**ОБГРУНТУВАННЯ**

**кількісних та якісних характеристик закупівлі послуги:**

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

**ДК 021:2015: 72250000-4 - послуги, пов’язані із системами та підтримкою**

**( послуги з загальної технічної підтримки інформаційної системи та інфраструктури НДСЛ Охматдит МОЗ України. на 3 календарних місяця**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***№ п/п*** | ***Найменування ПОСЛУГИ***  | ***Одиниця виміру*** | ***Кількість*** |
| 1 | Технічна підтримка встановленого обладнання (770 системних блоків, 770 моніторів, 405 ноутбуків, 450 периферійних пристроїв, 300 ДБЖ ) | послуга | 2350 |
| 2 | Підтримка користувачів та усунення несправностей, що виникають під час користування Операційною системою та програмним забезпеченням | послуга | 900 |
| 3 | Організація інформаційної безпеки користувачів (800 робочих місць) | послуга | 3 |
| 4 | Консультативна щомісячна підтримка користувачів 24/7, надання щоденної цілодобової підтримки IT інфраструктури та користувачів | послуга | 6 |
| 5 | Технічна підтримка клієнт-серверної інфраструктури комп’ютерної програми «A5 Бухгалтерія (A5)» | послуга | 3 |
| 6 | Технічна підтримка клієнт-серверної інфраструктури Системи електронного документообігу (СЕД) «Megapolis.DocNet» | послуга | 3 |
| 7 |  Технічна підтримка систем мультимедійного обладнання для забезпечення телеконференцій, симпозіумів подій наукового та навчального призначення | послуга | 9 |
| 8 | Послуги з технічної підтримки Веб-сайту лікарні (https://ohmatdyt.com.ua), забезпечення інформаційної безпеки сайту | послуга | 3 |
| 9 | Забезпечення функціонування комп’ютерної мережі і створення нових робочих місць для співробітників по запиту Замовника | послуга | 60 |
| 10 | Підтримка працездатності телекомунікаційного обладнання | послуга | 3 |
| 11 | Послуги з переналаштування та підтримки структурованої кабельної мережі | послуга | 3 |
| 12 | Адміністрування роботи активного та пасивного обладнання локальної мережі | послуга | 6 |
| 13 | Моніторинг технічного стану обладнання (770 системних блоків, 770 моніторів, 405 ноутбуків, 450 периферійних пристроїв, 300 ДБЖ ) | послуга | 3 |
| 14 | Заправка картриджів з заміною чипа | послуга | 380 |
| 15 | Поточний ремонт (відновлення) картриджів | послуга | 150 |
| 16 | Послуги з технічної підтримки системи телефонії на базі станції OpenScape 4000 із залученням технології Unified Сommunications | послуга | 6 |

**Мета закупівлі**

Національна дитяча спеціалізована лікарня "ОХМАТДИТ" – єдиний медичний заклад IV рівня на території України загальною діючою на сьогодні потужністю 620 ліжок, в якому надається високоспеціалізована медична допомога дітям за 29 педіатричними спеціальностями.

Для виконання сьогоденних медичних завдань для дітей України державний заклад охорони здоров'я - Національна дитяча спеціалізована лікарня «ОХМАТДИТ» МОЗ України (далі НДСЛ

«ОХМАТДИТ») проводить реконструкцію, модернізацію її матеріально-технічної бази та удосконалення видів високоспеціалізованої медичної допомоги. Після будівництва нового лікувально-діагностичного корпусу НДСЛ «ОХМАТДИТ» буде мати нові лікувально-діагностичні структурні підрозділи, загальний ліжковий фонд - 716 стаціонарних ліжок та 42 ліжка інтенсивної терапії, розташованих в 3-х відділеннях лікарні та блоці інтенсивної терапії Центру екстреної медичної допомоги і планового прийому хірургічних хворих, модернізовану сучасну лікувально- діагностичну базу, а також пансіонат для батьків.

До складу хірургічної клініки входять: відділення ургентної хірургії, гнійної хірургії та торакоабдомінальне відділення, хірургія новонароджених, відділення ортопедії і травматології, реконструктивно-пластичної хірургії, отоларингологічне відділення, відділення дитячої гінекології, відділення дитячої офтальмології та мікрохірургії ока.

Щорічно в лікарні виконується близько 10 тисяч операцій. У відділеннях здійснюються всі види оперативного втручання, за виключенням кардіо- та нейрохірургічних. За останнє десятиріччя значного розвитку досягла хірургічна корекція вад розвитку, впроваджуються нові методики як оперативного, так і консервативного лікування хірургічних захворювань.

Щорічно в консультативно-діагностичній поліклініці здійснюється понад 300 тисяч відвідувань.

