

**Регламент оказания услуг консультирования  
Центра Компетенций КГБУЗ ККМИАЦ**

## Содержание

1	Назначение документа .....	3
2	Перечень терминов и сокращений .....	4
3	Основные положения работы ЦК .....	5
4	Описание задач решаемых ЦК .....	6
5	Основные положения работы ПЛТП .....	8
6	Основные положения работы ВЛТП .....	10
7	Маршрутизация обращений в ТЛТП .....	11
8	Удаленное подключение к пользователям МО .....	12
9	Требования к программной и технической части .....	13
10	Регистрация и блокировка пользователей в МИС и ИСКИЗ .....	14
11	Права и ответственность .....	15
	Приложение 1 Алгоритм подачи обращений .....	16
	Приложение 2 Работа с обращениями .....	18
	Приложение 3 Требования к обращениям .....	21

# 1 Назначение документа

1.1. Регламент работы Центра компетенций (далее – ЦК) – определяет порядок взаимодействия между ЦК на базе КГБУЗ «ККМИАЦ» и медицинскими организациями в рамках оказания услуг технической поддержки (далее – ТП) медицинских информационных систем (далее – МИС).

1.2. Для оказания услуг технической поддержки центром компетенций, между МО и КГБУЗ «ККМИАЦ» заключается договор оказания услуг на платной основе, после чего компетенции и обязательства по технической поддержке МИС переходят с МО в ЦК.

## 2 Перечень терминов и сокращений

ЦК	Центр компетенций
ТП	Техническая поддержка
ПЛТП	Первая линия службы технической поддержки
ВЛТП	Вторая линия службы технической поддержки
ТЛТП	Третья линия службы технической поддержки
ТП КМИАЦ	Техническая поддержка КМИАЦ, сопровождающая региональные настройки МИС
Инициатор обращения	Пользователь МИС, сформировавший обращение
Обращение	Заявление о намерении получить консультацию, изменение функционала МИС, исправлении ошибки функционала МИС
Исполнитель	Специалист, являющийся исполнителем по обращению и отвечающий за ее решение
Наблюдатель	Специалист, заинтересованный в решении обращения или/и контролирует ход решения обращения в рамках свои компетенций
ИСКИЗ	Информационная система контроля исполнения задач
Интерактив	Система отслеживания обращений в рамках МИС «qMS»
МИС	Медицинская информационная система
ЖЦ	Жизненный цикл
МО	Медицинская организация
БД	База данных
СУБД	Система управления базами данных
ИС	Информационная система
ПО	Программное обеспечение
Релиз	Полное обновление информационной системы. Формируется разработчиком и включает в себя обновление всей базы данных, добавление нового функционала, внесение изменений в существующий функционал. В зависимости от потребности может собираться как полное квартальное обновление, так и полное промежуточное (недельное).
ТЗ	Техническое задание
ЦОД	Центр обработки данных – серверные мощности, на которых располагается БД ИС, а также сопутствующие вспомогательные приложения

### 3 Основные положения работы ЦК

3.1. Центр компетенций (ЦК) – совокупность сил и средств оказания ТП на базе КМИАЦ, направленный на сопровождение отдельных МО в условиях нехватки кадровых ресурсов в сфере информационных технологий в МО.

3.2. В ЦК выделяются ответственные специалисты за сопровождение МИС МО, с которыми заключены договорные отношения. В рамках этих отношений, ЦК решает следующие задачи:

- аудит и мониторинг работоспособности МИС в МО;
- настройка функциональности МИС МО;
- консультация пользователей МИС в МО.

3.3. ЦК предусматривает обработку обращений пользователей МИС «Промед» и МИС «qMS».

3.4. ЦК состоит из двух уровней ТП: ПЛТП и ВЛТП. Все обращения первоначально обрабатываются специалистами ПЛТП в рабочие дни с понедельника по пятницу с 08:30 до 17:30 по Красноярскому времени (с учетом переносов рабочих дней). Обеденный перерыв с 13:00 до 14:00.

3.5. Подача обращения в службу ТП в рамках ЦК возможна одним из следующих способов:

- ИСКИЗ;
- Интерактив;
- По номеру телефона ЦК.

3.6. Все обращения, поступившие в ЦК, должны быть зарегистрированы в «ИСКИЗ» или «Интерактив», в зависимости от направления (Приложение 1 – Алгоритм подачи обращений).

