Регламент

взаимодействия по работе с заявками на сопровождение программного обеспечения

**в системе здравоохранения Красноярского края**

**(МИС «qMS»)**

СОДЕРЖАНИЕ

[1. Назначение документа 3](#_Toc192860561)

[2. Перечень терминов и сокращений 4](#_Toc192860562)

[3. Регистрация и блокирование учетных записей пользователей СОИ 5](#_Toc192860563)

[4. Основные положения работы с заявками 6](#_Toc192860564)

[5. Типизация заявок 8](#_Toc192860565)

[6. Статусы заявок 9](#_Toc192860566)

[7. Жизненный цикл заявок. 10](#_Toc192860567)

[8. Порядок взаимодействия Участников при отработке обращения Заказчика 12](#_Toc192860568)

[9. Регламент обновления программного обеспечения 13](#_Toc192860569)

[Приложение № 1 14](#_Toc192860570)

[Приложение № 2 15](#_Toc192860571)

[Приложение № 3 17](#_Toc192860572)

[Приложение № 4 18](#_Toc192860573)

[Приложение № 5 20](#_Toc192860574)

[Приложение № 6 22](#_Toc192860575)

# Назначение документа

Регламент взаимодействия по работе с заявками на сопровождение программного обеспечения в системе здравоохранения Красноярского края (МИС «qMS») (далее – Регламент) регулирует порядок регистрации, обработки и контроля оказания решений по заявкам пользователей.

# Перечень терминов и сокращений

|  |  |
| --- | --- |
| БД | База данных |
| ВЛТП | Вторая линия Службы технической поддержки |
| Заказчик/Инициатор | Пользователь системы, сформировавший Заявку |
| Заявка | Заявление о намерении получить консультацию, изменение функционала ИС, об исправлении ошибки функционала, оформленное в СОИ |
| ИС | Информационная система |
| Исполнитель | Специалист, являющийся исполнителем по заявке и отвечающий за ее решение |
| КГБУЗ ККМИАЦ | Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Красноярский краевой медицинский информационно-аналитический центр» |
| МО | Медицинская организация |
| ПЛТП | Первая линия Службы технической поддержки |
| ПО | Программное обеспечение |
| Релиз | Полное обновление информационной системы, которое формируется разработчиком и включает обновление всей базы данных, добавление нового функционала, внесение изменений в существующий функционал |
| СОИ | Система отслеживания инцидентов «Интерактив» – ресурс, выбранный участниками в качестве инструмента для обсуждения и решения вопросов, возникающих в процессе взаимодействия |
| СТП | Служба технической поддержки |
| ТЗ | Техническое задание |
| ТЛТП | Третья линия единой службы технической поддержки, специалисты организаций, оказывающих услуги связи, услуги по предоставлению серверных мощностей и сопровождению ПО |
| Участники | Специалисты МО, КМИАЦ; организации, оказывающие услуги связи, услуги по предоставлению серверных мощностей и сопровождению ПО |
| ЦОД | Центр обработки данных – серверные мощности, на которых располагается БД ИС, а также сопутствующие вспомогательные приложения |

# Регистрация и блокирование учётных записей пользователей СОИ

* 1. Для регистрации организации в СОИ необходимо направить на электронную почту support@kmiac.ru письмо с темой «Регистрация организации в СОИ». Форма заявления содержится в [Приложении № 1](#Приложение1)
	2. Способы регистрации учётной записи пользователя в СОИ:
		1. Отправка на электронную почту support@kmiac.ru письма с темой «Регистрация пользователя в СОИ». Форма заявления содержится в [Приложении № 1](#Приложение1).
		2. Создание Заявки в СОИ от представителя организации Участника, уже зарегистрированного в СОИ.
		3. В регистрации пользователя может быть отказано по следующим причинам: некорректные данные, отсутствие организации в перечне зарегистрированных организаций в СОИ.
		4. ПЛТП в течение 2 (двух) рабочих дней регистрирует нового пользователя/новую организацию и направляет учётные данные на электронную почту, указанную при подаче Заявки на регистрацию.
	3. Блокирование учётной записи пользователя СОИ:
		1. В случае увольнения Участника его учётная запись в СОИ подлежит блокировке. Заявка должна быть направлена представителем организации Участника в СОИ, шаблон представлен в [Приложении № 1](#Приложение1).
		2. Учётная запись Участника, употребляющего ненормативную лексику, фамильярно и неуважительно обращающегося к другим Участникам, блокируется.

