این قرارداد بر اساس موضوع تصويب نامه شماره 38326/ ت 27506 ه مورخ 05/09/1381 هيات وزيران و آیین نامه مالی و معاملاتی دانشگاه های علوم پزشکی کشور مصوب 1393 و مجوز شماره ........... مورخ ......... شورای انفورماتیک دانشگاه طبق مفاد ذیل منعقد و طرفین ملزم به رعایت کامل مفاد آن می باشند.

# طرفین قرارداد

|  |
| --- |
| **1. نام دستگاه (كارفرما):** **….**  **2.** کد اقتصادی : ……………….. شناسه ملی:**…………………** |
| **3. نام و سمت نماينده دستگاه:** …. |
| **4.نام شركت پیمانکار: ...**شماره ثبت شركت: ….. تاريخ ثبت شركت: **......** | **5. شماره و تاريخ تعيين صلاحيت شركت:**شماره: .... تاريخ: **...** توسط: شوراي عالي انفورماتيك كشور |
| **6. نام نماينده شركت پیمانکار:** **...** | **7- سمت نماينده شركت پیمانکار:**  |
| **7 – شماره و تاريخ صورتجلسه تشریفات مناقصه** : **شماره :** ........................... **تاريخ :** ...............................\* در صورت ترک تشریفات ، دلا يل ترك تشريفات مناقصه : مجوز صادره از سوي مديريت فناوري اطلاعات دانشگاه |
| **9.** موضوع قرارداد: پشتيباني و نگهداری، رفع خطاهاي احتمالي نرم افزار، ايجاد تغييرات مورد نياز براي عملكرد درست براساس مفاد مندرج در این قرارداد و بروز رساني نرم افزار سیستم جامع اطلاعات بیمارستانی، محصول شركت ............. به شرح مفاد آتی.**1-9-** نگهداری سرویس های سامانه پرونده الکترونیکی سلامت (سپاس) از فعالیت های اصلی شرکت پشتیبان سیستم اطلاعات بیمارستانی می باشد. فعالیت های حوزه پشتیبانی سپاس عبارتند از:**1-9-1-** بروز نگهداشتن ماژول های تبادل اطلاعات سپاس.**1-9-2-** اطمینان از پابرجا بودن ارتباط الکترونیکی بین ماژول تبادل اطلاعات با نمونه سپاس دانشگاه مربوط.**1-9-3-** اطمینان از تعریف درست شناسه انحصاری نرم افزار و بیمارستان در ماژول تبادل اطلاعات با سپاس.**1-9-4-** قابلیت ارائه گزارش دوره ای به بیمارستان در خصوص وضعیت ارسال ها و خطاهای بازگشت داده شده از سپاس.**1-9-5-** اطمینان از جاگذاری صحیح اطلاعات پرونده بیمار در داده پیام های سپاس.**1-9-6-** مدیریت درست ویرایش پرونده های ارسالی به سپاس بر اساس شناسه های منحصر به فرد مراجعه و بیمار.**1-9-7-** بروز رسانی تغییرات ساختاری سرویس ها و اجرای سرویس های جدید ابلاغی در بازه زمانی اعلامی دانشگاه.**2-9- حجم كار:** پذيرش بستري- ترخيص و صدور صورتحساب بيمار، بیمه و غیر بیمه ای و کسور و کارانه پزشکان و کارکنان- پذيرش سرپايي- اورژانس سرپايي و تحت نظر و درمانگاه، صندوق مركز- بخشها و جابجايي بيماران- اتاق عمل- اتاق زايمان – اتاق عمل نازائي- دفترپرستاري -گزارش پرستاری- داروخانه و انبار دارويي و ملزومات پزشکی- خدمات تغذیه­ای بیمار (نرم افزار و گزارشات)- آزمايشگاه و پاتولوژي و Cancer Registry - آمار و مدارك پزشكي و ثبت كدهاي مورفولوژي - سامانه سپاس (نرم افزار و گزارشات) - گزارش هاي عمومي و آماري و مديريتي – گواهي تولد (نرم افزار و گزارشات و چاپ گواهي بر روي فرم هاي اداره ثبت احوال كشور)- مددكاري– طرح تحول سلامت – طرح كارانه مبتني بر عملكرد- ایجاد تبادل اطلاعات با پکس، نظام ارجاع الکترونیکی، استعلام هویت، استحقاق درمان، ثبت خطاهای پزشکی، نسخه نویسی الکترونیکی، نوبت دهی الکترونیکی، نظام های ثبت و سایر سامانه­های الکترونیکی- سیستم اخطاردهی برای فیلدهای مدنظرکارفرما- گزارش ساز پویا و کامل برای تمامی فیلدهای ورودی و محاسباتی- راه اندازی تجمیع اطلاعات بیمارستانی تمام مراکز تحت پوشش آن شرکت با استاندارد اعلامی مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه .**2-9-1-** تشکیل و تکمیل و نگهداری پرونده کامل اسناد بستری بیمار با قابلیت محاسبات مالی – بیمه ای، بایگانی، پزشکی قانونی، نظارت و اعتباربخشی، و...، به صورت الکترونیکی. این پرونده باید برای رسیدگی کامل پرونده توسط ناظر بیمه جامع و مانع باشد. این پرونده، در صورت تقاضای پزشک معالج سطوح بالاتر و رضایت بیمار، می بایست مطابق با دستور العمل های ابلاغی مرکز آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت به صورت الکترونیک در دسترس مراکز مربوط قرار گیرد. **2-9-2-** قابلیت تعریف نظام فرمولاتوری و بانک قواعد برای کلیه بخش های پاراکلینیک و نیز امکان کنترل دستورات مربوطه و اقدامات مرتبط با آن را براساس قواعد و مطابق با دستور العمل های ابلاغی مرکز آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت.**2-9-3-** قابلیت درج دستورات پزشکی الکترونیک با امضای الکترونیک پزشکان. در ضمن، برای کلیه دستورات، سامانهHIS باید امکان درج و اعمال قواعد و راهنماهای بالینی و پایش و نظارت بر آنها مطابق با دستور العمل های ابلاغی مرکز آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت را در دستورات پزشکی داشته باشد.**2-9-4-** قابلیت اتصال به کلیه سامانه های پرداخت، حسابداری و پرسنلی و نیز تامین داده الکترونیک مستمر مثبته کلیه پرداخت های مرتبط.**2-9-5-** قابلیت رویت پرونده کامل بیمار برای اعضای تیم پزشکی، بطوری که این رویت شامل نتایج آزمایشات و گزارشات تصاویر، وضعیت بیمار و دستورات و سوابق بیمار و ثبت مشاورات پزشکی باشد.**2-9-6-** قابلیت تعامل با سامانه نظام ارجاع کشور، ارسال پسخوراند، امکان درج خدمات در سطح بندی خدمات سلامت و نیز بکارگیری نظام نوبت دهی و لیست انتظار کلیه خدمات سرپایی و بستری.**2-9-7-** قابلیت تعامل با کلیه سرویس های برخط اطلاعاتی خوشه سلامت وزارت بهداشت، اعم از بیمه الکترونیک، پرونده الکترونیک سلامت، سامانه جامع نظارت، مدیریت برخط تخت و بانک قواعد کشوری و بروز نگهداری آن متناسب با نیازهای روز حوزه سلامت، به صورت پیوسته.**2-9-8-** قابلیت نظام انبار یک پارچه دارو و ملزومات روزانه بخش، مصرفی بیمار، موجودی انبار در هر زمان، قابلیت کنترل و پایش و هزینه های صورت گرفته، قابلیت رهگیری نوع و محل هزینه کرد در بخش اقلام دارویی و مصرفی.**2-9-9-** قابلیت تبعیت از آخرین استانداردها و مقررات مرتبط، قابلیت تامین حداکثر امنیت و کیفیت داده ها، به صورتی که کلیه داده های ثبت شده در پرونده الکترونیک بیمار کاملاً حفاظت شده و غیر قابل دستکاری باشد و هرگونه اصلاح ضروری منحصراً با دسترسی خاص قابل انجام و لاگ اصلاحات فرد اصلاح کننده، فرد مسئول تایید کننده ثبت و قابل رویت سیستمی باشد، همچنین قابلیت جلو گیری از ورود داده های غیر استاندارد و نیز با کنترل های هوشمند، احتمال ورود داده تقلبی، دسترسی افراد غیر مجاز، دستکاری قواعد سیستمی را به حداقل ممکن برساند.**2-9-10-** قابلیت گزارش سازی، داشبوردهای پیشرفته تحلیلی مدیریت بیمارستانی که به داده روزانه بیمارستان متصل بوده و در اختیار مدیران وزارت، دانشگاه علوم پزشکی و مدیران بیمارستان قرار داشته باشد.**3-9- واحد كار:** 24 ساعت در روز**4-9-به منظور پیاده سازی ابلاغیه های وزارت بهداشت در نرم افزار، مطابق دستورالعمل شماره 493/110/د مورخ 06/05/1400 ابلاغی وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی شرکت مجری ملزم به اجرای بندهای زیر بدون اخذ هزینه می باشد .**1-4-9- توسعه و راه اندازی سریع نسخه الکترونیک در تمامی بیمارستانهای پیمانکار بر بستر درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت (دیتاس) وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و برپایه API های ارائه شده توسط مرکز فناوری اطلاعات وزارت بهداشت، بیمه سلامت، بیمه تامین اجتماعی، ایجاد رابط کاربری مناسب جهت ثبت و ارسال نسخه الکترونیک به سازمانهای بیمه گر که مورد رضایت پزشکان قرار گیرد، ارائه آموزش و پشتیبانی مورد نظر بیمارستانها و دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی. همچنین شرکت مکلف است در صورت اعمال هرگونه تغییرات در API ها، کدینگ، استانداردها و پروتکل ها یا هرگونه موارد توسعه ای دیگری که از سوی مرکز آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت ابلاغ گردد **بدون اخذ هزینه اضافه** و در چارچوب زمانی ابلاغی آن را اعمال و اجرا نماید.2-4-9- اجرای تمامی دستورالعمل هایی که از سوی معاونت درمان یا مرکز آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی قبلا ابلاغ گردیده یا در طول مدت قرارداد ابلاغ می گردد. شرکت مکلف است چارچوب زمانی مندرج در هر دستورالعمل را رعایت کند. لازم به ذکر است تمامی دستورالعمل های ابلاغی بایستی منضم به پیوست فنی مورد تایید مرکز آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی باشند.3-4-9- بروزرسانی و پشتیبانی سامانه HIS بر اساس شرایط مندرج در قرارداد، جلب رضایت دانشگاه علوم پزشکی و بیمارستانهای پیمانکار در جهت ارتقاء کیفیت پشتیبانی و پاسخگویی سریع به درخواست ها و همچنین رعایت کامل و دقیق مفاد توافقنامه کیفیت خدمات که به عنوان پیوست این قرارداد از سوی مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی ارائه گردیده است.4-4-9- اخذ و ارائه گواهینامه " مطابقت با استانداردهای پرونده الکترونیک سلامت "، " گواهینامه ارزیابی عملکردی سامانه های اطلاعات بیمارستانی" و " گواهینامه ارزیابی امنیتی افتا " که دارای تاریخ معتبر باشد. مهلت ارائه گواهینامه های فوق حداکثر تا سه ماه قبل از پایان قرارداد خواهد بود. لازم به ذکر است پیرو ابلاغ مرکز حراست وزارت بهداشت، سامانه هایی که هنوز موفق به دریافت گواهینامه افتا نشده اند در هنگام عقد قرارداد پشتیبانی ملزم به ارائه گواهینامه رسمی از آزمایشگاه های مورد تایید افتا مبنی بر شروع فرایند ارزیابی دریافت گواهینامه ارزیابی امنیتی افتا می باشند. بدیهی است شرکت در هر شرایطی متعهد به رعایت اصول امنیتی، حفظ محرمانگی و عدم افشای داده ها و اطلاعات می باشد. لازم به ذکر است آخرین وضعیت HIS های دارای گواهینامه های فوق از طریق سامانه ذیل قابل دسترس می باشد:  [https://regulatoryit.behdasht.gov.ir و درگاه مرکز مدیریت راهبردی افتا به آدرس https://afta.gov.ir](https://pocssupport.behdasht.gov.ir) .**تذکر:** در صورت عدم ارائه اجرای بند 4-4-9، بند 5-17 مشمول نبوده و در صورت عدم ارائه هر کدام از گواهی های مذکور تا سه ماه قبل از اتمام قرارداد، دانشگاه به ازای هر گواهی 10 درصد و به ازای عدم ارائه گواهی افتا 20 درصد از مبلغ کل قرارداد سالانه را از شرکت پیمانکار کسر خواهد نمود.**تبصره1:** تغییرات اعمالی در سیستم نباید برخلاف دستورالعمل های ابلاغی وزارت بهداشت و قوانین جاری جمهوری اسلامی ایران باشد. در صورتی که شرکت در این مهم ابهام دارد، باید از دفتر آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی استعلام رسمی نماید.**5-9- امكانات و تجهيزات مورد نياز:** طبق قرارداد فيمابين |