**Географічні та територіальні особливості**

Об’єкт автоматизації, а саме Національна дитяча спеціалізована лікарня «ОХМАТДИТ», розташовано за адресами **01135 м. Київ, вул. В. Чорновола, 28/1 та м. Київ, вул. Стрітенська, 7/9. - Консультативно-діагностична поліклініка.**

Автоматизовані робочі місця (АРМ), серверне та інше обладнання автоматизованої інформаційної системи, повинно бути розташоване в будівлях закладу, а саме:

• новий 11-ти поверховий корпус лікувально-діагностичного комплексу Національної дитячої спеціалізованої лікарні «Охматдит», який розташований за адресою м. Київ, вул. Чорновола, 28/1;

• існуючих корпусах національної дитячої спеціалізованої лікарні «ОХМАТДИТ» що розташовані за адресами м. Київ, вул. В. Чорновола, 28/1

• Поліклініки НДСЛ «ОХМАТДИТ» що розташована за адресою: м. Київ, вул. Стрітенська 7/9

В НДСЛ «ОХМАТДИТ» МОЗ України зараз наявна значна кількість комп’ютерного обладнання та периферійної техніки яке потребує підтримки, налаштування та обслуговування. Так наявні: 770 системних блоків, 770 моніторів, 405 ноутбуків, 450 периферійних пристроїв, 300 ДБЖ. Функціонує локальна кабельна мережа яка поєднує корпуси та відділення.

Впроваджується та функціонує медична інформаційна система, система електронного документообігу, бухгалтерська аналітична система. Загальною кінцевою метою є створення єдиного цифрового простору який дозволить в режимі реального часу відслідковувати події, залишки та процедури та надавати необхідну звітність управлінцям як закладу охорони здоров’я так і керівним органам.

**Режим роботи об’єктів**

Режим роботи консультативно-діагностичних поліклінічних відділень: щоденно з 8:00 до 18:00, крім святкових та вихідних днів.

Режим роботи стаціонарних відділень – цілодобово, протягом всього року.

**Вимоги до чисельності і кваліфікації персоналу Виконавця та режиму його роботи**

Вимоги до кількості персоналу

Чисельність персоналу Виконавця, повинна відповідати нормам, обумовленим технічними вимогами до використовуваного типу систем.

Нижче приведений орієнтовний необхідний склад персоналу для супроводу Замовника:

* інженер з супроводу телекомунікаційних систем- 2 особи
* адміністратор локальної обчислювальної мережі(ЛОМ) і мережі Інтранет - 2 особи;
* адміністратор інформаційних систем - 2 особи;
* інженер супроводу комп’ютерних та мультимедійних систем - черговий інженер - 2 особи;

**Вимоги до кваліфікації персоналу**

Адміністратори локальної обчислювальної мережі, телекомунікаційних та інформаційних систем повинні володіти знанням:

 операційних систем типу: MS Windows Server, Linux, FreeBSD, UNIX.

СУБД і додатків: Microsoft Active Directory / SQL Server / Exchange Server / SharePoint Server, Oracle, MySQL, DB2.

Гіпевізорів: VMware, Microsoft Hyper-V

Технологій роботи мережевих протоколів та стандартів: MPLS, OSPF, IS-IS, QoS, IGMP / MLD / PIM, ARP, BFD, VRRP, Q-in-Q, TCP / IP, VLAN, NAT, DNS, DHCP, VPN, NetBIOS, SMB / CIFS, RDP, SSH

 Unix сервісів:(Zabbix, SQUID, і т.д., інтеграція з Active Directory);

 Систем резервного копіювання (створення скриптів резервного копіювання, технологій архівування резервних копій даних, використовуючи програмне забезпечення систем зберігання даних та серверів резервного копіювання).

Впровадження центральних налаштувань системи Atos Unify OpenScape 4000.

Застосування та адміністрування розширених функцій Atos Unify OpenScape 4000 із залученням технології Unified Сommunications.

Адміністрування попередньо налаштованої системи Atos Unify OpenScape 4000, згідно використовування команд адміністрування та обслуговування (AMO).

В складі пропозиції Учасник подає довідку в, якій підтверджує відповідність вищенаведеним вимогам з переліком працівників, які володіють переліченими знаннями.

Персонал учасника перед допуском до роботи повинен пройти навчання щодо керування автоматизованими інформаційними системами (АІС). Виконавець повинен мати авторизаційний лист/и від виробника бухгалтерської аналітичної системи, системи телефонії, що використовується в НДСЛ «ОХМАТДИТ» або його офіційного представництва/ка в Україні про підтвердження партнерського статусу, що підтверджує повноваження Учасника на встановлення, налаштування та обслуговування програмного забезпечення та гарантує дійсність належної сервісної підтримки виробником, який повинний містити посилання на номер оголошення, оприлюдненого на веб-порталі з питань державних закупівель, Замовника та предмет закупівлі. Персонал Виконавця повинен мати, що найменше, двох сертифікованого фахівця з актуальним міжнародними сертифікатом «Implementation & Support Expert OpenScape 4000, який надається у складі тендерної пропозиції Учасника.