3.7. Обработка обращений по телефону осуществляется по номеру: 217-89-77.

3.8. Инициаторами могут быть как медицинские работники, так и IT-специалисты.

3.9. Срочность и критичность задач как инициатором, так и ПЛТП определяются исходя из объективной оценки проблемы или задачи. Так же определяется влияние на бизнес-процессы организации.

3.10. Доработки МИС не входят в функционал ЦК. Заявки на доработку могут быть маршрутизированы на ТП КМИАЦ.

3.11. ВЛТП напрямую взаимодействует с ТЛТП. ТЛТП не входит в структуру ЦК. К ТЛТП относятся задачи, решение которых напрямую зависит от разработчиков, поставщиков и подрядчиков. К ним относятся: разработчики МИС, специалисты ЦОД; провайдеры связи, ТФОМС.

## 4 Описание задач решаемых ЦК

4.1. В таблице 1 представлен перечень задач, решаемый ПЛТП и ВЛТП в рамках ЦК, а так же перечень задач, решаемых ТЛТП.

Таблица 1 – перечень задач, решаемых ТП

Уровень ТП	Решаемые задачи
ПЛТП	Регистрация обращений, полученных по телефону Консультации пользователей при работе с МИС Аудит работоспособности МИС Маршрутизация на ВЛТП
ВЛТП	Настройка параметров МИС Базовые настройки пользователей МИС Тонкие настройки пользователей МИС Исправление ошибок функциональности МИС Исправление ошибок врачей Работа с реестрами Внедрение в МИС контрактных доработок Настройка и обновление НСИ Маршрутизация на ТЛТП
ТЛТП	Восстановление работоспособности МИС Консультация ВЛТП Восстановление работоспособности ЦОД Восстановление работоспособности каналов связи Исправление ошибок функциональности МИС Доработки МИС

4.2 Для решения задач из Таблицы 1, у специалистов ЦК должен быть доступ с административными правами к МИС МО. Права предоставляются IT-специалистами МО.

4.3 Задачи по технической поддержке и сопровождению компьютерной и орг. техники – не входят в рамки ЦК.

4.4 В случае, если для решения обращения необходимо участие IT-специалистов МО, в рамках этого обращение специалистами ЦК формируется задача и назначается на руководителя IT-службы МО. Руководитель может маршрутизировать задачу между сотрудниками МО.

4.5 Все участники обращения обязаны контролировать и осуществлять аудит исполнения обращения;

4.6 Все участники должны давать обратную связь по мере решения обращения.

4.7 Исполнитель и Инициатор обращения, в случае его временного отсутствия, должен назначить специалиста, замещающего его на период отсутствия.

4.8 Исполнитель может продлевать срок обращения на период временного отсутствия по договоренности с Инициатором запроса, либо переводит на другого Исполнителя.

4.9 В случае если Инициатор запроса не проверяет выполнение и не подтверждает закрытие заявки более 10 рабочих дней, ЦК принудительно закрывает обращение.

4.10 Обращение имеет фактический срок жизни равный количеству дней с момента создания до момента закрытия, не включая выходные и праздничные дни.

4.11 Для каждого типа Заявки предусмотрен эталонный срок жизни – SLA, не включая выходные и праздничные дни, в соответствии с Приложением № 2 «Работа с обращениями».

## 5 Основные положения работы ПЛТП

5.1 ПЛТП ЦК входит в состав ТП КМИАЦ и представляет собой единый механизм первичной обработки обращений от источников указанных в п. 3.3 (обязанности в ПЛТП в рамках ЦК назначаются на ПЛТП ТП КМИАЦ).

5.2 В своей работе ПЛТП использует:

- текущий регламент;
- регламент работы ТП КМИАЦ;
- методические материалы по решению обращений;
- справочную информацию;
- алгоритмы маршрутизации обращений;
- инструменты аудита и мониторинга МИС;
- средства удаленного доступа к МО.

5.4 ПЛТП представляет собой выделенного специалиста, направленного на решение следующих задач:

- мониторинг и первичная обработка обращений;
- консультация пользователей МИС;
- детализация и актуализация обращений;
- оформление и корректировка обращений;
- запрос информации у инициаторов обращений;
- валидация и проверка обращений на соответствие шаблонам;
- информирование о сбоях в работе МИС;
- решение обращений;
- маршрутизация обращений на ВЛТП и ТЛТП;
- закрытие обращений;
- документирование решений ВЛТП и ТЛТП.

