Viešojo pirkimo paraiškos priedas Nr.1

INFORMACINĖS SISTEMOS PRIEŽIŪROS IR KONSULTAVIMO PASLAUGŲ PIRKIMAS

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

BENDROJI DALIS

1. Viešosios įstaigos Kretingos ligoninės (toliau vadinama – SPĮ) informacinės sistemos (toliau – IS) programinė įranga (ESIS), skirta sveikatos priežiūros veiklai, yra įdiegta ir naudojama adresu: Žemaitės al. 1, Kretinga.

2. SPĮ dirba 321 darbuotojai.

3. IS funkcinę struktūrą sudaro:

3.1. veiklos procesų, EMI tvarkymo ir duomenų mainų posistemė;

3.2. informacijos analizės ir ataskaitų formavimo posistemė.

4. Veiklos procesų, EMI tvarkymo ir duomenų mainų posistemę sudaro:

4.1. ambulatorinių apsilankymų planavimo modulis;

4.2. ambulatorinių pacientų priėmimo modulis;

4.3. ambulatorinis gydymo modulis;

4.4. hospitalizacijų ir operacijų planavimo modulis;

4.5. priėmimo stacionariniam gydymui modulis;

4.6. stacionarinio gydymo modulis;

4.7. laboratorinių tyrimų atlikimo modulis;

4.8. instrumentinių tyrimų atlikimo modulis;

4.9. receptų formavimo modulis;

4.10. vaistų paskyrimo stacionare modulis;

4.11. siuntimų rašymo modulis;

4.12. nedarbingumo pažymėjimų bei nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimo modulis;

4.13. diagnozių, paslaugų ir operacijų registravimo modulis;

4.14. profilaktinių patikrinimų, įskaitant pagal profilaktines programas, planavimo modulis;

4.15. dokumentų sukūrimo modulis;

4.16. pacientų katalogo tvarkymo modulis;

4.17. įstaigos išteklių administravimo modulis;

4.18. naudotojų, klasifikatorių ir terminų žodynų administravimo modulis;

4.19. klinikinės ir kitos informacijos keitimosi su ESPBI IS modulis;

5. Informacijos analizės ir ataskaitų formavimo posistemę sudaro ataskaitų formavimo modulis.

6. IS turi integraciją su šiomis informacinėmis sistemomis ir registrais:

6.1. E. sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacine sistema (toliau - ESPBI IS);

6.2. Lietuvos Respublikos draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registras;

6.3. Privalomojo sveikatos draudimo informacinė sistema „Sveidra“ ir jos SPAP, APAP, RSAP ir PRAP posistemiai;

6.4. Elektroninių nedarbingumo pažymėjimų tvarkymo informacine sistema EPTS;

6.5. Išankstinės pacientų registracijos informacinė sistema (IPR IS) E-sveikata.lt;

6.6. Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos informacinė sistema.

7. IS architektūra ir naudojamos priemonės:

7.1. Naudotojo sąsaja realizuota Interneto naršyklės pagrindu;

7.2. Programa veikia MS IIS serveryje;

7.3. Naudoja MS SQL duomenų bazę;

7.4. Suprogramuota naudojant MS ASP.NET Framework priemones.

OBJEKTAS

8. **Pirkimo objektas:** Viešosios įstaigos Kretingos ligoninės informacinės sistemos (toliau – IS) programinės įrangos priežiūros ir IS naudotojų konsultavimo paslaugos (toliau – Priežiūros ir konsultavimo paslaugos).

9. Priežiūros ir konsultavimo paslaugų trukmė **36** (trisdešimt šeši) mėnesiai **nuo 2026-12-01 iki 2029-11-30 d.**

REIKALAVIMAI PRIEŽIŪROS IR KONSULTAVIMO PASLAUGOMS

10. Priežiūros ir konsultavimo paslaugos apima:

10.1. IS modulių, kurie susiję su duomenų mainais su išorinėmis sistemomis, minimalius pakeitimus būtinus užtikrinti duomenų mainus bei jų sutrikimų (incidentų) šalinimą:

10.1.1. ambulatorinių apsilankymų planavimo modulis;

10.1.2. ambulatorinių pacientų priėmimo modulis;

10.1.3. ambulatorinis gydymo modulis;

10.1.4. priėmimo stacionariniam gydymui modulis;

10.1.5. stacionarinio gydymo modulis;

10.1.6. laboratorinių tyrimų atlikimo modulis;

10.1.7. instrumentinių tyrimų atlikimo modulis;

10.1.8. receptų formavimo modulis;

10.1.9. siuntimų rašymo modulis;

10.1.10. atsakymų rašymo modulis;

10.1.11. nedarbingumo pažymėjimų bei nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimo modulis;

10.1.12. neįgalumo, darbingumo lygio, bendrųjų pirminių specialiųjų poreikių nustatymo modulis.

10.2. Bazinių modulių (dokumentų sukūrimo modulis, pacientų katalogo tvarkymo modulis, įstaigos išteklių administravimo modulis, naudotojų, klasifikatorių ir terminų žodynų administravimo modulis bei klinikinės ir kitos informacijos keitimosi su ESPBI IS modulis) sutrikimų (incidentų) šalinimą;

10.3. IS naudotojų ir administratorių konsultavimas naudojimo klausimais.

11. IS sutrikimų (incidentų) nustatymas ir taisymas:

11.1. Reakcijos į incidentą trukmė – ne ilgiau kaip 1 (viena) darbo valanda nuo pranešimo apie sutrikimą gavimo.

11.2. Incidentų klasifikavimas:

11.2.1. **Blokuojantis incidentas** – Incidentai, kurie kritiškai sutrikdo visos sistemos darbą, duomenys, saugomi Sistemoje tampa nepasiekiami. Sprendimo trukmė – 4 darbo valandos. Programinės įrangos veikimo sutrikimai turi būti pašalinti per tokį laiką, kad darbas informacinės sistemos naudotojams nesutriktų ilgiau negu 1 (viena) valandą;

11.2.2. **Kritinis incidentas** - Incidentai, kurie kritiškai sutrikdo visos sistemos darbą ir nėra priemonių atlikti norimus veiksmus alternatyviomis priemonėmis. Sprendimo trukmė – 8 darbo valandos.