Інженери супроводу комп’ютерних та мультимедійних систем повинні володіти знанням:

Операційних систем типу: MS Windows, Linux

Принципів роботи звукового та відео обладнання (мікшерні пульти, відеокамери, мікрофони, проектори, інтерактивні панелі)

Технологій роботи мережевих протоколів та стандартів: QoS, IGMP / MLD / PIM, ARP, BFD, TCP / IP, VLAN, NAT, DNS, DHCP, VPN

Організації прямих трансляцій за допомогою сервісів YouTube, Zoom, Teems і т.д.

Програмного забезпечення vMix, Wirecast и OBS Studio.

Підтвердити кваліфікацію інженерів супроводу комп’ютерних та мультимедійних систем наданням гарантійного листа в складі пропозиції Учасника, із переліком працівників та підтвердженням відповідності вимогам.

**Вимоги до режиму роботи персоналу**

Режим роботи персоналу має відповідати затвердженим графікам роботи функціональних підрозділів установи Замовника та нормам встановленим трудовим законодавством України з врахуванням змін, викликаних введенням воєнного стану. В разі необхідності має бути передбачений позмінний графік роботи та ненормований робочий день.

Підтвердити погодження Учасника із даною вимогою, наданням гарантійного листа в складі пропозиції.

**Виконавець повинен забезпечити надання наступних послуг:**

1. Технічна та сервісна підтримка ІТ-інфраструктури лікарні:

• Технічна підтримка встановленого обладнання

• Підтримка користувачів та проведення навчання, щодо питань користування Операційною системою та програмним забезпеченням по запиту Замовника

• Організація інформаційної безпеки користувачів

• Розгортання та підтримку топологічної схеми мережі, згідно діючих стандартів в Україні, для захищеного доступу користувачів до електронних ресурсів

• Консультативна щомісячна підтримка користувачів 24/7, надання щоденної цілодобової підтримки IT інфраструктури та користувачів

• Технічна підтримка клієнт-серверної інфраструктури комп’ютерної програми «A5 Бухгалтерія (A5)»

• Технічна підтримка клієнт-серверної інфраструктури Системи електронного документообігу (СЕД) «Megapolis.DocNet»

• Технічна підтримка систем мультимедійного обладнання для забезпечення телемедичних консультацій

• Послуги з технічної підтримки Веб-сайту лікарні

• Послуги з впровадження та налаштування систем телефонії, включаючи навчання персоналу з управління сервісами керування й адмініструванню станції OpenScape 4000

• Послуги з технічної підтримки системи телефонії на базі станції OpenScape 4000

• Вирішення проблем і інцидентів, які виникли в процесі використання обладнання, або встановленого програмного забезпечення на робочих місцях користувачів

• Переналаштування комп’ютерної мережі і створення нових робочих місць для співробітників по запиту Замовника

• Надання щоденної цілодобової підтримки IT інфраструктури та користувачів

• Реагування на заявки користувачів протягом 60-120 хвилин у робочі дні, у вихідні протягом 4-8 годин

• Підтримка працездатності та налаштування телекомунікаційного обладнання

• Послуги супроводу структурованої кабельної мережі

• Адміністрування роботи активного та пасивного обладнання локальної мережі

• Моніторинг технічного стану обладнання

• Забезпечення персоналу закладу захищеним доступом до локальної мережі та мережі Інтернет провайдера Замовника на робочих місцях, що входять до переліку обладнання, що обслуговується.

2) Технічна та сервісна підтримка периферійних пристроїв лікарні:

• Технічна підтримка обладнання

• Підтримка програмного забезпечення

• Проведення ремонтів обладнання

• Проведення регламентних робіт

• Забезпечення необхідними витратними матеріалами та їх планова (або запитом) заміна в обладнанні Замовника

• Обробка сервісних звернення

• Консультативна підтримка користувачів щодо порядку користування периферійними пристроями.

3) Загальна підтримка:

• Підтримка роботи 24 години на добу/ на період дії договору (мін. 1 чергових осіб)

• Реагування на заявки протягом 2 годин

• Навчання персоналу

• Проведення курсів, тренінгів тощо, для персоналу

• Створення на території НДСЛ «Охматдит» міні-сервісного центру, та його підтримка (у тому числі витратними матеріалами)

**Вимоги до Виконавця**

-досвід забезпечення підтримки інформаційної інфраструктури НДСЛ «ОХМАТДИТ» МОЗ України

-забезпечення процесу сервісної підтримки та виконання вимог викладених у змісті послуг на об’єкті;

-Виконавець зобов’язується проводити технічне обслуговування, ремонт, налагодження офісної, комп’ютерної, копіювальної техніки, заправки та відновлення картриджів згідно заявок Замовника.