| **10-** مدت انجام قراردادمدت زمان انجام قرارداد از تاريخ ................... لغایت تاريخ ............... به مدت ........... می باشد. |
| **11-** مبلغ قرارداد1-11- **ارزش هر واحد كار**: مبلغ ماهانه این قرارداد ............ ریال (......... ريال) می باشد که به شکل ماهیانه و در قبال خدمات تعهد شده در قرارداد حاضر اعم از تعهدات عمومی و اختصاصی قابل پرداخت خواهد بود.2-11- **كل مبلغ قرارداد:** مبلغ کل سالانه این قرارداد .............. ریال ( ......... ريال) خواهد بود و مبلغ مالیات بر ارزش افزوده علاوه بر مبلغ کل قرارداد بر عهده کارفرما خواهد. 3-11 - میزان حسن انجام کار خدمات پشتیبانی 10% مبلغ کل قرارداد سالیانه می باشد. **تبصره 1**: شرکت پیمانکار موظف است به میزان 10٪ مبلغ کل قرارداد را به صورت نقد به حساب سپرده واریز و یا معادل آن ضمانتنامه بانکی ارائه نماید. |
| **12-** نحوه پرداختپرداخت پس از تاييد كارفرما در 12 مرحله به شرح زير صورت مي‌گيرد:1-12-پرداخت هاي ماهيانه به مبلغ .............................. ريال در پايان هر ماهحق الزحمه شركت پیمانکار در پايان هر ماه پس از كسر كسور قانوني (5٪ سپرده بیمه مطابق ماده 38 قانون تامین اجتماعی) و تاييد مسولین مشخص شده در شیوه­نامه پیوستی (شماره 1) و پس از تکمیل و ارسال چک لیست ارزیابی پیوستی (شماره 2) در وجه شركت پیمانکار پرداخت مي گردد.پرداخت قسط ماه آخر و استرداد سپرده بیمه منوط به ارايه مفاصا حساب بيمه قرارداد از طرف شركت پیمانکار خواهد بود. |
| **13-** روش اصلاح قرارداد1-13- كارفرما مي‌تواند در صورت ضرورت نسبت به تغيير ميزان كار با اعلان به شركت پیمانکار و با اخذ تایید از مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه و مجوز از معاونت توسعه مدیریت و منابع دانشگاه مبلغ قرارداد را تا 25 درصد افزايش يا كاهش دهد. 2-13- كارفرما مي‌تواند در صورت ضرورت در جهت حسن اجراي قرارداد و رعايت مقررات عمومي شرايط اختصاصي و جدیدی را كه لازم مي‌داند به اين قرارداد الحاق نمايد و كليه پيوستهاي قرارداد با امضاي طرفين و ناظر فنی معتبر خواهد بود. |
| **14-** تعهدات كارفرما1-14- كارفرما يك نفر را به عنوان نماينده تام الاختيار مستقر در بیمارستان، مورد تایید مدیریت آمار و فناوری اطلاعات خود جهت همكاري و ايجاد هماهنگي هاي لازم كتباً به شركت پیمانکار معرفي مي نمايد.2-14- كارفرما موظف است هزينه ‌انجام خدمات را طبق قرارداد از محل اعتبارات تخصيص يافته، پرداخت نماید.3-14- كارفرما متعهد مي‌شود اطلاعات لازم را جهت انجام خدمات در اختيار شركت پیمانکار قرار دهد. 4-14- كارفرما متعهد مي شود براي فسخ قرارداد حداقل دو ماه قبل از فسخ موضوع را كتبا به شركت پیمانکار اطلاع دهد. در این صورت کارفرما ملزم است که کل مطالبات شرکت پیمانکار را حداکثر طی دو ماه تسویه نماید.5-14- کارفرما متعهد می گردد رونوشت کلیه درخواست های کتبی خود را از شرکت پیمانکار در اختیار ناظر قرارداد قرار دهد.6-14- با توجه به اهمیت درستی اطلاعات بخصوص اطلاعات مالی واحدهای مربوطه، کارفرما ملزم به کنترل گزارشات و سایر عملکردهای سیستم (بخصوص بعد از انجام تغییرات در سامانه) بوده و ملزم می باشند و در صورت وجود هرگونه مغایرت و اشتباه، موارد را حداکثر طی 15 روز به شرکت پیمانکار اطلاع و از وی درخواست رفع مشکل را داشته باشد. |
| **15-** تعهدات شركت پیمانکار1-15- شركت پیمانکار مکلف است حداقل يك نفر و به ازای هر هفت مرکز تحت پوشش خود، فرد دیگری را نیز به عنوان نماينده فنی و متخصص جهت پاسخگویی به ایرادات احتمالی و نیز رسیدگی به درخواست های مورد نیاز کارفرما و ايجاد هماهنگي‌هاي لازم، در راستای انجام خدمات موضوع قرارداد كتبا به كارفرما معرفي نمايد.1-1-15 – شرکت پیمانکار موظف است در مواقع لزوم فرد جایگزینی را به کارفرما معرفی نماید.2-1-15 – شرکت پیمانکار متعهد می گردد در اسرع وقت نسبت به رفع مشکلات کارفرما اقدام نماید.3-1-15 – چنانچه حداکثر ظرف یک هفته بسته به نوع درخواست کارفرما، شرکت پیمانکار برنامه زمانبندی مربوطه را اعلام ننماید، کارفرما مجاز است مطابق بندهای 13-15، 3-17 و 4-17این قرارداد اقدام نماید. شرکت پیمانکار می بایست دلایل عدم اتفاق مذکور را کتباً به کارفرما در عرض یک هفته اعلام نماید.2-15- شركت پیمانکار متعهد مي گردد كه خدمات موضوع قرارداد را طبق برنامه زمانبندي كه به تاييد كارفرما مي‌رساند، انجام دهد. 3-15- شرکت پيمانكار اقرار و اعلام مي نمايد مشمول ممنوعیت در قانون مصوب سال 1337 موضوع منع مداخله كاركنان دولت در معاملات دولتي و اصل 141 قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نمي باشد و نیز تعهد می نماید که تا پایان قرارداد و تسویه حساب نهائی با کارفرما به هیچ وجه اشخاص مذکور در قانون فوق الذکر را سهیم و ذینفع نسازد.4-15- شركت پیمانکار متعهد مي گردد مقررات قانون كار و قانون تامين اجتماعي را در انجام وظايف موضوع قرارداد و تعيين مزد و حقوق كارگران رعايت نمايد و هرگونه پاسخگويي به شكايات و اجراي آراء مربوط به هيات‌هاي حل اختلاف كارگري و ساير تعهدات قانون كار را به عهده بگيرد. در پایان قرارداد کلیه مفاصا حسابهای لازم را اخذ و به کارفرما تحویل نماید. 5-15- شركت پیمانکار حق واگذاري موضوع قرارداد را به اشخاص ديگر كلاً يا جزئاً (اعم از حقيقي يا حقوقي) ندارد.6-15- هرگونه تغيير در وضعيت حقوقی شركت پیمانکار مي‌بايستي ظرف مدت 5 روز كتباً به كارفرما اعلام گردد.7-15- در صورت فسخ، لغو يا اتمام قرارداد تسويه حساب قانوني كاركنان شرکت به عهده شرکت پیمانکار مي‌باشد.**تبصره:** در صورت فسخ قرارداد از سوی کارفرما، شرکت پیمانکار مکلف است اطلاعات کارفرما (محتویات بانکهای اطلاعاتی) را درقالب فایل های استاندارد از قبیل اکسل در اختیار کارفرما گذارد.8-15- ضمانت حسن رفتار و اخلاق كاركنان و كيفيت انجام كار آنان به عهده شركت پیمانکار است و شركت در مقابل كارفرما پاسخگوست.9-15- شركت پیمانکار موظف به رعايت نظام‌هاي جاري دستگاه، حفظ اسرار و نكات ايمني و رعایت کلیه قوانین موضوعه و مقررات مربوط به قانون جرایم رایانه ای، حفظ اصل محرمانگی داده ها مي‌باشد.10-15 – در صورت پایبندی کارفرما به تعهدات خود، هر گونه تصمیم گیری اساسی در تغییر وضعیت کاری شرکت پیمانکار (مانند تصمیم بر تغییر موضوع فعالیت شركت پیمانکار، انحلال، یا اعلام عدم توانایی ارائه خدمات مندرج در این قرارداد از طرف شرکت، لغو مجوزهای فعالیت صادره شده از سوی مراجع قانونی) می بایست حداقل ظرف سه ماه نسبت به ارایه راهکارهای لازم و کافی برای بهره برداری کامل کارفرما از نرم افزار به همراه دیتا گرام داده ها و تمامی فیلدها بصورت قابل فهم و بدون رمز نگاری و با آخرین تغییرات موجود در آن را در اختیار کارفرما قرار دهد. و نیز شرکت پیمانکار موظف به ارائه کلیه فرآیندهای دسترسی به كارفرما مي‌باشد.11-15- کلیه کسورات قانونی قرارداد به غیر از مبلغ ارزش افزوده بر عهده شرکت پیمانکار می باشد 12-15- گزارشات و تغییرات درخواستی که به موجب دستورالعمل های کشوری و سازمان های بیمه گر ابلاغ می گردد در قالب پشتیبانی و بدون دریافت کار مزد اضافی انجام گرفته و حداکثر ظرف پنج روز کاری، برنامه عملیاتی به کارفرما اعلام گردد.**تبصره1:** درخواست هایی که به موجب مصوبات دولتی مستلزم پرداخت هزینه است در صورت تصریح در مصوبه در وجه شرکت پیمانکار قابل پرداخت خواهد بود.**تبصره2:** سایر موارد درخواستی مطابق با تعرفه سازمان نظام صنفی رایانه انجام می گردد.**تبصره3:** تغییرات درخواستی کارفرما که بعنوان " آیتم ها و قابلیت های جدید و تغییرات اساسی" تلقی می شود پس از اعلام نظر موافق ناظر، هزینه آن با توافق طرفین و تایید ناظر قابل پرداخت خواهد بود. 13-15- شرکت پیمانکار مکلف می باشد هنگام تحویل فایل های جدید موارد مورد نیاز جهت کنترل توسط مسئولین فناوری اطلاعات کارفرما را به آنها اعلام نماید و در صورتی که خسارت وارده ناشی از خطای نرم افزاری باشد ضرر و زیان به کارفرما را جبران نماید. **تبصره 1:** هرگونه خطای ناشی از عدم ورود به موقع و صحیح اطلاعات و عدم کنترل موارد اعلام شده از سوی شرکت برعهده کارفرما خواهد بود و شرکت پیمانکار هیچگونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.14-15- شرکت پیمانکار هیچگونه مسئولیتی در خصوص ارائه نرم‌افزارهای که دارای کپی رایت جهانی هستند مانند: آنتی ویروس، SQL Server و ویندوز را ندارد.15-15- میزان 20 نفر ساعت در طی سال جهت انجام تغییرات شخصی سازی شده در نرم افزار (که خروجی آن مورد تایید کارفرما قرار گیرد) بدون دریافت هزینه و به صورت رایگان می باشد.16-15- جهت یادگیری استفاده و مدیریت سیستم اطلاعات بیمارستانی در طول دوره پشتیبانی، آموزش پرسنل بیمارستان موردنیاز می باشد. این نیازمندی با جلسه های آموزشی و کارگاه های آموزشی برطرف می گردد. مستندات راهنما و دستورالعمل باید قبلاً توسط شرکت پیمانکار فراهم شده باشد و هزینه های آموزش پرسنل توسط شرکت به صورت ذیل محاسبه می گردد:1. آموزش در محل شرکت به صورت رایگان می باشد.
2. برای اعمال نیازمندیهای آموزشی خارج از دستورالعمل های ابلاغی، مبلغ ریالی به صورت توافقی تعیین می گردد.
3. کارشناس آموزش شرکت باید از افراد با تجربه و دارای سابقه فعالیت آموزش در شرکت باشد.
4. هزینه ایاب و ذهاب مدرس بر عهده کارفرما می باشد.

