**Додаток № 2**

**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**

щодо технічної підтримки ІС СЗХ

**Зміст**

[Визначення, скорочення та абревіатури 3](#_Toc155604568)

[Загальна інформація 4](#_Toc155604569)

[Технічні вимоги щодо підтримки ІС СЗХ 5](#_Toc155604570)

## Визначення, скорочення та абревіатури

|  |  |
| --- | --- |
| ІС | Інформаційна система. Система, що дозволяє генерувати, обробляти, зберігати, надавати за запитом та запитувати та отримувати дані у структурованому електронному вигляді |
| ВІЛ | Вірус імунодефіциту людини |
| СЗХ | Соціально значима хвороба, зокрема, ВІЛ-СНІД, вірусні гепатити, туберкульоз та ЗПТ |
| ТБ | Туберкульоз |

## Загальна інформація

Даний документ містить загальний опис системи та вимоги щодо технічної підтримки інформаційної системи «Моніторинг соціально значущих хвороб» (далі ІС СЗХ).

ІС СЗХ призначена для створення єдиного сховища даних рутинного епідеміологічного нагляду за ВІЛ-інфекцією/СНІДом, туберкульозом, ЗПТ, а також інформаційної підтримки процесів моніторингу та оцінки, планування закупівель, обліку та контролю руху медичних препаратів та виробів медичного призначення.

Відповідно до Концепції інформатизації охорони здоров’я України основою ІС СЗХ є Електронна медична картка ВІЛ-інфікованого – сукупність електронних персональних медичних записів ВІЛ-інфікованого сформованих на підставі відповідних електронних документів.

ІС СЗХ побудована за модульним принципом та, відповідно до Концепції, включає в себе такі базові модулі: «Адміністрування», «Профіль ВІЛ позитивної особи»,  «Епідеміологія», «Клінічний моніторинг», «Лабораторія», «Електронна реєстратура», «Логістика», «Взаємодія з eHealth», «Звіти», «Користувачі», «АРМ Фтизіатра»,  «Логістика ТБ»,  «Кабінет ЗПТ»,  «Видача ЗПТ».

# Технічні вимоги щодо підтримки ІС СЗХ

\* Очікуваний час, протягом якого Служба підтримки видає рішення або консультацію. Може змінюватися залежно від повноти опису завдання (+ час для уточнень) і від складності завдання. Співробітник Служби підтримки позначає орієнтовний час після повної оцінки завдання.

Усі роботи щодо пропозиції доопрацювання та розвитку Системи узгоджуються на загальних зустрічах та фіксуються протоколом, підписаний усіма учасниками заходу.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тип Запиту** | **Опис дій/результат** | **Порядок прийому запитів** | **Час вирішення\*** |
|  | Оновлення компонентів Системи з метою забезпечення безперебійного функціонування, внесення необхідних змін у вихідний код | * Налаштування тестової системи для демонстрації та приймального тестування зі сторони Замовника
* Проведення демонстрації нового функціоналу
* Проведення навчальних тренінгів співробітникам [відділу інформаційних технологій](https://e-note.phc.org.ua/CompanyPersonsList?position=689) ЦГЗ щодо нового функціоналу
* Налаштування промислової бази для впровадження нового функціоналу
 | **Канали прийому запитів:** * Система технічної підтримки «Trello»
* Електронна пошта

**Передумова виконання:** * Підтвердження запиту відповідальною особою Замовника в системі технічної підтримки або на пошті
 | Від 4 до 12 годин |
|  | Надання консультацій працівникам Замовника щодо використання та експлуатації | * Надання консультацій відділу [інформаційних технологій](https://e-note.phc.org.ua/CompanyPersonsList?position=689) ЦГЗ щодо функціонування комплексної системи захисту інформації Системи.
* Надання консультацій співробітникам [відділу інформаційних технологій](https://e-note.phc.org.ua/CompanyPersonsList?position=689) ЦГЗ щодо формування аналітичної та статистичної звітності
* Надання консультацій співробітникам [відділу інформаційних технологій](https://e-note.phc.org.ua/CompanyPersonsList?position=689) ЦГЗ по роботі з НСЗУ та ДП «Електронне здоров’я» (аналіз спірних ситуацій, допомога при вивірці звітів тощо)
* Надання консультацій кінцевим користувачам за вимогою спеціалістів співробітників [відділу інформаційних технологій](https://e-note.phc.org.ua/CompanyPersonsList?position=689) ЦГЗ
 | **Канали прийому запитів:** * Система технічної підтримки «Trello» за посиланням
* Електронна пошта

**Передумова виконання:** * Підтвердження запиту відповідальною особою Замовника в системі технічної підтримки або на пошті
 | Від 4 до 12 годин |
|  | Виявлення та усунення технічних помилок/інцидентів, що виникають під час роботи Системи відповідно до вимог та заявок Замовника | * Заходи з діагностики Системи з метою встановлення факту помилки, причини і її подальшого усунення. Під помилкою розуміється несправність в Системі, яка не дає можливості користувачу повноцінно використовувати Систему відповідно до її функцій і Технічного завдання та яку можна відтворити, знаючи послідовність дій і умов при якій вона виникає
* Заходи з діагностики помилок, що виникають в центральному компоненті eHealth. Оповіщення користувачів щодо таких помилок та термінів їх усунення.
* Усунення технічних помилок/інцидентів
 | **Канали прийому запитів:** * Система технічної підтримки «Trello»
* Електронна пошта

**Передумова виконання:** * Надання послідовності шагів, які були виконанні та привели до помилки. Зазначення інформації щодо картки/пацієнта/реєстру, яку можна однозначно ідентифікувати (номер картки пацієнта, назва реєстру, назва картки та її номер, назва попап-форми та її номер тощо)
* Зафіксувати подію, яка привела до появи помилки (натиснення кнопки, пошук, збереження, редагування тощо)
* Зазначення ПІБ та контактних даних користувача, який виконував роботу

**Критичний запит** - необхідність негайного виконання дій, пов’язана з неможливістю реалізації процесів, що виконуються Системою, наприклад: * блокування взаємодії користувача з системою;
* невиконання основних функцій системи;
* збої;
* втрати даних;
* порушення логіки роботи;
* інші подібні моменти пов'язані з порушенням виконання основних функцій системи.

