

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА **«**ПОЛИКЛИНИКА»

(АС «Поликлиника»)

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а так же информацию о персонале, необходимом для поддержки ПО

На 9 листах

Самара

**Оглавление**

[1. Определения, обозначения и сокращения 3](#_Toc514835195)

[2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла АС «Поликлиника» 4](#_Toc514835196)

[3. Оказание услуг по информационному сопровождению АС «Поликлиника» 5](#_Toc514835197)

[4. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения АС «Поликлиника» 7](#_Toc514835198)

[4.1. Техническая поддержка пользователей АС «Поликлиника» по вопросам установки, переустановки, эксплуатации по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации 7](#_Toc514835199)

[4.2. Проведение модернизации АС «Поликлиника» 8](#_Toc514835200)

[5. Информация о персонале 9](#_Toc514835201)

# Определения, обозначения и сокращения

Используемые термины, определения, обозначения и сокращения представлены в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Описание |
| АС «Поликлиника» | Автоматизированная система «Поликлиника» |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место |
| МО | Медицинские организации |
| ПО | Программное обеспечение |

# 2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла АС «Поликлиника»

АС «Поликлиника» предназначена для автоматизации деятельности МО в части учета оказания медицинских услуг пациентам в амбулаторно-поликлинических условиях, оплаты оказанных медицинских услуг и информационно-технологической поддержки прогнозирования и планирования расходов на оказание медицинской помощи, а также контроля соблюдения государственных гарантий по объему и качеству ее предоставления.

Поддержание жизненного цикла АС «Поликлиника» обеспечивается за счет сопровождения, в том числе регулярного обновления. Обновления включают в себя: исправление ошибок работы программы, добавление новых функциональных возможностей, изменения и дополнения согласно изменениям в законодательстве. Обновления продукта происходят в автоматическом режиме при успешном запуске на АРМ.

# 3. Оказание услуг по информационному сопровождению АС «Поликлиника»

При оказании услуг обеспечивается выполнение требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Время оказания услуг: с понедельника по четверг с 8-00 до 18-00, в пятницу с 8-00 до 16-00.

Способ оказания услуг:

1. Услуги оказываются по месту нахождения Исполнителя по адресу: 443095, г. Самара, ул. Ташкентская, 159, МИАЦ, или дистанционно, по описанию пользователя Заказчика.

Дистанционно услуги оказываются:

с использованием удаленного доступа по защищенным каналам связи посредством сертифицированных средств, обеспечивающих защиту персональных данных от раскрытия, модификации и навязывания (ввода ложной информации) при их передаче (подготовке к передаче) по каналам связи, имеющим выход за пределы контролируемой зоны, в том числе беспроводным каналам связи, совместимых с уже установленными, настроенными и работающими средствами защиты каналов связи Заказчика. При этом настройку средств защиты информации стороны производят самостоятельно либо с привлечением организации, имеющей лицензию на право осуществления данной деятельности;

по телефонной связи через службу технической поддержки Исполнителя (846) 207-09-36, + 7 (905)300-84-81;

через web-сайт технической поддержки Исполнителя [support.medlan.samara.ru](mailto:miacsupport@medlan.samara.ru) путем регистрации заявок пользователями Заказчика.

2. В случае невозможности (неэффективности, невыполнимости) оказания услуг дистанционно (по мнению Заказчика), услуги оказываются (по необходимости) на территории Заказчика в пределах Самарской области. Срок начала оказания таких услуг (прибытие специалиста Исполнителя) – не позднее следующего рабочего дня с даты получения Исполнителем соответствующего требования (в т.ч. устного) Заказчика.

# 4. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения АС «Поликлиника»

### 4.1. Техническая поддержка пользователей АС «Поликлиника» по вопросам установки, переустановки, эксплуатации по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации

В рамках сопровождения АС «Поликлиника» оказываются следующие услуги:

поддержание работоспособности АС «Поликлиника», в том числе проверка целостности базы данных, устранение неполадок;

консультирование пользователей Заказчика по вопросам организации работ с АС «Поликлиника», последовательности ввода информации, использованию нормативно-справочной информации в работе;

конвертация информационных таблиц (помощь при переходе от одной версии к другой с сохранением накопленных данных);

оказание помощи в подготовке рабочих мест Заказчика к эксплуатации АС «Поликлиника»;

поддержание в актуальном состоянии электронной нормативно-справочной информации, используемой АС «Поликлиника»;

извещение пользователей АС «Поликлиника» обо всех изменениях, связанных с работой ПО (возникших ограничениях, разработке новых или модернизации имеющихся функциональных возможностей) в течение 2-х рабочих дней со дня соответствующих изменений;

обновление АС «Поликлиника» на технической площадке Заказчика в течение одного рабочего дня после выхода соответствующего обновления;

доработка функциональных возможностей АС «Поликлиника» в связи с учетом особенностей оказания медицинской помощи в учреждении Заказчика, а также создание дополнительных отчетных форм для осуществления контроля основной деятельности учреждения Заказчика и определения достижения плановых показателей.

### 4.2. Проведение модернизации АС «Поликлиника»

АС «Поликлиника» модернизируется в связи с изменением законодательства, совершенствованием работы функций и процедур, а также по заявкам Заказчика.

В рамках модернизации АС «Поликлиника» оказываются следующие услуги:

модернизация АС «Поликлиника» в связи с изменением законодательства;

выявление и исправление ошибок в функционировании АС «Поликлиника»;

прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в АС «Поликлиника»;

согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;

модернизация АС «Поликлиника» по заявкам Заказчика;

предоставление Заказчику новых версий АС «Поликлиника», выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

# 5. Информация о персонале

Для обеспечения поддержки АС «Поликлиника» в МИАЦ существует служба технической поддержки.

Контакты службы технической поддержки:

Телефоны:

8 (846) 207-09-36

8 (905)300-84-81

Сайт технической поддержки:

[support.medlan.samara.ru](mailto:miacsupport@medlan.samara.ru)

Пользователи АС «Поликлиника» должны иметь навыки работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

При работе с АС «Поликлиника» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя АС «Поликлиника», а также пройти курс обучения по АС «Поликлиника».