**تبصره:** هزینه های خدمات نصب و راه اندازی اولیه سیستم اطلاعات بیمارستانی، آموزش پرسنل در زمان نصب و راه اندازی اولیه سیستم رایگان می باشد.17-15- پشتیبانی و پشتیبان گیری از سرورها و تجهیزات مربوط به سیستم اطلاعات بیمارستانی بر عهده مسئول سیستم اطلاعات بیمارستانی و یا مسئول رایانه بیمارستان می باشد.18-15- نیروی متخصص مقیم در بیمارستان بنابر نیازمندی و توافق شرکت یا دانشگاه با شرکت پشتیبان می تواند معمول گردد و هزینه آن جداگانه بر اساس تعرفه های توافقی فی مابین کارفرما و پیمانکار محاسبه می گردد. ارسال کارشناس در موارد لزوم توسط شرکت پیمانکار صورت می گیرد و هزینه ایاب و ذهاب توسط کارفرما پرداخت می گردد. 19-15- نحوه ارتباط با مشتری باید به گونه ای باشد که کارفرما بتواند ارتباط سریع و بی واسطه ای را با کارشناسان مسئول شرکت پیمانکار برقرار کند. روش های ارتباط با مشتری شامل:1. برقراری ارتباط از طریق مرکز تماس به صورت تلفنی.
2. برقراری تماس از طریق سامانه ارتباط با مشتری و دریافت کد رهگیری.
3. برقراری ارتباط از طریق پست الکترونیکی و یا نامه رسمی.