# Основные положения работы с заявками

* 1. Все заявки первоначально обрабатываются специалистами ПЛТП в рабочее время с понедельника по пятницу с 8:30 до 17:30 по Красноярскому времени (с учётом переносов рабочих дней).
	2. Заявки, поступившие в СТП, должны быть зарегистрированы Заказчиком в СОИ, вне зависимости от способа подачи. Заказчиком/Инициатором заявки может быть любой Участник.
	3. Подача Заявки в СТП возможна одним из следующих способов:
		1. Регистрация в СОИ.
		2. Звонок на единый номер службы СТП в случае, если заявка с типом «Ошибка», с приоритетом «Крайне высокий» и «Высокий» ([Приложение №4](#Приложение4) к Регламенту взаимодействия по работе с заявками), с последующей обязательной регистрацией заявки в СОИ Заказчиком.
	4. Участник, в случае его временного отсутствия, должен назначить в СОИ специалиста, заменяющего его на период отсутствия. Заявка не может быть переведена на отсутствующего Участника.
	5. Исполнитель продлевает срок исполнения по своим заявкам на период временного отсутствия по договорённости с Заказчиками, либо переводит на другого Исполнителя.
	6. Заказчик ежедневно проверяет состояние по заявкам в СОИ, реагируют на задаваемые вопросы в рамках Заявки.
	7. В случае, если Заказчик не проверяет выполнение и не подтверждает закрытие заявки более 10 рабочих дней (с последней смены статуса), ПТЛП принудительно выставляет статус «Закрыта», либо «Отменена».
	8. На Исполнителе не должно быть просроченных заявок:
		1. Открытая Заявка без выставленного срока оказания, либо с истёкшим сроком оказания, считается просроченной по дате оказания.
		2. Заявка считается открытой, если статус Заявки не соответствует «Отменена».
		3. Заявка имеет фактический срок жизни равный количеству дней (рабочих) с момента создания заявки до момента закрытия, не включая выходные и праздничные дни, время нахождения заявки в статусах «На проверке отмены/закрытия», «Приостановлена».
		4. Для каждого типа Заявки предусмотрен эталонный срок жизни – SLA, не включая выходные и праздничные дни, в соответствии с [Приложением № 3](#Приложение3) к Регламенту взаимодействия по работе с Заявками.
		5. Заявка, фактический срок жизни которой превышает SLA, считается просроченной по SLA.
	9. Участник не может одновременно являться Инициатором и Исполнителем в рамках одной Заявки.
	10. Срок исполнения Заявки может быть продлён, либо может быть изменён её статус на «Приостановлена». Для согласования этих действий в СОИ Исполнитель должен направить запрос на изменение статуса заявки и/или продление срока с указанием причины. Данный запрос должен быть согласован Заказчиком, иначе срок исполнения (статус) не считается измененным.