5.5 Оформление обращений специалистами ПЛТП осуществляется при соблюдении следующих условий:

- в случае если обращение поступает по телефону;
- от инициатора обращения нет аналогичных обращений;
- если обращение решено ПЛТП сразу при его поступлении, а время решения заняло более 5 минут;
- если инициатор не смог сформировать обращение.

В иных случаях – обращение формирует специалистами МО.

- первичная обработка обращений включает в себя
- создание обращения, если соответствует п. 5.4.
- оценка актуальности обращений;
- оценка корректности обращения;
- оценка недостающих сведений;
- запрос недостающей информации;
- оценка категории и срочности обращения (Приложение 2).

5.6 Детализация, корректировка и мониторинг обращений представляют собой процессы, протекающего на периоде всего жизненного



цикла обращений и предполагают контроль, ведение и поддержку обращения в актуальном состоянии. Описанные действия должны выполняться как ЦК, так и инициатором запроса.

5.7 В случае если обращение имеет критический характер, оно может быть маршрутизировано в ТЛТП, и инициатор должен быть проинформирован.

5.8 Инициатор может самостоятельно формировать обращения в ТЛТП.

5.9 В случае если компетенций ПЛТП недостаточно, обращение маршрутизируется в ВЛТП. В обращении при этом назначается исполнитель, ориентировочные сроки и наблюдатели (по необходимости).

5.10 ПЛТП имеет право корректировать срочность и критичность задачи, исходя из правил, описанных в приложениях 2, 3, а так же объективной оценки влияния обращений на бизнес-процессы МО.

5.11 ПЛТП на основании договора с МО и данного регламента – имеет необходимые права и доступ к МИС МО для решения обращений. Так же, ПЛТП имеет возможность просматривать штатную и функциональную структуру и запускать МИС от пользователей для проведения испытаний.

## 6 Основные положения работы ВЛТП

6.1. ВЛТП ЦК представляет собой совокупность отдельно выделенных ресурсов, специализирующиеся на решении обращений МО, маршрутизируемых от ПЛТП.

6.2. ВЛТП ЦК не является частью ТП КМИАЦ.

6.3. В своей работе ВЛТП использует:

- текущий регламент;
- регламенты работы ТЛТП;
- инструменты для решения обращений;
- справочную информацию;
- инструменты аудита и мониторинга МИС;
- средства удаленного доступа к МО.

6.3 ВЛТП направлена на решение следующих задач:

- настройка функциональности МИС;
- сопровождение МИС;
- корректировка обращений;
- устранение сбоев функционирование МИС;
- взаимодействие с ТЛТП;
- маршрутизация обращений в ТЛТП;
- запрос информации у инициаторов обращений и ПЛТП.
- информирование о сбоях в работе МИС;
- решение обращений;
- закрытие обращений;
- предоставление решений ПЛТП и инициаторам обращения;
- документирование решений ВЛТП и ТЛТП.

6.4 Обработка обращений ВЛТП начинается только после завершения этапов работы с обращением ПЛТП.

6.5 ВЛТП может привлекать к решению обращений ИТ-специалистов МО;

6.6 В случае необходимости, ВЛТП может запросить необходимую информацию от инициаторов по телефону или в рамках задачи (в зависимости от приоритетности);

6.7 При поступлении обращения, ВЛТП может корректировать сроки решения обращения.

6.8 В случае если сроки нарушены (Приложение 2,3), необходимо дать обратную связь инициатору обращения и согласовать сроки исполнения, с оценкой влияния решения на внутренние процессы МО.

6.9 При закрытие обращения, ВЛТП описывает детальное решение.

6.10 ВЛТП на основании договора с МО и данного регламента – имеет необходимые права и доступ к МИС МО для решения обращений. Так же, ВЛТП имеет возможность просматривать штатную и функциональную структуру и запускать МИС от пользователей для проведения испытаний.

## **7 Маршрутизация обращений в ТЛТП**

7.1 Маршрутизация обращений на ТЛТП осуществляется только ПЛТП и ВЛТП.

7.2 При маршрутизации, обращение должно быть детализировано и сформулировано в соответствии с регламентом работы ТЛТП.

7.3 Маршрутизация обращения ПЛТП в ТЛТП осуществляется тогда, когда проблема идентифицирована сразу, имеет все очевидные предпосылки вмешательства ТЛТП и обращение является критичным.