20-15- به منظور عدم حضور کارشناسان شرکت پیمانکار در محل بیمارستان و افزایش هزینه ها، لازم است دسترسی به سیستم اطلاعات بیمارستانی برای خطایابی، رفع اشکالات احتمالی، تنظیمات مدیریتی و غیره از راه دور امکان پذیر باشد.لزوم استفاده از روش های امن برای اتصال از راه دور به سیستم اطلاعات بیمارستانی بر عهده شرکت پیمانکار می باشد و شرکت موظف است بر اساس آخرین دستورالعمل های مربوطه ابلاغی از دفتر آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت در این خصوص اقدام نماید. هرگونه ارسال و یا دریافت بانک اطلاعاتی و اطلاعات پرونده ها از و یا به محل شرکت پیمانکار ممنوع می باشد.15-21- در صورت درخواست کارفرما یا ناظر قرارداد جهت ایجاد view و دسترسی های لازم از بانک اطلاعاتی نرم افزار موضوع قرارداد با هر تعداد field بر روی سرور تجمیع داده آن شرکت مستقر در دیتاسنتر دانشگاه، شرکت پیمانکار ملزم به ایجاد خروجی مورد نظر خواهد بود. |
| **16-** نظارت1-16 - مديريت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه به عنوان نماينده شوراي فناوري اطلاعات به عنوان ناظرفني براي حسن اجراي اين قرارداد انتخاب مي شود.2-16 - اين قرارداد با مجوز شوراي فناوري اطلاعات معتبر خواهد بود.3-16 - نظارت بر حسن اجرای مفاد قرارداد و ارزیابی از عملکرد پیمانکار به عهده ناظركارفرما خواهد بود و طرفين قرارداد كوشش خواهند نمود كه كليه اختلافات احتمالي ناشي از تفسير يا اجراي اين قرارداد را از طریق مذاکره حل و فصل نمايند. در صورت بروز هر گونه اختلاف فی مابین طرفین، ابتدا موضوع از طریق مذاکره حل و فصل می گردد و در صورت مرتفع نشدن موضوع، حل اختلاف بر عهده کمیسیون حل اختلاف دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز موضوع کمیسیون ماده 94 آئین نامه مالی معاملاتی دانشگاه بوده و رای مراجع مزبور برای طرفین قطعی و لازم الاجرا خواهد بود و رای مذکور از طریق کمیسیون به نشانی طرفین که در این قرارداد درج گردیده است به پیوست نامه اداری ابلاغ خواهد شد.4-16- نظارت بر اجراي تعهدات قانوني پیمانکار و كاركنان متبوع آنها با ناظرفني است.5-16- ناظرفني به كليه كاركنان و واحد‌ها معرفي مي‌شود تا بر حسن اجراي قرارداد توسط پیمانکار و كارفرما نظارت نمايد و مشكلات به كارفرما منعكس گردد.6-16- در صورتي كه كارفرما تشخيص دهد كه شركت پیمانکار كار موضوع قرارداد را به شخص ثالثي واگذار نموده یا مشمول قانون منع مداخله کارکنان در معاملات دولتی می باشد يا در نحوه انجام كار قصور ورزيده و يا به هر دليلي موضوع و مفاد قرارداد را انجام ندهد، کارفرما در جهت جلوگيري از تضييع حقوق دستگاه پس از تایید ناظر فنی قرارداد نسبت به فسخ یکجانبه قرارداد بدون مراجعه به مراجع ذیصلاح قضائی اقدام و خسارات وارده را از محل تضمین قرارداد اخذ نماید. |
| **17-** شرايط عمومي قرارداد1-17- كارفرما در قبال مطالبات نيروي انساني شركت پیمانکار در زمينه قانون تامين اجتماعي و ساير قوانين و مقررات مربوط در برابر وزارت تعاون ، کار و رفاه اجتماعی و سازمان تامين اجتماعي و ساير مراجع قانوني ذيربط و ذيصلاح هيچگونه مسئوليتي ندارد.2-17- كارفرما حق هرگونه دخالتي در امور داخلي شركت پیمانکار را نظير معرفي كاركنان نحوه مديريت و ... را از خود سلب مي‌نمايد.3-17- چنانچه خساراتي كه در اثر عدم توانمندي فني و يا بدليل تاخير غير قابل قبول از سوي شركت پیمانکار به كارفرما وارد مي شود، كارفرما مي‌تواند تا میزان خسارت وارده از مبلغ قرارداد از محل طلب ها، ضمانت‌نامه‌ها و سپرده‌هاي شركت پیمانکار اخذ خسارت نمايد و مسئوليت هرگونه حوادث ناشي از کار بعهده شرکت پیمانکار مي باشد .4-17- شرکت پیمانکار موظف به بررسی ارسال بموقع داده ها به سپاس یا سایر سامانه های مجاز اعلامی از طرف کارفرما می باشد و مجاز به بلوک کردن ارسال داده ها نمی باشد مگر با مجوز ناظر قرارداد. در غیر این صورت کارفرما می تواند تا کل هزینه پشتیبانی همان ماه را کسر نماید. 5-17- در صورت عدم اجرای بموقع تعهدات از سوی شرکت پیمانکار، کارفرما پس از ارسال دو نوبت با فواصل زمانی دو هفته اخطاریه کتبی و عدم دریافت توضیحات موجه از سوی شرکت پیمانکار، در بار اول 10% از مبلغ ماهانه قرارداد، در بار دوم 25% از مبلغ ماهانه قرارداد، و در بار سوم 50% مبلغ ماهانه قرارداد، به عنوان جریمه از شرکت پیمانکار اخذ خواهد گردید و در صورت ادامه تخلف از تعهدات، کارفرما مخیر به فسخ یکجانبه قرارداد با شرایط مندرج در بند 10-15 این قرارداد می باشد.6-17- هرگونه قرارداد كه نتيجه آن بكارگيري نيروي انساني باشد ممنوع است.7-17- شرايط اختصاصي قرارداد مركز در چهار ماده و پنج برگ كه تمامي آنها لازم الاجرا مي‌باشد به پيوست است.8-17 - در هنگام بروز حوادث قهری و طبیعی قرارداد تا 3 ماه بحالت تعلیق درآمده و مدت زمان تاخیر در اجرای قرارداد، به مدت قرارداد اضافه خواهد شد در صورتیکه در مدت مذکور طرفین قادر به انجام تعهدات نباشند با توافق طرفین قرارداد فسخ خواهد شد. در این حالت هیچگونه خسارتی متوجه طرفین نخواهد شد. |
| **18-** نشاني طرفين جهت انجام مكاتبات1-18- نشاني كارفرما:نشاني: تلفن:نشاني پست الكترونيك:2-18- نشاني شركت پیمانکار:نشاني: ................................................................تلفن: ................ کد پستی : ............................نشاني پست الكترونيك: نشاني‌هاي فوق به منزله اقامتگاه قانوني طرفين مي‌باشد لذا مكاتبات رسمي و ارسال مراسلات از طريق نشاني‌هاي فوق الذكر قانوني تلقي مي‌شود. در صورت تغيير نشاني طرفين موظفند ظرف مدت 48 ساعت يكديگر را كتباً مطلع نمايد. در غير اين صورت كليه نامه ها ابلاغ شده ملغي و عذر عدم اطلاع پذيرفته نمي‌باشد. |
| **19-** امضاء طرفين قرارداداين قرارداد در 19 بند و 4 نسخه {جهت: پیمانکار، دستگاه (كارفرما) - وزارت تعاون ، كار و رفاه اجتماعي - سازمان مديريت و برنامه‌ريزي استانها و ساير موارد مورد نياز} تهيه و تنظيم شده كه پس از امضاي طرفين قرارداد لازم الاجرا خواهد بود. |