# Типизация заявок

* 1. Все заявки, зарегистрированные в СОИ, разделяются на следующие типы:
		1. Консультация – запрос на проведение разъяснений по работе ИС.
		2. Задача (изменение) – настройка регионального/образцового функционала, доступ к настройке которого закрыт для специалистов МО.
		3. Ошибка – не работает существующий функционал, или нарушена работа системы в целом.
	2. Для Заявок с типом «Ошибка» присваивается Приоритет, который определяется в зависимости от степени негативного воздействия на работоспособность системы и бизнес-процессы Заказчика. Ошибке присваивается приоритет «Крайне высокий», если отсутствует доступ в ИС, проблемы с каналами связи или ошибка связана с недоступностью ЦОД, не работает важный функционал, хотя бы в одной МО.
	3. Запрос на разработку – обращение с предложением по изменению функционала ИС. В рамках технической поддержки Исполнитель принимает и рассматривает предложения Заказчика о доработках функционала системы. Исполнитель по своему усмотрению принимает решение о включении или не включении таких предложений в план развития, выставляется соответствующая метка.

# Статусы заявок

* 1. Статус «Открыта» – присваивается автоматически при создании новой заявки.
	2. Статус «Обрабатывается» в СОИ – заявка принята в работу Исполнителем.
	3. Статус «Приостановлена» в СОИ присваивается, если работа по заявке временно не проводится. Исполнитель выставляет статус «Приостановлена», выставляет плановый срок возврата к заявке, согласовав изменения статуса и даты с заказчиком. Исполнитель фиксирует факт согласования в заявке в СОИ, согласно [пункту 4.10](#пункт4_10).
	4. Статус «На проверке» в СОИ присваивается, если работа по заявке завершена, требуется подтверждение от Инициатора.
	5. Статус «На отмену» в СОИ присваивается, с указанием причины, в следующих случаях:
		1. Дублирование существующей заявки; новая заявка не соответствует требованиям оформления, указанным в Приложении № 1 к Регламенту взаимодействия по работе с заявками.
		2. Исполнителем: если в заявке нет реакции Заказчика более 10 (десяти) рабочих дней.
	6. Статус «Вернуть на доработку» в СОИ – выставляется Заказчиком, в случае если решение не удовлетворяет Заказчика.
	7. Статус «Выполнена» в СОИ– заявка оказана, подтверждена Заказчиком. Может быть выставлен специалистом ПЛТП, ВЛТП в заявке с типом «Ошибка», после проверки, в случае если у Заказчика нет возможности проверить или Заказчик не проверяет по другим причинам.
	8. Статус «Отменена» – присваивается, в случае если работа по заявке не проводилась, Заказчик подтвердил отмену. Если в течение 3 (трёх) рабочих дней Заказчик не подтвердил отмену, то она подтверждается Исполнителем.

# Жизненный цикл заявок

* 1. Обработка Заявки с типами: Запрос на консультацию, Запрос на изменение, Ошибка, Задача, Запрос на разработку специалистом ПЛТП:
		1. Специалист ПЛТП проверяет Заявку на соответствие требованиям оформления, указанным в [Приложении № 2](#Приложение2) к Регламенту взаимодействия по работе с заявками.
		2. Если Заявка соответствует требованиям Регламента взаимодействия по работе с заявками, специалист ПЛТП присваивает заявке тип. Тип Заявки может быть изменен специалистом ПЛТП. Специалисты ВЛТП и ТЛТП имеют право изменить тип Заявки самостоятельно с обязательным указанием причины изменения.
		3. Специалист ПЛТП выставляет метку в Заявке.
		4. Специалист ПЛТП перемещает Заявку в соответствующий проект/категорию и назначает Исполнителя.
	2. Заявка в СОИ с типами «Консультация», «Запрос на изменение», «Задача» может быть переведена специалистом ПЛТП на специалиста ВЛТП, ТЛТП.
	3. Заявка с типом «Ошибка» переводится на специалиста ТЛТП, после подтверждения наличия ошибки, определения массовости проблемы, определения приоритета ошибки специалистом ПЛТП/ВЛТП. Специалист ПЛТП/ВЛТП фиксирует собранную информацию в заявке в СОИ.
	4. Заявки с типами «Запрос на разработку», передаются на ВЛТП, для актуализации данной разработки, согласовывает ТЗ, передаёт Исполнителю.
	5. Работа Исполнителя по Заявке:
		1. Исполнитель выставляет плановый срок реакции в соответствии с [Приложением № 3](#Приложение3) к Регламенту взаимодействия по работе с заявками. Последующие переносы планового срока согласовываются с Заказчиком. Факт согласования фиксируется в заявке в СОИ в соответствии с [п. 4.10](#пункт4_10).
		2. Исполнитель создает связанную задачу, если для решения требуется проведение дополнительных работ специалистом другой линии ТП.
		3. Исполнитель решает заявку путем обсуждения в СОИ, по телефону и через другие доступные способы коммуникации. При любом варианте решения Исполнитель подробно описывает решение в заявке в СОИ.
	6. Закрытие заявки:
		1. Исполнитель выставляет статус «На проверку».
		2. После проверки Заказчик выставляет статус «Закрыта» или «Вернуть на доработку»
	7. Работа по спорным ситуациям:
		1. При возникновении любых спорных ситуаций между Участниками, Участники обращаются к специалисту ПЛТП.
		2. Специалист ПЛТП в течение 5 рабочих дней решает спорную ситуацию путем привлечения к решению заявки дополнительных специалистов, либо выносит заявку на обсуждение вышестоящему руководству.