-дотримання працівниками, які залучені до виконання договору, правил техніки безпеки; правил пожежної безпеки; правил електробезпеки; вимог закону України про охорону праці; санітарно-гігієнічних норм під час надання всіх видів послуг;

-відшкодування збитків, пов’язаних із псуванням або втратою майна Замовника, що знаходиться у власності Замовника, нанесених з вини працівників, які залучені до виконання договору, у визначеному чинним законодавством України порядку.

**Склад послуг з технічної та сервісної підтримки ІТ-інфраструктури**

• візуальна перевірка і тестування об’єктів IT-інфраструктури, які вийшли з ладу чи має ознаки нештатного функціонування, на місці експлуатації;

• виявлення конкретних дефектних вузлів об’єктів IT-інфраструктури;

• відключення/підключення об’єктів IT-інфраструктури від/до електромережі;

• комутація/перекомутація об’єктів IT-інфраструктури до ЛОМ;

• надання опису результатів Діагностики Об’єктів IT-інфраструктури електронною поштою на адресу Замовника

• монтаж/демонтаж, запуск об’єктів IT-інфраструктури;

 • оперативна заміна об’єкта IT-інфраструктури, що вийшов з ладу, відновлення повної працездатності вузла, у т.ч. з переміщенням з підмінного фонду Замовника до місця встановлення або між приміщеннями мережі Замовника;

• транспортування об’єкта IT-інфраструктури між приміщеннями мережі Замовника за вказаним адресом партіями або окремо ;

• заміна жорстких дисків, модулів пам’яті, блоків живлення з підмінного фонду Замовника;

• налагодження, зміна конфігурації, перевірка роботи об’єкта IT-інфраструктури на місці експлуатації;

• розгортання ПЗ наданого Замовником, початкове налагодження необхідних параметрів ПЗ, налаштування друку/сканування на мережеві принтери/БФП;

• перенесення локальних даних користувача на зовнішній носій (сервер, диск тощо); перенесення локальних даних користувача на інше робоче місце при заміні; відновлення даних користувача із резервної копії, міграція локальних даних користувача;

• виконання налаштувань/конфігурація прикладних програм або драйверів, які не можуть бути здійснені віддалено;

• супроводження представників оператора зв’язку для виконання підключення каналів передачі даних або телекомунікаційної мережі, ремонтних робіт та технічного обслуговування обладнанням оператора в центрі комутації (виконується у попередньо фіксований проміжок часу, який надається Виконавцю у Заявці Замовником не пізніше ніж за 1 Робочий день);

• контроль актуальності схем СКМ у мережі Замовника;

• виконання дрібних монтажних послуг;

• адміністрування користувачів принт-серверу тощо, підготовка та надання звітності на електронну адресу відповідальних осіб Замовника;

• налаштування Wi-Fi точок доступу у ЛОМ Замовника, з наданням доступу (захищеного/гостьового) до мережі Інтернет, моніторинг зони покриття;

• переміщення об’єкта IT-інфраструктури між адресами мережі Замовника та/або між підмінним фондом;

• перевірка обладнання, щодо готовності розгортання об’єктів ІТ-інфраструктури, здійснення комунікацій з відповідальною особою Замовника;

• упакування/розпакування та встановлення обладнання на робоче місце згідно з планом розташування місця користувачів, а також розпакування та встановлення об’єктів ІТ- інфраструктури у центрі комутації;

• підключення/відключення обладнання робочого місця користувачів, за потреби встановлення ПЗ, налаштування обладнання, комутація обладнання в ЛОМ.

• виконання налаштувань/конфігурація прикладних програм або драйверів;

• комутація/перекомутація обладнання робочого місця загального користування в ЛОМ;

• налаштування друку та сканування на робочому місці Користувачів;

• перевірка реєстрації користувачів у ЛОМ, доступність мережевих ресурсів;

• перевірка об’єктів ІТ-інфраструктури на відповідність вимогам Замовника.

**Вимоги та опис послуг технічної підтримки клієнт-серверної інфраструктури комп’ютерної програми «A5 Бухгалтерія (A5)»**

В Національній дитячий спеціалізованій лікарні “ОХМАТДИТ” МОЗ України функціонує комп’ютерна програма «A5 Бухгалтерія (A5)», яка включає оновлені групи функцій «Облік розрахунків з постачальниками та підрядниками», «Облік розрахунків; з покупцями та замовниками», «Облік основних засобів, необоротних активів та нематеріальних активів», «Налагодження фінансової та бюджетної звітності під вимоги замовника», «Облік персоналу в медичній установі» і «Облік робочого часу, розрахунки та звітність з оплати праці».