# شرايط اختصاصي قرارداد (پیوست شماره یک)

ارائه خدمات پشتيباني نرم‌افزار با شرايط مندرج در مفاد اين قرارداد

## ماده يك) شرح خدمات و تعهدات شرکت پیمانکار

1. نگهداري موتورهاي بانك اطلاعاتي (SQL Server) و Database های آن و ارتقاء موتورهای بانک اطلاعاتی
2. در صورت درخواست ناظر فیلدهای مشخص شده همزمان با سرور اصلی، در محل اعلام شده توسط ناظر، ثبت گردد
3. مشاوره به كاربران مسئول و تكنسين واحد كامپيوتر در نصب و نگهداري سيستم عامل ايستگاه‌هاي كاري و ارتقاء آنها مطابق با فناوری های نوین و مطابق با پروتكل قرارداد.
4. برگزاري جلسات آموزشي اختصاصی نرم‌افزار براي کلیه كاربران در محل كارفرما و ارائه مستندات و مفاد آموزشی حداقل هر شش ماه یکبار و با درخواست ناظر.
5. شركت در جلسات مشاوره‌اي در محل كارفرما.
6. پشتيباني تلفني كاربران ارشد در استفاده از نرم‌افزار در ساعات اداري (Help Desk).
7. پشتيباني تلفني اشكالات فني در ساعات اداري و غير اداري تمام ایام هفته. (در ساعات غیر اداری فقط موارد اورژانس)
8. پشتيباني مودمي اشكالات فني در ساعات اداري و غير اداري تمام ایام هفته. (در ساعات غیر اداری فقط موارد اورژانس)
9. بررسي وضعيت موارد تحت پوشش و چگونگي انجام خدمات پشتيباني موضوع اين قرارداد به صورت هفتگي از طريق تماس تلفني، مودمي و يا حضوري و ارائه گزارشهای لازم به ناظر.
10. تضمين نرم‌افزار (موضوع قراردادهاي اوليه فروش نرم‌افزار): برطرف كردن اشكالات نرم‌افزارهاي موضوع قرارداد محصول شركت پیمانکار بر روي ايستگاه‌هاي كاري از نظر اشكالاتي كه در قابليت‌هاي نسخه فروخته شده نرم‌افزار مشاهده شود و علت ايجاد اشكال در كاركرد نرم‌افزارها باشد. حدود اين اشكالات در چارچوب قابليت‌هاي نسخه نصب ‌شده نرم‌افزار مربوطه مي‌باشد.
11. اشتراك نرم‌افزار: ارائه و نصب نسخه‌هاي جديد نرم‌افزارهاي موضوع قرارداد در صورت انتشار نسخه جديد حداقل دو بار در سال بر روي شبكه در صورت درخواست كارفرما با نظارت ناظر فنی و راسا توسط شرکت پیمانکار انجام حواهد شد.

**تبصره:** منظور از نسخه های جدید update نگارش نصب شده در بیمارستان می باشد و ورژن جدید را نیز شامل می گردد.

1. تنظيم سيستم پشتيباني اطلاعات: تنظيم پشتيبان‌گيري (Backup) خودكار از بانك اطلاعاتي نرم‌افزارهاي موضوع قرارداد به صورت روزانه بر روي مديا‌ي خالي پشتيبان‌گيري (مانند تيپ يا دي‌وي‌دي و ...) و آموزش به مسئول واحد كامپيوتر (مسئوليت تهيه، نگهداري، نصب، بررسي صحت، بايگاني و گزارش به موقع و بلافاصله اشكال مدياهاي تهيه شده بر عهده كارفرما مي‌باشد).
2. در مواردي كه كارفرما و یا ناظر، خطاي عملكردي (باگ) را در اصل نرم‌افزار به شركت پیمانکار اعلام نمايد و اين مورد جنبه اضطراري داشته باشد بطوريكه منجر به اختلال در فعاليت‌هاي روزمره و جاري شود، شركت پیمانکار متعهد مي‌گردد كه حداكثر ظرف مدت 2 ساعت جهت رفع مشكلات مربوطه به نحو مقتضي (مودمي، حضوري) اقدام نماید. (اعلام وضعیت اضطراری از سوی کارفرما یا ناظر خواهد بود)
3. شرکت پیمانکار تنظيم و نگهداري نرم‌افزارها و دايركتوري‌هاي مربوطه را با هماهنگي ناظر انجام مي‌دهد.
4. هرگونه تغییرات در اطلاعات ورودی اعم از ویرایش، کنسل، جایگزینی و علل آنها در تمامی فیلدها توسط کلیه کاربران قابل ثبت و رهگیری بوده و امکان گزارش گیری توسط مدیر سیستم به تفکیک کاربر و با اعلام دقیق زمان و ایستگاه کاربری مقدور باشد.