7.4 Маршрутизация обращения ВЛТП в ТЛТП осуществляется в следующих случаях:

- необходимо консультация ТЛТП;
- необходимо исправить ошибки функционирования;
- недостаточно полномочий или знаний для решения обращений.

7.5 При обращении в ТЛТП могут быть следующие сценарии ответственности:

- исполнителем становится ТЛТП;
- ТЛТП в рамках обращение дает рекомендации исполнителю (ВЛТП);
- ТЛТП в рамках обращения решает конкретную задачу, а исполнителем остается ВЛТП (в некоторых случаях ПЛТП).

7.6 После закрытия обращения, ВЛТП проверяет решение и согласовывает его с инициатором обращения.

## **8 Удаленное подключение к пользователям МО**

8.1. Для оперативного решения обращений и консультаций пользователей – ПЛТП и ВЛТП могут подключаться к ПК МО в защищенной сети при помощи защищенного средства удаленного доступа – ПО «Ассистент».

8.2. МО самостоятельно устанавливает ПО «Ассистент» на ПК организации.

8.3. Для подключения к МО, пользователь называет: организацию, МИС, имя ПК ...

8.4. Подключение к ПК осуществляется только при разрешении инициатора запроса. Неконтролируемое подключение недопустимо.

## **9 Требования к программной и технической части**

9.1. На ПК пользователей МО в обязательном порядке должно быть установлено следующее ПО:

- средства антивирусной защиты;
- средство удаленного доступа «ассистент»;
- веб-браузер отечественной разработки;
- МИС;
- криптопровайдер;
- офисный пакет для редактирования документов;
- ПО для считывания файлов форматов «.pdf», «.zip», «.rar».

9.2. ПК пользователей должен быть подключен к защищенной сети

## 10 Регистрация и блокировка пользователей в МИС и ИСКИЗ

10.1. К пользователям относятся: медицинские работники и ИТ-специалисты.

10.2. При увольнении – пользователь не удаляется из ИСКИЗ и МИС, а происходит процесс блокировки учетной записи.

10.3. Внесение пользователей в ИСКИЗ:

– начальный список пользователей формируется из опросного листа на старте проекта. сотрудники ктбуз кмиац заводят учетные записи на искиз для пользователей.

– последующее добавление учетных записей в искиз производится при устройстве на работу по сформированному ит-специалистами мо обращению.

– корректировка пользователей (должность, права, персональные данные и д.р) производится по аналогии в п.п. «b».

– блокировка пользователей в искиз:

– в случае увольнение или декретного отпуска пользователя, ит-специалистами мо в течении 3-х рабочих дней формируется обращение об отключении учетной записи.

– обращение должно содержать табельный номер сотрудника и причину отключения.

10.4. Внесение пользователя в МИС осуществляется после его полного трудоустройства в МО. Для заведения учетной записи, ИТ-специалист МО формирует обращение, которое содержит: табельный номер, должность и специализацию.

10.5. Блокировка пользователей в МИС происходит по аналогии с п. 10.4.

10.6. В регистрации пользователя может быть отказано по следующим причинам: выявлено несоответствие данных.

10.7. Учетная запись Участника, употребляющего ненормативную лексику, фамильярно и неуважительно обращающегося к другим Участникам, блокируется. Решение о блокировке принимает УК. В случае блокировки Участника, на адрес руководителя организации Участника отправляется уведомительное письмо

## 11 Права и ответственность

11.1. ЦК несет ответственность за:

- решение обращений в регламентный срок;
- корректную настройку функциональности МИС;
- разглашение и использование в личных целях персональных данных сотрудников и пациентов МО

11.2. ЦК не несет ответственность за:

- функционирование ЛВС организации;
- некорректные настройки МИС со стороны ИТ-специалистов и других третьих лиц.

11.3. ЦК имеет право на:

- запрос информации от сотрудников МО для решения обращений
- постановку задачи ИТ-специалистам МО.

11.4. ЦК не имеет право на:

- настройку МИС без согласования с МО;

**Алгоритм подачи обращений**

На рисунке 1 представлен алгоритм подачи обращений в ЦК КМИАЦ.