# Порядок взаимодействия Участников при отработке обращения Заказчика

Взаимодействие Участников при обработке обращения Заказчика осуществляется по схеме, приведённой в [Приложении № 5](#Приложение5) к Регламенту взаимодействия по работе с заявками.

# Регламент обновления программного обеспечения

Организации, оказывающие услуги по сопровождению ПО осуществляют обновление ПО в соответствии с Регламентом обновления и тестирования программного обеспечения ([Приложение № 6](#Приложение6) к Регламенту взаимодействия по работе с заявками).

# Приложение № 1

к Регламенту взаимодействия по работе с заявками

на сопровождение программного обеспечения

в системе здравоохранения Красноярского края

**Инструкция по оформлению запросов на регистрацию и блокирование учётных записей пользователей СОИ**

1. Запрос на регистрацию организации:

Направить на электронную почту support@kmiac.ru письмо с темой «Регистрация организации в СОИ»

Прошу зарегистрировать организацию в СОИ в связи с *(указать причину)*:

* полное наименование организации;
* сокращенное наименование организации;
* реестровый код организации;
* контактные данные *(телефон, электронная почта)*.
1. Запрос на регистрацию пользователя:

Направить на электронную почту support@kmiac.ru письмо с темой «Регистрация пользователя в СОИ» или создать заявку в СОИ от представителя организации Участника, уже зарегистрированного в СОИ:

Прошу зарегистрировать сотрудника в СОИ в связи с приёмом на работу *(указать причину)*:

* наименование организации;
* реестровый код организации;
* Фамилия Имя Отчество;
* должность;
* контактные данные *(телефон, электронная почта)*;
* фотография *(не обязательно)*.
1. Запрос на закрытие учётной записи:

Направить на электронную почту support@kmiac.ru письмо с темой «Регистрация пользователя в СОИ» или создать заявку в СОИ от представителя организации Участника, уже зарегистрированного в СОИ:

Прошу закрыть учётную запись в СОИ сотрудника, в связи с увольнением/переходом на другую должность (указать причину):

* Фамилия Имя Отчество;
* должность;
* наименование организации;
* реестровый код организации;