**تبصره:** هر گونه حذف داده ورودی غیر قابل امکان باشد.

1. شرکت پیمانکار باید دارای خصوصیات ذیل باشد:

16-1: عضویت در سازمان نظام صنفی رایانه ای کشور

16-2: داشتن گواهینامه رتبه بندی شرکتهای انفورماتیکی از مرجع ذیصلاح.

16-3: داشتن گواهی ثبت نرم افزار از مرجع ذیصلاح برای محصول

16-4: داشتن گواهینامه ارزیابی عملکردی نرم افزارهای سیستم اطلاعات بیمارستانی دارای اعتبار زمانی برای محصول از دفتر آمار و فناوری اطلاعات وزارت متبوع.

16-5: داشتن گواهی مطابقت با استانداردهای سپاس دارای اعتبار زمانی برای محصول از دفتر آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت بهداشت.

## ماده دو) شرح خدمات و تعهدات كارفرما

1. معرفي مسئول واحد كامپيوتر و تكنسين‌هاي واحد كامپيوتر (اعم از مستقر و آنکال در ساعات اداري و غير اداري) آشنا به روال‌هاي بيمارستاني و اطلاعات فني لازم.
2. تامين كليه سخت‌افزارهاي (سروري، ايستگاهي، شبكه‌اي، محيطي و ستادي) لازم متناسب با نياز از نظر كيفيت و كميت (مانند مودم‌ها، بك‌آپ مديا، فضاي فيزيكي، رك‌ها و ....) و ارتقاي آن در مدت قرارداد با شرايط مورد نياز مطابق با مشخصات اعلام شده از سوي شركت پیمانکار يا بر اساس نياز در اسرع وقت و حفظ سلامت و كارآيي آنها در مدت قرارداد و فراهم نمودن فضا و تجهيزات لابراتواري لازم در صورت نياز به حضور كارشناسان شركت پیمانکار در مركز و بررسي صحت، تعويض، نظارت بر روند، بايگاني و نگهداري مرتب و مداوم مدياهاي روزانه، هفتگي و ماهانه نسخه‌هاي پشتيبان اطلاعات شبكه و اطلاع دادن سريع و به موقع به شركت پیمانکار در صورت بروز مشكل در اسرع وقت، آموزش عمومي كاربران در زمينه سيستم عامل و مباني كامپيوتر و ملزم نمودن آنها به شركت در جلسات آموزشي و استفاده به موقع و مناسب از نرم‌افزار و راه‌اندازي و عملياتي نگاه داشتن سيستم بر عهده کارفرما می­باشد.
3. ممانعت از دسترسي افرادي به غير از مسئول شبكه در مورد اطلاعات امنيتي شبكه مانند اسامي رمز مهم، تجهيزات و فضاي سرورها و اعمال مديريت و برخورد با افراد اخلال كننده در شبكه كه توسط كارفرما شناسايي يا از سوي شركت پیمانکار معرفي مي‌شوند و موظف نمودن كليه مديران و كاركنان كارفرما براي همكاري و هماهنگي لازم براي انجام تعهدات مندرج در اين قرارداد بر عهده کارفرما می­باشد.
4. انجام دقيق كليه تعاريف پايه، تنظيمات و ثبت اطلاعات روزانه توسط كاربران و پرسنل واحد كامپيوتر و بررسي به موقع خروجي‌هاي چاپي، فايلي و يا بر روي صفحه نمايش نرم‌افزارها و اعلام بلافاصله هر گونه اشكال به شركت پیمانکار بر عهده کارفرما می­باشد.
5. كارفرما موظف است مشكلاتي كه در برنامه پيش آمده است را به نحو مقتضي (تلفني يا فكس) در اسرع وقت به اطلاع شركت پیمانکار برساند و عواقب ناشي از تاخير در اعلام مشكلات بر عهده كارفرما خواهد بود.
6. آموزش عمومی کاربران در زمینه سیستم عامل و مبانی کامپیوتر و ملزم نمودن آنها به حضور در جلسات آموزشی و استفاده به موقع و مناسب از نرم افزار و راه اندازی و عملیاتی نگاه داشتن سیستم.
7. اختصاص حداقل یک خط تلفن اختصاصی، دائمی و تمام وقت همراه مودم و تجهیزات سروری با قابلیت انتقال دیتا با کیفیت خوب برای تماس دو طرفه با سایت شرکت پیمانکار.
8. پرداخت به موقع هزینه خدمات موضوع قرارداد به شرکت پیمانکار بر اساس مراحل قرارداد. در صورت عدم پرداخت تا دو ماه از موعد هر پرداخت، شرکت پیمانکار مسئول و ملزم به ادامه خدمات و مسئولیتهای خود نیست.

## ماده سه) ساير شرايط قرارداد

1. كليه ارتباطات، گزارشها و اظهار نظرهاي بين شركت پیمانکار و كارفرما در چارچوب اين قرارداد بايد به صورت نامه رسمي و كتبي انجام گيرد. بدیهی است موارد مندرج در بند 5 ماده دو شرایط اختصاصی بعد از رفع مشکل بصورت مکتوب گزارش می شود.
2. كليه حقوق مادي و معنوي نرم‌افزارهاي ارائه شده متعلق به شركت پیمانکار بوده و كارفرما بدون اخذ مجوز كتبي رسمي و كسب رضايت شركت پیمانکار مجاز به استفاده از نرم‌افزارها در سايت‌ها، نسخه‌ها يا ايستگاه‌هاي كاري مزيد بر موارد مشخص شده در اين قرارداد يا كپي برداري از نرم‌افزار و ارائه آن به افراد حقوقي يا حقيقي ثالث نمي‌باشد.
3. كليه حقوق مادي و معنوي داده های ثبت شده متعلق به کارفرما بوده و پیمانکار بدون اخذ مجوز كتبي رسمي و كسب رضايت کارفرما و ناظر، مجاز به استفاده از داده ها نمي‌باشد.
4. منظور از هر جلسه (يا جلسه آموزشي) در اين قرارداد يك جلسه 100 دقيقه‌اي در محل كارفرما مي‌باشد. (محل مورد توافق طرفین)
5. **كاربران نهايي (End Users):** به آن دسته كاربراني گفته مي‌شود كه در محل سايت كارفرما به كار اصلي و مستقيم با نرم‌افزار مشغول هستند. وظيفه اين كاربران آموختن و استفاده صحيح از نرم‌افزارها و وارد كردن اطلاعات پايه و تنظيمي و روزانه در سيستم و گزارش موارد اشكال به كاربران مدير مي‌باشد.
6. **كاربران مدير (End User Managers):** به يك يا چند نفر از كاربران نهايي گفته مي‌شود كه مسئوليت كار ديگر كاربران نهايي را در هر كدام از واحدهاي سايت كارفرما بر عهده دارند و مسئوليت نظارت بر استفاده صحيح از نرم‌افزار و مديريت كاربران نهايي تحت امر در استفاده صحيح از سيستم‌ها و جايگزيني آنها با روال‌هاي دستي يا مكانيزه قديمي و تغييرات لازم در روال‌هاي سازمان بر عهده آنها است.
7. **كاربر مسئول واحد كامپيوتر (IT Dept. Manager User):‌** به مسئول واحد كامپيوتر گفته مي‌شود كه وظيفه نگهداري شبكه، آموزش عمومي كاربران، رفع اشكالات اختصاصي كاربران، بر طرف كردن مشكلات سخت‌افزاري و شبكه، بررسي صحت عمليات تهيه نسخه‌هاي پشتيبان و حفظ آن‌ها و بطور خلاصه تهيه، حفظ و نگهداري محيط لازم جهت كار كليه كاربران را بر عهده دارد. كاربر مسئول شبكه در ضمن لازم است كه مفاد اين قرارداد را به دقت مطالعه كرده باشد و انجام وظايف مربوط به هر كدام از طرف‌هاي قرارداد را پيگيري نمايد.
8. **كاربران تكنسين واحد كامپيوتر (IT Dept. Technician Users**): به آن دسته از پرسنل واحد كامپيوتر گفته مي‌شود كه در حد پايين‌تر از كاربر مسئول واحد كامپيوتر قرار دارند و تحت نظارت و مديريت وي، او را در انجام وظايفش ياري مي‌كنند.
9. **سیستم اطلاعات بیمارستانی:** سیستمی کامپیوتری است که از مجموعه ای از سیستم های اطلاعاتی مرتبط به هم، به منظور حمایت و بهبود کیفیت مراقبت بهداشتی در یک بیمارستان تشکیل شده است.
10. **سرویسهای سپاس:** تبادل داده پیام الکترونیکی خدمات مختلف مبتنی بر استاندارد بین المللی ایزو 13606 در حوزه سلامت می باشد که تحت عنوان سرویسهای سپاس معرفی می گردد. از جمله این سرویسها، داده پیام خدمات سلامت می باشد.
11. **گواهینامه ارزیابی عملکردی سیستم اطلاعات بیمارستانی:** این گواهینامه براساس حداقل قابلیت های عملکردی مورد نیاز جهت پیاده سازی در سیستم های اطلاعات بیمارستانی کشور، توسط دفتر آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت صادر می گردد.
12. **مسئول سیستم اطلاعاتی بیمارستانی:** فردی است که از طرف کارفرما انتخاب شده و مسئولیت دارد امور جاری سیستم اطلاعات بیمارستانی را در طی دوره پشتیبانی در بیمارستان برطرف نماید. این فرد نماینده کارفرما برای شرکت می باشد. بر اساس حضور و یا عدم حضور و عواملی چون میزان تجربه و توانمندی این فرد، موضوع مذکور با ضریب آلفا مشخص، در تعیین قیمت پشتیبانی تاثیر خواهد داشت. این شرایط در 4 حالت ذیل قابل تصور است:
13. عدم وجود مسئول در بیمارستان.
14. وجود مسئول با سابقه کمتر از یک سال در موضوع مرتبط.
15. وجود مسئول با سابقه یک سال تا سه سال در موضوع مرتبط.
16. وجود مسئول متخصص با سابقه بیش از یک سال در موضوع مرتبط و داشتن گواهینامه صلاحیت حرفه ای در حوزه فناوری اطلاعات از وزارت بهداشت.