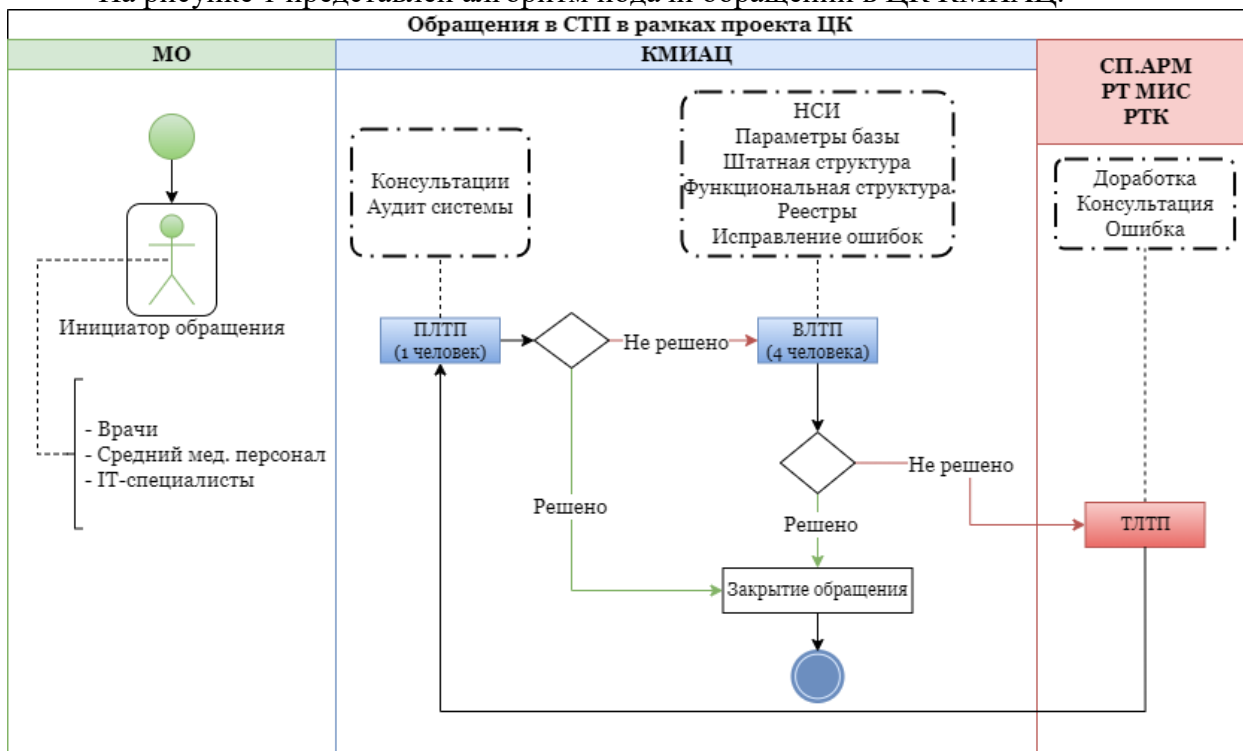


Рисунок 1 – Алгоритм подачи обращений

На рисунке 2 представлена схема описание бизнес-процессов МО, ЦК и ТЛТП.