11.2.3. **Vidutinis incidentas** – Incidentai, kurie sutrikdo atskirų Sistemos funkcijų darbą, tačiau sistema funkcionuoja ir egzistuoja alternatyvus būdas veiksmams atlikti. Sprendimo trukmė – 24 darbo valandos.

11.2.4. **Neesminių incidentų ir neatitikimų šalinimas** – Incidentai, kurie nesutrikdo Sistemos funkcijų darbą, tačiau galėtų veikti patogiau ir egzistuoja aiškus būdas veiksmams atlikti. Sprendimo trukmė – Šalys susitaria dėl incidento ar neatitikimo išsprendimo trukmės.

11.3. Jei incidento išspręsti neįmanoma per numatytą incidento išsprendimo trukmę, Šalys gali susitarti dėl kitos incidento išsprendimo trukmės.

11.4. Turi būti užtikrintas informacinės sistemos veiklos atkūrimas – ne ilgiau kaip per 16 darbo valandų.

11.5. Priežiūros ir incidentų registravimo telefonu, SMS žinutėmis ir elektroniniu paštu paslaugos turi būti teikiamos 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę (24x7).

11.6. Jeigu Tiekėjas teikdamas priežiūros paslaugas nustato, kad incidentas ne dėl Tiekėjo prižiūrimos IS programinės įrangos, informuoja Užsakovą ir nurodo spėjamą sutrikimo priežastį.

12. Bendrieji reikalavimai priežiūros paslaugoms:

Eil. Nr.	Parametras	Reikalavimai
1.	Incidentų registravimas ir sprendimas	Užtikrinti galimybę registruoti incidentus telefonu, elektroniniu paštu, SMS žinutėmis. Užtikrinti incidentų sprendimą.
2.	Stebėsena	Stebėti veikimą darbo dienomis nuo 8 val. iki 17 val. Paslaugos teikėjas nedelsiant informuoja užsakovą apie kritines IS veikimo situacijas, tokias kaip nepakankama laisva erdvė informacijos kaupikliuose, kritiniai failų dydžiai (duomenų bazės, sisteminiai failai ir pan.), kritiniai resursų (CPU, atmintis, tinklo apkrova ir pan.) panaudojimo dydžiai.
3.	Naujų versijų diegimas	Programinės įrangos diegimo darbai atliekami ne darbo valandomis nuo 17 val. iki 8 val.
4.	Priežiūros paslaugų ataskaitos	Priežiūros paslaugų ataskaita parengiama pasibaigus sutarčiai. Pateikiama užsakovui elektroninėje ir/ar popierinėje formoje.
5.	Konsultavimo paslaugos	Konsultavimo paslaugos apimta: - programos konfigūravimo ir parengimo darbui pakeitimai; - pagalba parengiant darbui naudojamas funkcijas; - naudotojų ir administratorių mokymai; - dokumentų šablonų sukūrimas ir patikslinimas; - ataskaitų patikslinimas bei pagalba formuojant ataskaitas; - konsultavimas visais IS naudojimo klausimais atliekamas telefonu, elektroniniu paštu, nuotolinio prisijungimo prie darbo vietos kompiuterio būdu; - susitikimai ir diskusijos programinės įrangos naudojimo klausimais; - klasifikatorių palaikymas ir naujinimas.

13. Reikalavimai einamiesiems ir profilaktiniams darbams:

Eil. Nr.	Parametras	Reikalavimai
1.	Reguliarūs darbai kas 6 mėnesius	Duomenų bazių valdymo sistema, operacinė sistema: - laikinų bylų pašalinimas; - optimizuojami procesai, jų prioritetai, optimizuojami duomenų bazių indeksai, siekiant optimalios sistemų greitaveikos bei maksimalaus našumo.
2.	Reguliarūs darbai kas mėnesį	Taikomoji ir sisteminė programinė įranga: - duomenų bazių valdymo sistemos, Web programinės įrangos bei taikomosios programos naudojamų standartinių atnaujinimų paketų diegimas (pagal poreikį); - įvykių žurnalų ir sistemos darbo ataskaitų peržiūra; - atliekamas galimų taikomosios programos funkcionavimo problemų identifikavimas ir sprendimas.
3.	Reguliarūs darbai kas savaitę	Taikomosios programos ir duomenų bazių valdymo sistema: - prižiūrimos replikacijos su kitomis informacinėmis sistemomis; - patikrinami įvykių ir klaidų žurnalai.
4.	Reguliarūs darbai kas dieną	Incidentų registravimas.

IT specialistas _____ _____ Vitalijus Morkvėnas
(Viešojo pirkimo iniciatoriaus pareigos) (parašas) (vardas ir pavardė)

TVIRTINA:

Vyriausiasis gydytojas _____ _____ Romaldas Sakalauskas
(Vadovo pareigos) *(parašas)* *(vardas ir pavardė)*