### ماده چهار) حدود و وسعت شبكه

1. اطلاعات آماري مربوط به وسعت شبكه و كاربران كه موضوع اين قرارداد مي‌باشد به قرار ذيل است:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| رديف | شرح | تعداد | واحد |
| 1 | حداكثر تعداد سرورهاي شبكه |  | دستگاه |
| 2 | حداكثر تعداد موتورهاي بانك اطلاعاتي شبكه (اس‌كيو‌ال‌سرور) |  | نسخه |
| 3 | حداكثر تعداد بانك‌هاي اطلاعاتي |  | بانك |
| 4 | حداكثر تعداد ايستگاه‌هاي پايه نرم‌افزارها |  | ايستگاه |
| 5 | حداكثر تعداد ايستگاه‌هاي اقماري نرم‌افزارها (به جز ايستگاه‌هاي پايه) |  | ايستگاه |

1. در صورتي كه در طي مدت قرارداد مشخص گردد كه نياز به خدمات بيشتري نسبت به استاندارد شركت پیمانکار با توجه به ابعاد فوق مي‌باشد مراتب به كارفرما اعلام مي‌گردد و در صورت توافق و تایید ناظر، خدمات اضافه در قبال دريافت هزينه توافقی به طور جداگانه انجام خواهند شد.

# پیوست شماره دو

**شیوه نامه اجرائی نرم افزار HIS**

**الف – تعهدات رئیس و مدیر مرکز**

1. مطالعه و آشنایی با نرم افزار HIS از طرق و منابع مختلف مانند: اینترنت، وب سایت مدیریت آمار و فناوری و ... .
2. شناسايي دقیق فرایندهای (امور جاري) موجود در مرکز و مستند سازی آنها.
3. مطالعه و استخراج روابط بین بخشها اعم از اداری، درمانی و یا ارتباط با دانشگاه و سایرسازمانهای مرتبط.
4. تشکیل کمیته HIS بیمارستان با ترکیب اعضاء زیر:

(مدیر مرکز، مسئول دفتر پرستاری، مسئول **HIS** مرکز، مسئول فناوری اطلاعات مرکز، مسئول واحد درآمد، مسئول مدارک پزشکی، مسئول فنی داروخانه و سایر اعضاء با تشخیص مدیر مرکز)