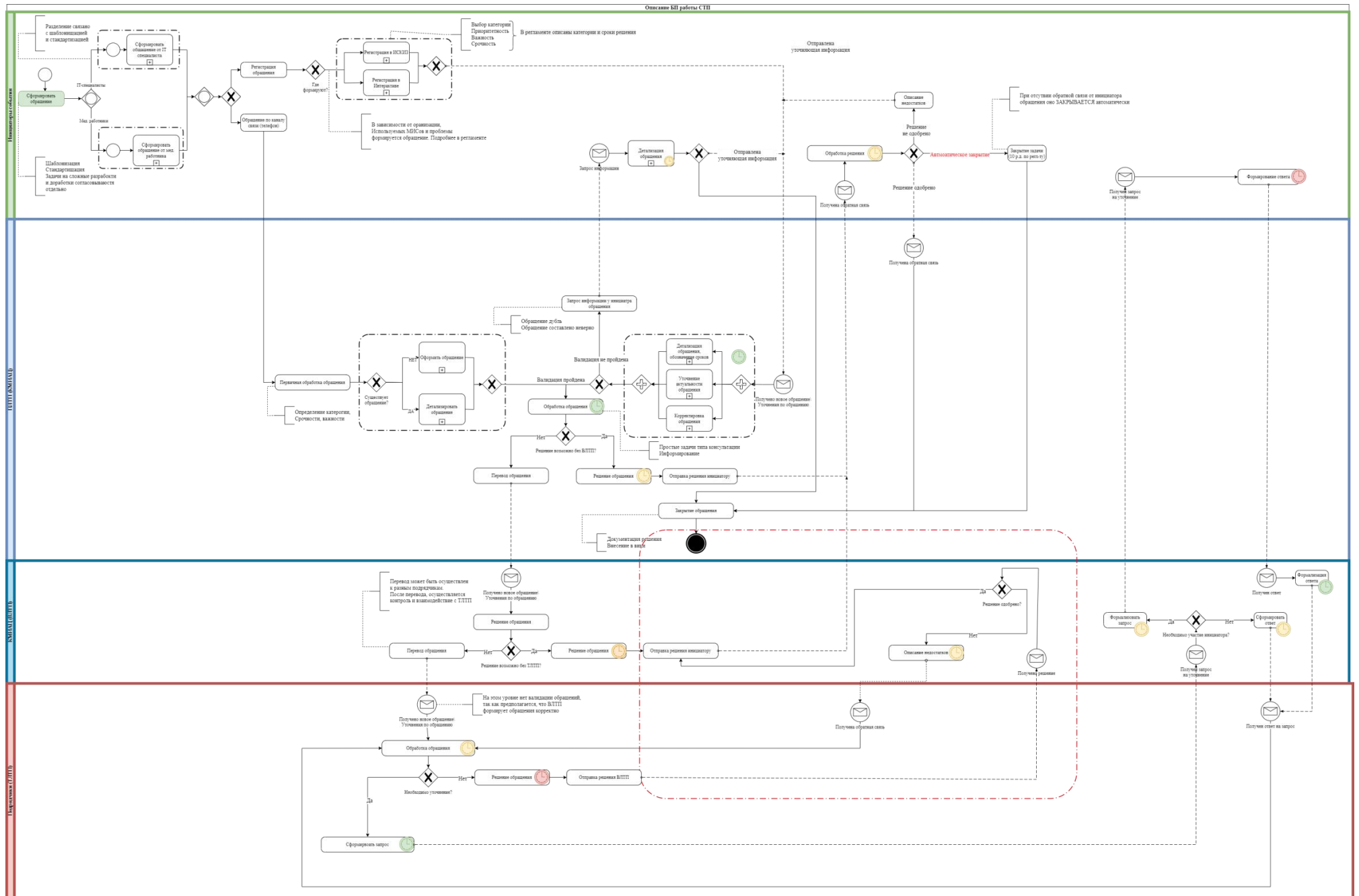


Рисунок 2 – Описание бизнес-процессов МО, ЦК и ТЛП

## **Работа с обращениями**

### **Работа с обращением**

Структура общений представляет собой хронологический порядок, в рамках которого:

- 1) Фиксируется само обращение – инициатор обращения заполняет обязательные поля, прикрепляет файлы (при необходимости).
- 2) Обрабатывается обращение:
  - обратная связь, запрос информации (комментарии), согласование
  - задачи обращения – назначение задач и исполнителей в рамках обращения ((при необходимости);
  - согласование – проведения манипуляций в рамках обращения (при необходимости).

### **Статусы обращений**

Статус «Новый» – присваивается автоматически при создании новой заявки. В случае, корректного заполнения обращения – оно автоматически назначается на исполнителя по заданным правилам

Статус «В работе» – заявка принята в работу Исполнителем.

Статус «Решена» – присваивается, если исполнителем решено обращение и подтверждение от Инициатора запроса.

Статус «Закрыта» – присваивается, если работа по обращению полностью завершена, и требуется подтверждение о принятии решения от Инициатора запроса. В случае, если Инициатор запроса в течении 5 рабочих дней не подтверждает решение, обращение автоматически закрывается

### **Типизация обращений**

Все заявки, зарегистрированные обращения разделяются на следующие типы (категории):

- 1) Консультация (МИС) – запрос на проведение разъяснений по работе с МИС.
- 2) Ошибка (МИС) – не работает существующий функционал, используемый МО.
- 3) Настройка (МИС) – запрос на проведение настроек функционала МИС.

Тип обращения может быть изменен специалистом ПЛТП. Специалисты ВЛТП и ТЛТП имеют право изменить тип заявки самостоятельно с обязательным указанием причины изменения.

