Администриране на информационната система на УМБАЛСМ „Н.И.Пирогов” ЕАД - Техническо задание

1. **Общо описание**

Поръчката обхваща дейностите по текуща поддръжка на хардуерното оборудване и системната платформа на УМБАЛСМ „Н.И.ПИРОГОВ” ЕАД.

## Цел

Основната цел на изпълнението на дейностите по поръчката е осигуряване на нормално и безпроблемно функциониране на информационната система на УМБАЛСМ „Н.И ПИРОГОВ”.

## Речник на използваните термини и дефиниции

Информационна система

Информационната система на УМБАЛСМ „Н.И ПИРОГОВ” е съвкупността от хардуерни, софтуерни и комуникационни ресурси, които са на експлоатация в болницата и клиниките.

Потребител на ИС

Потребители на ИС на УМБАЛСМ „Н.И.ПИРОГОВ” са всички служители на болницата, които използват информационни активи (персонални компютри, сървъри, софтуер и комуникации) на и/или имат достъп до информационната система.

Хардуерно обезпечение

Хардуерното обезпечение включва сървъри, работни станции, активно мрежово оборудване, преносими компютри, принтери, дискови системи.

Системна платформа

Системната платформа включва операционни системи, специализиран софтуер за защита, софтуер за архивиране, софтуер за управление на електронната поща, софтуер за управление на достъпа и мрежовите ресурси.

Изпълнител

Изпълнител е юридическо лице, което ще да бъде избрано в следствие на процедурата за избор на изпълнител на дейностите по поръчката, съгласно настоящото техническо задание.

## Очаквани резултати

* Намаляване на риска от непланирани прекъсвания в работа на информационната системата на ПИРОГОВ.
* Намаляване на времето за отстраняване на евентуално възникнали дефекти в хардуерното обезпечение и системната платформа на ПИРОГОВ.
* Повишаване на сигурността на комуникациите между компонентите на ИС и на съхраняваната информация.
* Повишаване качеството и намаляване времето за обслужване на потребителите.

1. **Описание на дейностите на поръчката**
   1. Поддържане на работоспособността на компютърната мрежа и осигуряване на възможност за непрекъснато функциониране на модулите на ИС

* Изготвяне на спецификации за закупуване на информационно-комуникационно оборудване – сървъри, компютри, суичи, сториджи, принтери и др. необходими компоненти;
* Създаване и поддържане на VPN връзки с външни доставчици на услуги;
* Мониторинг и управление на защитата от вируси и неоторизиран достъп до ресурсите на мрежата в болницата, което включва работата на защитната стена и антивирусната програма;
* Мониторинг и управление работата на мрежовите ресурси – конфигуриране и преконфигуриране на управляемите суичове;
* Мониторинг и управление на активната директория: групи потребители, права и достъп до информационни ресурси;
* Извършване на профилактика на информационно-комуникационното оборудване.
* Поддръжка на PACS системи.
  1. Обслужване на потребителите
* Оказване на техническа помощ на потребителите в ежедневните им дейности – консултиране на място и по телефона, диагностика и разрешаване на проблеми – хардуерни или софтуерни;
* Организиране и обслужване на процеса на сервизна поддръжка на гаранционната и извънгаранционна техниката с оторизираните сервизи.
* Преинсталация и конфигуриране на софтуер;
* Уведомяване на доставчиците на специализиран софтуер при констатирани проблеми от потребителите;
* Инсталиране на системен софтуер според профила на потребителя;
* Съдействие на потребителите за съхраняване и архивиране на информация;
* Оказване на съдействие и консултации на потребителите на ИС във връзка с правилната експлоатация.
  1. Консултации във връзка с обслужване и развитие на ИС.
  2. Осигуряване на поддръжка на мрежата в неработни дни и часове.

1. **Условия за изпълнение на дейностите**
   1. На място при Възложителя да бъде локализирани постоянно двама специалисти на Изпълнителя. Специалистите са длъжни да бъдат на разположение всеки работен ден във времевия диапазон 08:00 – 16:30 часа. В останалото време Изпълнителят е задължен да поддържа дежурен специалист на повикване, който да може да реагира до 1 час след оторизирано повикване от Възложителя. Дежурството е във времевия диапазон от 16:30 до 08:00 часа всеки работен ден и 24 часово дежурство в неработни и празнични дни. Положеният извънреден труд от специалисти на Изпълнителя по време на дежурство не може да надвишава 24 човеко-часа.
   2. Оторизирано повикване по време на дежурство може да бъде поискано от ръководител на екип на Възложителя или друг специално упълномощен служител. След приключване на работата, за която е направено оторизираното повикване се разписва двустранен протокол. Протоколът съдържа като минимум следните данни: Дата, час на повикване, времетраене на работата, описание на извършената работа, име и подпис на оторизирано лице от страна на Възложителя, име и подпис на оторизирано лице от страна на Изпълнителя.
   3. Задачите по обслужване на информационната система се определят и възлагат от упълномощен представител на Възложителя. Списък на задачи за всеки следващ месец, извън оперативните задачи се съгласува между представители на Възложителя и Изпълнителя.
   4. Прехвърляне за обслужване и съхранение на активи (дълготрайни и недълготрайни) собственост на Възложителя се извършва, чрез подписване на двустранен приемо-предавателен протокол между оторизираните лица за контакти на Възложителя и Изпълнителя