**Некритичний запит**– немає блокуючих дій для подальшого виконання роботи в системі | **Для критичних запитів** |
| 8 годин |
| **Для не критичних запитів** |
| Від 1 до 15 днів в залежності від складності та пріоритетності запиту |
|  | Здійснення доопрацювання клієнтської частини, бази даних та мобільного додатку Системи відповідно до вимог та заявок Замовника | * Пропозиції з доопрацювання та розвитку Системи
 | **Канали прийому запитів:** * Система технічної підтримки «Trello»
* Електронна пошта

**Передумова виконання:** * Підтвердження необхідності реалізації запиту через систему «Trello» або електронну пошту
* Зазначена відповідальна особа зі сторони замовника
* Надана інформації та вимог щодо реалізації доопрацювань системи
* Вимоги та інші умови реалізації фіксуються в протоколі, підписаний усіма учасниками
 | Від 1 до 15 днів в залежності від складності та пріоритетності запиту |
|  | Аналіз діючих бізнес-процесів Замовника та джерел первинної інформації, уточнення та деталізація задач щодо автоматизації згідно вимог, викладених в специфікаціях | * Вивчення та розуміння поточних процесів, які Замовник використовує у своїй діяльності
* Визначення джерел інформації, які Замовник використовує для своєї діяльності та які повинні бути автоматизовані
* Розроблення конкретних завдань та вимог щодо автоматизації, враховуючи деталі процесів і потреби Замовника
* Перевірка, чи відповідають розроблені задачі і вимоги Замовника специфікаціям і стандартам для подальшої автоматизації
 | **Передумова виконання:** * Всі необхідні дані про поточні процеси, їх послідовність, взаємозв'язки, та відповідність діючих процесів бізнес-цілям Замовника доступні та достовірні
* Чіткі та докладні вимоги, що визначають, які функції і можливості має мати система після автоматизації, а також які цілі та завдання мають бути досягнуті
* Інформація, необхідна для аналізу та автоматизації бізнес-процесів, доступна та структурована
 | Від 1 до 15 днів в залежності від складності та пріоритетності запиту |
|  | Оновлення клієнтської частини Системи та оптимізація її бази даних з метою покращення продуктивності та ефективності роботи | * Наявність пакету оновлення
 | **Передумова виконання:** * Аналіз поточного стану Системи та її бази даних для визначення слабких місць, які потребують покращення
* Чіткий план оновлення та оптимізації, включаючи визначення конкретних кроків, термінів та відповідальних осіб
* Наявність конкретних результати очікується досягнути після завершення завдання.
 | Від 4 до 24 годин |
|  | Забезпечення високої доступності та захисту від відмов, зависань Системи | * Розробка та налаштування системи резервного копіювання та відновлення даних для запобігання втратам під час відмов.
* Встановлення системи моніторингу, яка слідкує за станом Системи і сповіщає про будь-які відмови або незвичайні події.
* Розробка планів відновлення для реагування на відмови та відновлення працездатності системи швидко і ефективно.
* Встановлення заходів захисту даних і інфраструктури від зловмисних атак та вразливостей, що можуть призвести до відмов.
 | **Передумова виконання:** * Передбачення та розуміння можливих загроз і ризиків, які можуть вплинути на доступність і безпеку системи. Тобто, необхідно постійно проводити аналіз потенційних загроз, таких як хакерські атаки, помилки в програмному забезпеченні, ідентифікувати потенційні точки вразливості, і розробляти стратегію для їх запобігання та реагування на них.
 | Від 4 до 8 годин |
|  | Проходження тестування в ЄСОЗ | * Запит на проходження тестування в ЄСОЗ
 | **Канали прийому запитів*** Система технічної підтримки «Trello»
* Електронна пошта

**Передумова виконання:** * Наявність заявки про тестування на модуль «Назва модулю»
* Виконавець визначає готовність проведення тестування до модулю впродовж дня після отримання заявки
* Виконавець надає можливі терміни проходження реалізації, якщо функціонал готовий до тестування за окремим узгодженням
 | Від 1 до 10 днів в залежності від складності |
|  | Застосування проактивних заходів для запобігання інцидентам, які виникають в результаті неправильних дій користувачів системи, шляхом аналізу та вдосконалення відповідних процедур | * Визначення потенційних порушень та інцидентів, що можуть виникнути через неправильні дії користувачів та їх можливі наслідки
* Створення та вдосконалення процедур та інструкцій, спрямованих на запобігання інцидентам, зокрема, шляхом впровадження проактивних заходів та рекомендацій для користувачів системи.
* Систематичний контроль та аналіз виконання користувачами встановлених процедур для вчасного виявлення порушень і можливостей для подальших покращень
 | **Передумова виконання:** * Наявність документованої інформації про інциденти та помилки, які вже виникали в системі внаслідок неправильних дій користувачів, або аналіз попередніх інцидентів, який показує, що інциденти такого типу можуть мати серйозні наслідки
 | Від 1 до 10 днів в залежності від складності |