### **Приоритезация обращений**

Все обращения имеют определенный приоритет (срочность):

1) Очень высокий – проблемы, связанные с нарушением бизнес-процессов МО, влияющих на качество оказаний медицинских услуг, формирование отчетной документации, реестров счетов, влекущие за собой штрафные санкции и нарушение показателей.

2) Высокий – проблемы, связанные с нарушением бизнес-процессов МО, влияющих на качество оказаний медицинских услуг, формирование отчетной документации, реестров счетов, влекущие за собой нарушение показателей.

2) Средний – проблемы, связанные с нарушением бизнес-процессов МО, влияющих на качество оказаний медицинских услуг, влекущие за собой невозможность выполнения какой-либо операции в системе либо ухудшение качества работы пользователей, например, замедление, необходимость дополнительных ручных действий и т.д.

3) Низкий – обращения, не влияющие на бизнес-процессы МО и имеют резервы в сроках исполнения, связаны с необходимостью устранения недочетов работы системы, влекущих за собой неудобства в работе не влекущих за собой ухудшения качества работы пользователей. К таким Обращениям, как правило, относятся небольшие недочеты (например, опечатки), ошибки, возникающие периодически (невозможно описать четкий алгоритм работы пользователя при возникновении ошибки) ошибки, возникающие при редко повторяемом стечении обстоятельств, не воспроизводимые вовсе, никак не влияющие на работу пользователя.

Специалистом ПЛТП в обязательном порядке уточняется срочность и влияние проблемы на бизнес-процессы МО.

### **Срок реакции и жизни обращений**

Сроки реакции и жизни заявки отображены в таблице 1.

Таблица 1 – Сроки реакции и жизни обращений

Тип обращения	Приоритет заявки	ПЛТП (срок реакции)	Исполнитель (срок реакции)	Исполнитель (срок решения)
Ошибка (МИС)	Очень высокий	5 мин	10 мин	4 часа
Ошибка (МИС)	Высокий	20 мин	10 мин	4 часа
Ошибка (МИС)	Средний	2 часа	1 час	14 дней
Ошибка (МИС)	Низкий	2 дня	1 день	По согласованию
Настройка (МИС)	Очень высокий	5 мин	10 мин	4 часа
Настройка (МИС)	Высокий	20 мин	10 мин	4 часа
Настройка (МИС)	Средний	2 часа	1 час	14 дней
Настройка (МИС)	Низкий	2 дня	1 день	По согласованию
Консультация (МИС)	Высокий	5 мин	-	Решение представляется

				сразу же
Консультация (МИС)	Средний	20 мин	-	Решение представляется сразу же
Консультация (МИС)	Низкий	2 часа	-	Решение представляется сразу же
Прочее	По согласованию	По согласованию	По согласованию	По согласованию

Срок реакции – максимальное время (в рабочих часах/днях), в течение которого Заказчику должна быть дана обратная связь в соответствующем обращении посредством написания комментария специалистом ПЛТП (Исполнителя).

Срок решения – максимальное время (в рабочих часах/днях), в течение которого Исполнителем должно быть решено обращение.

**Работа по спорным ситуациям:**

При возникновении любых спорных ситуаций между Участниками, Участники обращаются к специалисту ПЛТП.

Специалист ПЛТП в течение 5 рабочих дней решает спорную ситуацию путем привлечения к решению заявки дополнительных специалистов, либо выносит заявку на обсуждение вышестоящему руководству.

## **Требования к обращениям**

### **Требования к обращениям**

Обращения, поступающие в службу ТП, должны соответствовать следующим требованиям:

1. Атомарность

Обращение должно описывать одну проблему. Не допускается описание нескольких проблем, в том числе имеющих отношение к одному модулю ИС.

2. Уникальность

В случае если проблема, описанная в обращении, дублирует ранее созданное не закрытое обращение, оно закрывается как дубликат со ссылкой на обращение, в рамках которого производится решение проблемы.

3. Полнота

Описание обращения должно содержать наиболее полную информацию о проблеме. При необходимости прикладываются снимки экрана, инструкции, нормативные документы, имеющие отношение к проблеме.

4. Корректность

Описание должно быть логичным, последовательным, соответствовать правилам русского языка.

5. Защита информации

Информация, содержащаяся в обращении (включая описание, вложения, комментарии), не должна содержать конфиденциальную информацию (персональные данные, сведения, составляющие коммерческую тайну и др.)