Постачальником надається технічна підтримка клієнт-серверної інфраструктури комп’ютерної програми «A5 Бухгалтерія (A5):

- оптимізації роботи бази даних комп’ютерної програми «A5 Бухгалтерія (A5)» та прикладного програмного забезпечення для збільшення швидкості функціонування бухгалтерської аналітичної системи ;

- оптимізація використання функціоналу клієнт-серверної інфраструктури під потреби комп’ютерної програми «A5 Бухгалтерія (A5) Замовника;

- відновлення працездатності клієнт-серверної інфраструктури у разі виникнення нештатних ситуацій;

- резервне копіювання бухгалтерської аналітичної системи «A5 Бухгалтерія (A5)» за допомогою програмного забезпечення серверної інфраструктури Замовника.

**Вимоги та опис послуг технічної підтримки клієнт-серверної інфраструктури Системи електронного документообігу (СЕД) «Megapolis.DocNet»**

В Національній дитячій спеціалізованій лікарні «Охматдит» МОЗ України функціонує система електронного документообігу (далі - СЕД), створена на базі комп’ютерної програми «Система електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів «Megapolis.DocNet», що реалізує:

- запровадження єдиної централізованої СЕД з автоматизацією безпаперового документообігу в апараті Замовника;

- підвищення продуктивності праці кінцевих користувачів та адміністраторів, а також рівня виконавської дисципліни, ефективності управління та оперативності прийняття рішень завдяки прискоренню та оптимізації процесів обміну електронними документами і звітністюа

 Вимоги до технічної підтримки функціонування програмного забезпечення клієнт-серверної інфраструктури СЕД:

- Технічна підтримка апаратної частини та програмних налаштувань серверної інфраструктури:

Налаштування серверної частина СЕД, яка повинна функціонувати на ОС сімейства Linux\Unix та ОС Windows Server

Підтримка Баз даних користувачів СЕД та їх синхронізація з MS Active Directory на контролері домену лікарні у разі використання промислових реляційних СКБД (Oracle, MS SQL Server)

Налаштування мережевого доступу до серверної інфраструктури за допомогою TCP/IP з’єднань з клієнтської інфраструктури;

Резервне копіювання СЕД «Megapolis.DocNet» за допомогою програмного забезпечення серверної інфраструктури Замовника

Відновлення працездатності клієнт-серверної інфраструктури у разі виникнення нештатних ситуацій;

Проведення робіт з оновлення версій клієнт-серверної інфраструктури для коректного функціонування СЕД «Megapolis.DocNet» на серверах Замовника.

- Технічна підтримка апаратної частини та програмних налаштувань клієнтської інфраструктури:

Налаштування мережевого протоколу клієнтської інфраструктури TCP/IP для обміну даними з серверною інфраструктурою;

**Вимоги та опис технічної підтримки систем мультимедійного обладнання для забезпечення телеконференцій, симпозіумів подій наукового та навчального призначення**

Технічне завдання на обслуговування систем забезпечення телеконференцій, симпозіумів подій наукового та навчального призначення, що розташовані: як стаціонарно та мобільних систем із забезпечення мультимедійної підтримки цих заходів з віддаленими учасниками та проведенням онлайн трансляцій закритого та відкритого типів.

1. Організація сегментів систем телеконференцій, симпозіумів подій наукового та навчального призначення, що розташована в лікарні, контроль вірних налаштувань, постановка завдань фахівцям, що обслуговують цю систему, систематичний контроль працездатності.

2. Перевірка та забезпечення роботи систем, контроль налаштувань, забезпечення підтримки подій, що проходять у лікарні.

3. Розробка, інтеграція та підключення допоміжного обладнання, що потрібно, згідно технічного завдання події, якщо вона цього потребує.

4. Пошук допоміжного обладнання, купівля або оренда, згідно технічних завдань що мають необхідність при проведенні заходу.

5. Організація, розробка та підключення мобільних комплектів на інших локаціях, що задіяні у заходах та подіях.

6. Підготовка та опрацювання оперативних завдань термінових заходів, що відбуватимуться.

7. Настроювання, підготовка та підключення віддалених учасників заходу. Їх дистанційна технічна підтримка з урахуванням обладнання, що вони мають в наявності та адаптація програмного забезпечення, яким вони володіють.

8. Налаштування та використання мультимедійної стаціонарної системи **для забезпечення телеконференцій, симпозіумів подій наукового та навчального призначення**.

9. Збір, налаштування ті використання мультимедійної мобільної системи **для забезпечення телеконференцій, симпозіумів подій наукового та навчального призначення**.