# Приложение № 2

к Регламенту взаимодействия по работе с заявками

на сопровождение программного обеспечения

в системе здравоохранения Красноярского края

**Требования к заявкам**

1. Заявки, поступающие в СТП, должны соответствовать следующим требованиям:
	1. Атомарность – Заявка должна 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 Заявке, дублирует ранее созданную, Заявка закрывается как дубликат со ссылкой на более раннюю.
	3. Полнота – заголовок должен содержать краткую проблему Заявки, описание Заявки должно содержать исчерпывающую информацию о проблеме в текстовом виде, об учётной записи пользователя ИС, идентификаторы (Рег№) пациентов, номера истории болезни (случая лечения), прикрепляются снимки экрана, инструкции, нормативные документы и т.п., имеющие отношение к проблеме.
	4. Корректность – описание должно быть логичным, последовательным, соответствующим правилам русского языка.
	5. Защита информации – информация, содержащаяся в Заявке (включая описание, вложения, комментарии), не должна содержать конфиденциальную информацию (персональные данные, сведения, составляющие коммерческую/врачебную тайну и др.).
2. Содержание Заявки для МИС «qMS»:
* код организации;
* ФИО и код специалиста;
* Рег № пациента;
* **№ эпизода;**
* **№ и дата реестра;**
* снимок экрана с ошибкой и текст ошибки.
	+ 1. Содержание Заявки по ошибкам подключения к МИС:
* время возникновения проблемы;
* масштаб проблемы: не работает на одном/нескольких ПК или во всей организации;
* ФИО и код специалиста;
* Снимок всего экрана, а не только ошибки;
* сценарий воспроизведения;
* примерное время, когда ошибка воспроизводилась;
* работало ли подключение ранее, или это первая попытка подключиться;
* трассировка (лог), если возможно *(желательно трассировки проблемного участка с нескольких сессий).*

# Приложение № 3

к Регламенту взаимодействия по работе с заявками

на сопровождение программного обеспечения

в системе здравоохранения Красноярского края

**Срок решения Заявки в соответствии с приоритетом**

В СОИ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приоритет Заявки | Тип Заявки | Метки важности | ПЛТП(срок реакции) | Исполнитель(срок реакции) | Исполнитель (срок решения) |
| **Нормальный** | Запрос на консультацию | 2-4 | 2 часа | 2 дня | 12 дней |
| **Нормальный** | Запрос на изменение | 2-4 | 2 часа | 2 дня | 12 дней |
| **Крайне высокий** | Ошибка | 10 | 20 минут | 1 час | 4 часа |
| **Высокий** | Ошибка | 7-9 | 1 час | 2 часа | 8 часов |
| **Нормальный** | Ошибка | 3-6 | 2 часа | 1 день | 10 дней |
| **Низкий** | Ошибка | 1-2 | 2 часа | 2 дня | По согласованию |

**Срок реакции** – максимальное время (в рабочих часах/днях), в течение которого Заказчику должна быть дана обратная связь в соответствующей Заявке в СОИ посредством написания комментария специалистом ПЛТП (Исполнителем).**Срок решения** – максимальное время (в рабочих часах/днях), в течение которого Исполнителем должна быть решена проблема, описанная Инициатором в соответствующей заявке в СОИ, включает в себя срок реакции.

# Приложение № 4

к Регламенту взаимодействия по работе с заявками

на сопровождение программного обеспечения

в системе здравоохранения Красноярского края

**Приоритизация заявок**

1. в СОИ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Приоритет | Метка важности  | Ошибка |
| Крайне высокий | 10 | Ошибки, из-за которых дальнейшая работа с системой становится невозможной. Возникает хотя бы в одной медицинской организации, в функционале, который относится к оперативной работе |
| Высокий | 7-9 | Заявка на восстановление работоспособности, связанная с проблемой функционирования системы, влекущей за собой невозможность использования одной или нескольких ее функций. Проблема затрагивает более одного пользователя. Характеризуется отсутствием возможности других вариантов работы в системе. Заявка, связанная с необходимостью срочных действий по реализации производственных задач сотрудников Заказчика. |
| Нормальный | 3-6 | Ошибки, связанные с проблемой функционирования системы, влекущей за собой невозможность выполнения какой-либо операции в системе либо ухудшение качества работы пользователей, например, замедление, необходимость дополнительных ручных действий и т.д. Проблема затрагивает одного или более пользователей. Существует альтернативный способ выполнить затронутую функцию. |
| Низкий | 1-2 | Заявка, связанная с необходимостью устранения недочетов работы системы, влекущих за собой неудобства в работе для одного или более пользователей, не влекущих за собой ухудшения качества работы пользователей. К таким ошибкам, 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. |

1. Уровень срочности Заявки определяется по следующему принципу:

В СОИ

Срочность: да – выставить метку, нет – не выставлять метку.

