стоимость регулируется отдельным дополнительным соглашением на возмездной основе. • Интеграция с лабораторным оборудованием (автоматические анализаторы) при условии возможности выгрузки в МИС, не более 5 анализаторов при увеличении количества подключаемого оборудования стоимость регулируется отдельным дополнительным соглашением на возмездной основе. Дополнительные условия Поставщик гарантирует безопасность информации, в том числе электронных баз данных и информационных ресурсов Заказчика, к которым получает доступ, оказывая Услугу, а именно их: доступность – возможность получения санкционированного доступа. Поставщик обеспечивает доступность информации для Заказчика только после подтверждения своей компетенции на знание информационной системы для службы крови «Info Donor PRO». Данные, содержащиеся в электронных базах данных «Info Donor PRO», а также статистические сведения по ним, являются собственностью Заказчика и соответствующих физических лиц, согласно

	действующему законодательству Республики Казахстан. Поставщик должен осуществлять доступ к информации Заказчика, включая электронные базы данных и информационные ресурсы только в целях исполнения обязательств согласно настоящему договору. Использование информации Заказчика Поставщиком в иных целях возможно только при письменном согласии Заказчика, если это не нарушает действующее законодательство Республики Казахстан. Срок и периодичность оказания услуги До 31.12.2027 года
Условия к потенциальному поставщику в случае определения его победителем и заключения с ним договора о государственных закупках (указываются при необходимости) (Отклонение потенциального поставщика за не указание и непредставление указанных сведений не допускается)	Поставщик гарантирует безопасность информации, в том числе электронных баз данных и информационных ресурсов Заказчика, к которым получает доступ, оказывая Услугу, а именно их: доступность – возможность получения санкционированного доступа. Поставщик обеспечивает доступность информации для Заказчика только после подтверждения своей компетенции на знание информационной системы для службы крови «Info Donor PRO». Данные, содержащиеся в электронных базах данных «Info Donor PRO», а также статистические сведения по ним, являются собственностью Заказчика и соответствующих физических лиц, согласно действующему законодательству Республики Казахстан. Поставщик должен осуществлять доступ к информации Заказчика, включая электронные базы данных и информационные ресурсы только в целях исполнения обязательств согласно настоящему договору. Использование информации Заказчика Поставщиком в иных целях возможно только при письменном согласии Заказчика, если это не нарушает действующее законодательство Республики Казахстан.