10. Налаштування, кадрування та експлуатація камерних систем, розташованих стаціонарно, що забезпечують онлайн доступи віддалених учасників до заходу.

11. Підготовка, організація, налаштування, кадрування та експлуатація камерних мобільних систем, що забезпечують онлайн доступ учасників до інших локацій.

12. Пошук, вивчення, аналіз та встановлювання з настроюванням програмного забезпечення та хмарних рішень, що використовуються задля підключення віддалених учасників заходу, згідно технічного завдання. Пошук та встановлення альтернативних рішень задля забезпечення безперервного резервування.

13. Вивчення та опрацювання програмного забезпечення задля забезпечення онлайн доступу віддалених учасників.

14. Вивчення, налаштування та робота з хмарними рішеннями, що забезпечують маршрутизацію відео та аудіо сигналу через мультимедійні хмарні сервери(сервіси) з точки зору забезпечення їх доставки до кінцевого учасника.

15. Компонування кінцевого відео та аудіо сигналів за допомогою спеціального відео комутуючого та аудіо комутуючого обладнання, з подальшим оцифруванням таких сигналів у стандартах, що використовують сервери та сервіси з урахуванням їх технічних вимог. У випадку кожного сервісу окремо.

16. Вивчення та використання сучасних технологічних рішень для оптимального кодування мультимедіа з урахуванням особливостей своєї мережевої інфраструктури з подальшим передаванням сигналу через мережу інтернет та вимогами прийому кодування хмарними сервісами та мультимедійними серверами.

17. Активна участь у підготовки та організації заходів, коректування технічного завдання, з урахуванням доступної мультимедійної та мережевої інфраструктури.

18. Ведення допоміжного контролю за ходом події, згідно їх плану.

19. Організація, налаштування та ведення архіву відео матеріалів.

20. Перекодування відео матеріалів, згідно технічних вимог для передачі учасникам телеконсультацій або в інші організації.

21. Аналіз та відстеження нових технічних здобутків та технологічних рішень.

**Вимоги та опис послуг підтримки систем телефонії, керування й адмініструванню АТС OpenScape 4000**

В Національній дитячій спеціалізованій лікарні «Охматдит» МОЗ України встановлена АТС OpenScape 4000 V8.0, яка потребує додатково розгортання, налаштування системи телефонії Atos Unify OpenScape 4000 та програмування телефонних апаратів, згідно технічного завдання розробленого спеціалістами Замовника:

Вимоги до послуг по обслуговуванню АТС OpenScape 4000 V8.0:

- програмування і редагування розширених функцій абонентів та з'єднувальних ліній

- впровадження центральних налаштувань системи Atos Unify OpenScape 4000

- застосовування та адміністрування розширених функцій Atos Unify OpenScape 4000

- налаштовування консолі оператора

- керувати інструментами для діагностики та управління сигналізацією

- введення в експлуатацію абонентів, пристроїв та з'єднувальних ліній.

- усунення несправностей та виконання технічного обслуговування

- знання концепції постачання ПЗ та наявність навичок роботи з виправленнями.

- знання вдосконаленої концепції резервного копіювання та відновлення бази даних.

- створення та зберігання бази даних OpenScape 4000;

- консультації щодо використання функцій OpenScape 4000, надання допомоги в пошукі та усунення несправності, зміна програмної конфігурації АТС;

- збір та аналіз даних про помилки роботи OpenScape 4000, при необхідності;

- надання висновків про працездатність АТС та рекомендацій, при необхідності;

-присутність одного спеціаліста Виконавця на об’єкті Замовника для проведення регламентних робіт з обслуговування OpenScape 4000 ;

-технічна підтримка та безкоштовна заміна блоків та вузлів OpenScape 4000, що вийшли з ладу протягом гарантійного строку;

-надання в оренду блоків та вузлів OpenScape 4000 на заміну несправних на строк не більш ніж 30 календарних днів з правом послідуючого викупу (при наявності на складі у дистрибьютора).

**Вимоги та опис послуг з технічної підтримки Веб-сайту лікарні**

Під послугами розуміється - технічна підтримка у сфері інформаційних технологій, надання послуг із супроводу та технічної підтримки програмної продукції, внаслідок яких відбуваються зміни в програмній продукції (у т.ч. оновлення, удосконалення, модернізація та виправлення помилок).

Технічна підтримка та функціональне розширення Веб-сайту лікарні, який знаходиться за адресою: https://ohmatdyt.com.ua повинно базуватись на використанні підходів та методів створення систем з використанням сучасних технологій.

При створенні компонентів повинні бути застосовані сучасні методи та технології, що забезпечуватимуть якісну реалізацію функціональності компонентів Веб-сайту.