# Приложение № 5

к Регламенту взаимодействия по работе с заявками

на сопровождение программного обеспечения

в системе здравоохранения Красноярского края

**Схема взаимодействия Участников при отработке обращения Заказчика**

Заказчик

1

ПЛТП
 (Служба СТП КМИАЦ)

2

2

3

ВЛТП (Разработчик)

ВЛТП (КМИАЦ, Эксплуатирующая организация)

4

4

ТЛТП (Разработчик)

ТЛТП (Производитель оборудования)

Заказчик – медицинская организация, имеющая договорные отношения с внешними контрагентами в части разработки и эксплуатации информационной системы Красноярского края;

Эксплуатирующая организация – организация, уполномоченная контрактными обязательствами с медицинскими организациями осуществлять администрирование и бесперебойный доступ к информационной системе, располагающейся на оборудовании организации.

Разработчик (подрядчик, субподрядчик) – организация, являющаяся производителем медицинской информационной системы, иной информационной системы, используемой в сфере здравоохранения Красноярского края, которая эксплуатируется медицинскими организациями, доступ и бесперебойность которой обеспечивается Эксплуатирующей организацией.

Производитель оборудования – организация являющаяся производителем оборудования и инфраструктурного программного обеспечения, используемого при эксплуатации информационной системы Красноярского края Эксплуатирующей организацией.

Первая линия технической поддержки (ПЛТП) – структурное подразделение КГБУЗ ККМИАЦ, осуществляющее прием, обработку, маршрутизацию обращений медицинских организаций в части вопросов/инцидентов по эксплуатации информационных систем.

Вторая линия технической поддержки – (ВЛТП) КГБУЗККМИАЦ и организации, являющиеся Разработчиком и (или) Эксплуатирующей организацией. Также в данный раздел относится организация ответственная за эксплуатацию криптоканалов связи в сфере здравоохранения Красноярского края.

Третья линия технической поддержки (ТЛТП Производитель оборудования/Разработчик)– организации, являющиеся Разработчиком информационной системы или Производителем оборудования.

# Приложение № 6

к Регламенту взаимодействия по работе с заявками

на сопровождение программного обеспечения

в системе здравоохранения Красноярского края

**Регламент обновления и тестирования программного обеспечения**

1. Типы обновлений
	1. Разработчиком программного обеспечения формируются два типа обновлений:
		1. Полное обновление формируется разработчиком и включает в себя, добавление нового функционала, внесение изменений в существующий функционал. В зависимости от потребности может собираться как полное квартальное/полугодовое обновление, так и полное промежуточное (недельное).
		2. Полное промежуточное (недельное) обновление выкладывается разработчиком в отдельную задачу в СОИ для установки на тестовую базу. В первый рабочий день обновление устанавливается на тестовую базу данных. Срок тестирования 2 (два) дня. В случае обнаружения критических ошибок срок установки сдвигается до их исправления.

1.2. Промежуточное обновление выдается не чаще чем 1 (один) раз в 1 (одну) неделю.

1.3. Релиз выкладывается в отдельную заявку в СОИ для установки на тестовую базу.

1.4. В течение 3 (трех) рабочих дней релиз должен быть установлен (контролируется ВЛТП) на тестовую базу. Перед установкой обновления тестовую базу следует актуализировать до состояния рабочей базы. Актуализацию тестовой базы выполняют специалисты ВЛТП. Со дня установки релиза начинается тестирование со стороны Заказчика (срок тестирования до 15 (пятнадцати) рабочих дней).