1. برگزاری جلسات توجیهی با مسئولین قسمت های مختلف کاری و هماهنگی های لازم درون سازمانی.
2. برگزاری جلسات توجیهی برای پزشکان در خصوص نرم افزار HIS.
3. اختصاص محل مناسب و استاندارد برای اتاق سرور مرکز با تایید مدیریت آمار و فناوری.
4. تهیه تجهیزات مورد نیاز با نظر مسئول فناوری و شرکت مجری با تایید مدیریت آمار و فناوری.
5. نظارت مداوم بر عملکرد مسئولین فناوری و نرم افزار مرکز.
6. تعیین سطوح دسترسی کاربران و نظارت مستمربر رعایت آن.
7. نظارت براجرای صحیح مفاد قرارداد و تعهدات طرفین بر عهده مدیر مرکز می باشد.
8. معرفی یک نفر به عنوان مسئول نرم افزار سیستم جامع اطلاعات بیمارستانی مرکز به مدیریت آمار و فناوری جهت تایید و اخذ صلاحیت (مسلط به نرم افزارهای عمومی و امور رایانه‌ای) با شرح وظایف زیر:
* ایجاد ارتباط و هماهنگی بین مرکز، ناظر و شرکت مجری.
* طی کردن دوره‌های آموزشی ارائه شده از سوی شرکت مجری.
* اجرای دقیق آیین نامه‌های ارسالی از سوی مدیریت آمار و فناوری و دستورالعمل های وزارتی.
* هماهنگی و نظارت بر آموزش نرم افزار HIS به پرسنل، تهیه مستدات و ارسال گزارش به مسئولین مرکز.
* هماهنگی و نظارت بر آموزش نرم افزار HIS به پرسنل، تهیه مستدات و ارسال گزارش کمی و کیفی نهایی به مدیریت آمار و فناوری اطلاعات بصورت سالانه.
* همکاری و نظارت در نصب و راه اندازی نرم افزار.
* نظارت دقیق بر اجرای قرارداد نرم افزار و تهیه گزارش‌های دوره ای شش ماهه به مدیر مرکز و ناظر.
* بررسی دقیق و گزارش ایرادات نرم افزار و خروجی های مربوطه به شرکت مجری و پی گیری در رفع مشکل طبق جدول پیوستی شماره 1.
* نظارت دقیق بر ورود تعاریف پایه .
* توجیه مسئولین مرکز در خصوص اهمیت سطوح مختلف دسترسی.
* ایجاد سطوح دسترسی در نرم افزار HIS (با دستور مستقیم ریاست یا مدیریت مرکز برای هر یک از کاربران) با هماهنگی مسئول فناوری اطلاعات مرکز و نظارت مداوم بر رعایت آن.
* نظارت و پی گیری مداوم بر بروز رسانی نرم افزار و آرشیو فایلهای قبلی با ذکر تاریخ.
* نظارت دقیق بر عملکرد گزارشات و پیگیری های لازم در جهت رفع ایرادات احتمالی.
* تلاش برای حذف نرم افزارهای موازی با فرآیندهای HIS در مرکز و ادغام كردن آنها و تهیه گزارشهای لازم جهت ارائه گزارش به مدیریت آمار و فناوری اطلاعات.
* تهیه چک لیست و گزارشات لازم برای تعیین رضایت بخشهای مختلف اداری، مالی و درمانی (طبق مفاد قرارداد پشتیبانی و خرید) به شکل هر سه ماه.
* بررسی و انتقال درخواست واحدهای مرکز به شرکت مجری.
* نظارت بر صحت پشتیبان گیری از اطلاعات.
* تهیه گزارش و اطلاع رساني بموقع در موارد خاص و بحرانی و خرابي و ارسال آن به مديريت آمار و فناوري اطلاعات.
* صدور گواهي پرداخت در وجه شركت مجري مطابق با چك ليستهاي تعريف شده و مفاد قرارداد.
* پیگیری مداوم و اطمینان از صحت ارسال بموقع و مرتب داده ها به سپاس.
* پیگیری جهت تمدید به موقع قرارداد پشتیبانی (در بازه زمانی دو ماه قبل از اتمام زمان قرارداد سال قبل).
1. معرفی یک نفر به عنوان نماینده فناوری اطلاعات مرکز جهت تایید و اخذ صلاحیت (مسلط به سیستم عامل و شبکه) از مدیریت آمار و فناوری و حراست دانشگاه با شرح وظایف مرتبط با HIS به قرار :
	* هماهنگی در جهت اجرای دستورالعمل ها و آیین نامه های ارسالی از سوء مدیریت آمار و فناوری اطلاعات.
	* ایجاد هماهنگی مابین مرکز و مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه.
	* هماهنگی در جهت طراحی و راه اندازی اتاق سرور استاندارد مرکز.
	* رعایت دقیق استانداردهای اجرائی و امنیتی شبکه.
	* جمع آوری آرشیو دستورالعمل ها و آیین نامه های ارسالی از سوی مدیریت آمار و فناوری اطلاعات.
	* هماهنگی با مسئول نرم افزار جامع اطلاعات بیمارستانی مرکز در جهت نصب، راه اندازی، آموزش، نگهداری و بهینه سازی عملکرد سیستم.
	* جمع آوری کلیه فرایندها و روالهای انجام کار مربوط به مرکز اعم از اداری، مالی، درمانی و ... .
	* بروز رسانی سیستم عامل سرورها و ایستگاه های کاری.
	* بروز رسانی سیستم های امنیتی مرکز نظیر آنتی ویروسها و ... .
	* رسیدگی به مشکلات سخت افزاری و سیستم عامل ایستگاه های کاری.
	* ایجاد و مدیریت دسترسی های لازم جهت ورود به سیستم عامل ایستگاه‌های کاری و امکانات شبکه و نظارت مستمر بر آن
	* جلوگیری از هرگونه اتصال و نفوذ غیر مجاز به سیستم شبکه و سرورهای مرکز.
	* مانیتورینگ شبکه مربوطه و رفع ایرادات احتمالی شبکه و گزارش به مدیریت آمار و فناوری.
	* تهیه و تکمیل چک لیستهای مربوط به شبکه، سخت افزار، نرم افزار و سیستمهای برخط از طریق مدیریت آمار و فناوری.
	* تهیه لیست نرم افزارهای موجود در مرکز.
	* تهیه لیست سخت افزار موجود در مرکز.
	* تهیه پشتیبان از اطلاعات کلیه نرم افزارهای مربوط.
	* بررسی صحت فایلهای پشتیبان گیری شده.
	* تهیه جایگزین برای سیستم های سخت افزاری حساس شبکه (نظیر سرور بکاپ کنترولر شبکه و دیتا بیس).
	* ارسال یک نسخه بروز از اطلاعات بصورت دوره ای و با اطمینان از صحت اطلاعات (طول دوره مشخص شده توسط مدیریت آمار و فناوری اطلاعات).
	* پشتیبان گیری از اطلاعات در بازه های اعلامی از مدیریت آمار و فناوری در هر محلی که توسط مدیریت آمار و فناوری اطلاعات مشخص نموده است. (با توجه به فناوری‌های موجود)
	* نظارت در خریدهای سخت افزاری و نرم افزاری واحد با هماهنگی با مدیریت آمار و فناوری اطلاعات.
	* شرکت در جلسات آموزشی نرم افزارهای مورد استفاده در مرکز.
	* شرکت در جلسات آموزشی تخصصی مربوط.
	* جمع آوری نیازهای آموزشی حوزه فناوری اطلاعات کارکنان و اعلام آن به مراجع ذیربط.
	* همکاری در آموزش کارکنان.
	* تهیه و نگهداری سخت افزار پشتیبان اعم از رایانه و چاپگر برای مراکز حساس نظیر پذیرش و صندوق برای مواقع خرابی (در صورت نیاز مرکز و تایید مسئول نرم افزار سیستم جامع اطلاعات بیمارستانی).
	* ارتقاء به موقع سخت افزارهای اکتیو شبکه و رایانه‌ها با هماهنگی مدیریت آمار وفناوری اطلاعات.
	* هماهنگی و اقدام برای ارتقاء به موقع خطوط ارتباطی (مشخص شده از طریق مدیریت آمار و فناوری اطلاعات).
	* استفاده از تکنیکهای به اشتراک گذاری منابع برای صرفه جویی در سیستم.
* هماهنگی در جهت ایجاد بستر مناسب جهت اتصال سامانه‌های نرم افزاری و سخت افزاری نظیر پکس و ... و دریافت مجوزهای مربوط.
* تهیه گزارش موارد خاص و بحرانی.
	+ تدوین برنامه عملیاتی سالانه در حوزه فناوری اطلاعات برای مرکز.

# پیوست شماره سه

|  |
| --- |
| **چک لیست ارزیابی قرارداد پشتیبانی** HIS |
| نام مرکز: | تاریخ:  |
| آیا تمامی سرویسهای HIS در دسترس می باشد؟ 🞏 بلی 🞏 خیر | ( لیست سرویسها ) |
| چه قسمتهایی از HIS در دسترس نمی باشد: (لیست قسمت های غیرقابل دسترس) |
| علت عدم دسترسی: ( اگر در ارتباط با شرکت می باشد دقیقا درج گردد) |
| زمان در دسترس نبودن سرویسهای HIS: .................... دقیقه ( اگر در ارتباط با شرکت می باشد دقیقا درج گردد) |
| آموزش پرسنل توسط شرکت: ( لیست صورتجلسات آموزش پیوست شود) | مدت زمان آموزش: ................. دقیقه |
| موضوعات آموزش: (موضوع هر جلسه آموزشی قید شود) | مدت زمان آموزش: ................. دقیقه |
| رفع اشکال از سوی شرکت: 🞏 بلی 🞏 خیر (لیست تک به تک اشکالات اعلام شده به شرکت) |
| میانگین زمان پاسخگویی شرکت به دریافت مشکل: ............... دقیقه | میانگین زمان رفع مشکل از سوی شرکت: ............... روز |
| ارسال به سپاس (نام تمام سرویسها): 🞏 بلی 🞏 خیر (صحیح بودن ارسال تمامی سرویسها به سپاس) |
| میانگین بازه زمان ارسال به سپاس: ............... روز (مدت زمان ارسال به سپاس بعد از ترخیص ) |
| علت عدم ارسال به سپاس: ( در صورت عدم ارسال علت ذکر شود بویژه در مواقعی که علت قطعی ارسال، نرم افزار باشد) |
| آیا دستورالعملی(مرتبط با HIS) از سوی مدیریت آمار و فناوری اطلاعات/معاونتها/امور مالی و ... دانشگاه ابلاغ گردیده است؟( لیست دستور العملهای ارسال شده به شرکت ذکر گردد) |
| اجرا پس از .......... روز توسط واحد | اجرا پس از .......... روز توسط شرکت |
| آیا درخواستی درون مرکز در حوزه HIS از شرکت وجود داشته است؟ 🞏 بلی 🞏 خیر |
| نحوه پاسخگویی، رفتار و عملکرد شرکت در قبال درخواست های واحد: 🞏 ضعیف 🞏 متوسط 🞏 خوب |
| آیا تمامی گواهی ها و مجوزهای شرکت معتبر می باشد؟ ( پیوست گردد) |
| لیست مشکلات غیر مترقبه : |