Технологічна гнучкість, надійність роботи, скорочення часу та сукупних витрат на модернізацію та функціональне розширення Веб-сайту повинні досягатись за рахунок реалізації принципів стандартизації та уніфікації, а саме:

- уніфікованих правил структурної побудови та/або створення та організації прикладних програмних компонент, їх взаємодії між собою;

- стандартизації вимог до побудови та/або створення бази даних, формування єдиних вимог до класифікації об’єктів та їх атрибутивного складу;

- уніфікації правил побудови та/або створення інформаційної взаємодії з іншими інформаційними системами.

Вимоги до щодо модернізації та функціональності Веб-сайту:

- ПЗ Веб-сайту повинна мати архітектуру, побудовану на сучасних промислових технологіях зберігання, обробки, аналізу даних та доступу до них, забезпечувати одночасну роботу користувачів;

- ПЗ Веб-сайту є комплексом інформаційних, програмних, технічних, організаційно-методичних та інших необхідних засобів, що забезпечують збір, обробку, зберігання, передачу даних;

- інформаційна архітектура ПЗ Веб-сайту повинна відповідати сучасним вимогам щодо побудови інтерфейсів користувачів.

До складу послуг, які визначаються цими Технічними вимогами, входять:

- ліквідація збоїв та виправлення виявлених недоліків в роботі ПЗ Веб-сайту;

- оновлення ПЗ Веб-сайту;

- моніторинг коректного функціонування ПЗ Веб-сайту;

- розширення функціональних можливостей ПЗ Веб-сайту (доопрацювання та удосконалення програмних модулів Веб-сайту)

- оновлення елементів html-сторінок Веб-сайту.

Послуги з технічної підтримки Веб-сайту повинні бути організовані за такими напрямами:

- програмна підтримка прикладного ПЗ Веб-сайту (оновлення, удосконалення, модернізація та виправлення помилок);

- послуги з обслуговування звернень користувачів включають в себе розширення функціональних можливостей роботи Веб-сайту.

- організація взаємодії з користувачами Веб-сайту при наданні послуг здійснюється шляхом залучення ресурсів прес служби Виконавця.

**Вимоги до послуг з технічної та сервісної підтримки периферійних пристроїв лікарні**

Використані в процесі роботи матеріали і встановлені деталі повинні відповідати технічній документації заводів-виготовлювачів картриджів, а також екологічним, технічним та іншим вимогам, встановленим законодавством. Всі використані деталі і матеріали повинні бути новими деталями і матеріалами (деталями і матеріалами, що не були у вжитку, в ремонті, в тому числі які не були поновлені, у яких не було здійснено заміну складових частин).

**Вимоги до картриджів:**

• Корпус картриджа не повинен мати потертостей, подряпин, відколів і слідів розтину та слідів тонеру.

• Корпус картриджу повинен бути опломбований.

• На корпусі картриджу повинен бути ярлик з відміткою дати і виконаних дій (заправка/відновлення).

Доставка картриджа та встановлення картриджа в обладнання на робоче місце користувача виконується за рахунок Виконавця.

Виконавець зобов’язаний надавати послуги з заміни витратного матеріалу для друкуючої техніки в мережі Замовника відповідно до інструкцій з експлуатації друкуючої техніки. Вартість витратних матеріалів, входить у вартість робіт з заправки, відновлення та встановлення нового витратного матеріалу для друкуючої техніки.

При наданні послуги з заміни витратного матеріалу для друкуючої техніки повинно бути надано гарантію якості на весь період використання витратного матеріалу для друкуючої техніки, з моменту підписання технічного акту, протягом терміну експлуатації до закінчення його ресурсу, який зазначений в технічних характеристиках до друкуючої техніки.

**Порядок надання послуг з технічної та сервісної підтримки периферійних пристроїв лікарні**

1. Послуги з заміни витратних матеріалів для друкуючої техніки проводяться за Заявками або планово. (Тип Заявки: заправка картриджа тощо). Сервіс-інженер під час виконання заявки на робочому місці встановлює витратний матеріал в друкуючу техніку Замовника і роздруковує пробну сторінку. Факт заміни витратного матеріалу для друкуючої техніки оформлюється технічним актом на робочому місці користувача після роздрукування пробної сторінки, який готується Виконавцем та підписується користувачем і сервіс-інженером з зазначенням дати, часу заміни витратного матеріалу для друкуючої техніки та ПІБ и посади користувача.

2. Строк надання послуги з заміни витратного матеріалу для друкуючої техніки – дорівнює не більше 5 робочих годин з моменту відправки Заявки.

3. Відпрацьований витратний матеріал для друкуючої техніки сервіс-інженер забирає в сервісний центр Виконавця або створений сервісний центр на території Виконавця, для заправки та/або відновлення.

3.1. Заправка картриджу включає в себе:

• первинне тестування картриджа

• повна розборка та очистка картриджа від залишків тонеру

• заправка картриджа високоякісним витратним матеріалом (тонер) рекомендованим виробником техніки

• заміна чіпу картриджа

• тестування заправленого картриджа шляхом друку пробної сторінки

• пломбування корпусу картриджу

• упаковка картриджа

У разі неякісного друку пробної сторінки, заправленого картриджа в сервісному центрі Виконавця або в створеному сервісному центрі на території Виконавця, відповідальна особа Виконавця погоджує з відповідальною особою Замовника, засобами електронної пошти, відновлення картриджу, яке має бути виконано протягом 1 робочого дня з моменту підписання технічного акту.

3.2.Відновлення картриджу включає в себе:

• первинне тестування картриджа

• повна розборка та очистка картриджа від залишків тонера

• заправка картриджа високоякісним витратним матеріалом (тонер) рекомендованим виробником техніки

• заміна чіпу картриджа

• заміну частин (барабан, ракеля, магнітного валу, корпусу картриджа)

• тестування заправленого картриджа шляхом друку пробної сторінки

• пломбування корпусу картриджу

• упаковка картриджа

4. У разі неякісного друку пробної сторінки, відновленого картриджа в сервісному центрі виконавця або в створеному сервісному центрі на базі об’єкта, або коли особливості моделі картриджа чи природній знос основних складових частин (корпусу) не дозволяють відновити роботу картриджа, шляхом виконання відновлення картриджу, відповідальна особа Виконавця погоджує з відповідальною особою Замовника, засобами електронної пошти, встановлення нового витратного матеріалу протягом 1 робочого дня з моменту підписання Технічного акту та надсилає експертний висновок.

**Інші вимоги до учасників:**

**Порядок надання послуг з загальної підтримки інфраструктури лікарні**

1. Для забезпечення послуг технічної підтримки безперебійної роботи 24 години на добу, на об’єкті передбачається, як мінімум одна особа Виконавця в нічний час і як мінімум дві особи Виконавця протягом дня, які будуть забезпечувати збір заявок (автоматизована система підтримки і по телефону) Замовника, та самостійне усунення недоліків/дефектів згідно звернення Замовника.

2. Консультування користувачів робочих місць по заявкам. Підтримка клієнт-серверної інфраструктури: комп’ютерної програми «A5 Бухгалтерія (A5)», системи електронного документообігу (СЕД) «Megapolis.DocNet».

3. Налаштування систем мультимедійного обладнання для забезпечення телеконференцій, симпозіумів подій наукового та навчального призначення, що розташовані: як стаціонарно та мобільних систем із забезпечення мультимедійної підтримки цих заходів з віддаленими учасниками та проведенням онлайн трансляцій закритого та відкритого типів.

4. Налаштування систем телефонії, надання послуг підтримки, керування й адміністрування АТС OpenScape 4000.

4. Надання технічної підтримки та дизайнерського контент-супроводження Веб-сайту лікарні, який знаходиться за адресою: https://ohmatdyt.com.ua (оновлення, удосконалення, модернізація та виправлення помилок)

5. Створення міні-сервісного центра для проведення швидкого ремонту та обслуговування комп’ютерної, периферійної техніки, вузлів ЛОМ у будівлях НДСЛ «Охматдит» за адресом м. Київ, вул. В’ячеслава Чорновола, 28/1, витратні матеріали забезпечуються за рахунок Виконавця.

6. Забезпечення та впровадження системи автоматизованого моніторингу локально- обчислювальної мережі лікарні та поліклініки з підтримкою 24 години на добу.

В складі пропозиції Учасник подає лист підтвердження про погодження з умовами та вимогами щодо забезпечення надання всіх перелічених вище послуг, а також підтвердження їх виконання у повному обсязі та належної якості.

7. Огляд об'єкта автоматизації, а саме Національної дитячої спеціалізованої лікарні «ОХМАТДИТ», розташованої за адресами 01135 м. Київ, вул. В. Чорновола, 28/1 та м. Київ, вул. Стрітенська, 7/9. - Консультативно-діагностична поліклініка, учасником перед подачею пропозиції є обов'язковим. Огляд проводиться на підставі офіційного листа-звернення на ім’я замовника (щодня з 08 год. 00 хв. до 16 год. 00 хв., крім суботи та неділі). Учасник у складі тендерної документації повинен надати довідку в довільній формі про огляд об’єкту, засвідчену замовником. Витрати на відвідування об’єкту Учасник несе за власні кошти. При цьому Замовник не несе відповідальності за будь-які майнові та немайнові ризики, пов’язані з ознайомлювальною поїздкою.