1.5. Релиз устанавливается на рабочую базу в установленную дату согласно порядку, указанному в пункте 1.4.

1.6. Частичное обновление формируется разработчиком и выкладывается в случае возникновения критической ошибки в работе функционала, а так же при потребности передачи функционала до установки полного обновления. Все частичные обновления для действующего релиза выкладываются в задаче этого релиза в СОИ, и сопровождается описанием исправлений и (или) ссылкой на задачу, по которой выдано частичное обновление. Все частичные обновления устанавливаются без отключения пользователей и после 12:00 по Красноярскому времени. О необходимости отключения пользователей для установки обновления разработчик сообщает дополнительно.

1. Порядок тестирования полного обновления

2.1. Перед передачей релиза для тестирования в МО разработчик программного обеспечения проводит предварительное тестирование своими силами. Разработчик проверяет работоспособность всего функционала на тестовой базе.

2.2. Проверка работоспособности функционала проводится в объеме не меньшем, чем указано в п.5. В том числе оценивается полнота представленного функционала, удобство использования, соответствие законодательству.

2.3. Разработчиком создается отдельная задача в СОИ, в которую выкладывается подробное описание функционала, представленного в обновлении, ссылка для скачивания файлов и инструкции (с пошаговыми скриншотами) по работе с программным обеспечением.

2.4. При успешном завершении работ (предварительного тестирования разработчиком) разработчик передает обновление для тестирования МО. Факт успешного завершения работ (тестирования разработчиком) фиксируется в задаче на портале.

2.5. Передача разработчиком обновления для тестирования должна быть осуществлена с учетом того, что установка на рабочую базу в ЦОД должна быть осуществлена без нарушения сроков, указанных в Контракте.

2.6. Замечания и ошибки, выявленные на любом этапе тестирования, описываются в отдельной задаче на портале, задача должна быть связана с задачей обновления.

2.7. В случае выявления критических ошибок, которые влияют на работоспособность программного обеспечения, срок установки обновления на рабочую базу переносится до полного устранения ошибок и восстановления работоспособности базы данных, при этом сроки, оговоренные в контракте, остаются неизменными.

2.8. В случае, если в описании к обновлению присутствует функционал, который по каким-то причинам в обновление не вошел, данное обновление устанавливаться не будет до включения заявленного функционала в обновление, либо до момента предоставления корректного описания обновления. К описанию релиза относится, как описание, выложенное разработчиками, так и заявки, созданные в СОИ, которые имеют метки и фильтр к соответствующему релизу.

2.9. Задачи, разработанные для конкретных МО, выданные в обновлении, должны быть проверены специалистами заказывающей МО на тестовой базе данных, результат должен быть отображен в задаче Заказчика.

2.10. Успешным завершением тестирования считается отсутствие заявок в статусе «Открыта» к задаче по обновлению с типами «Ошибка» и приоритетами «Высокий» и «Крайне высокий» со стороны ВЛТП и МО.

2.11. При установке полного квартального обновления за 3 (три) дня до предполагаемой даты установки обновления на рабочую базу, разработчик выкладывает новое полное обновление, в котором устранены все ошибки с приоритетами «Высокий» и «Крайне высокий», выявленные при тестировании.

2.12. При размещении полного обновления, изменения и выпуск частичных обновлений (п. 1.6) для предыдущей версии Релиза прекращается. Исключение составляют критические ошибки, которые не позволяют корректно работать с программным обеспечениемновой версии Релиза. В этом случае разработчиком выпускаются частичные обновления предыдущей версии Релиза с исправлением ошибок до момента исправления критических ошибок в новой версии Релиза. Такие же частичные обновления должны быть сформированы для новой версии и добавлены в соответствующую задачу на портале, как дополнение к релизу.

2.13. На рабочую базу устанавливается обновление, которое было выложено за 3 дня до установки в соответствующую задачу на портале. После установки полного обновления на рабочую базу, устанавливаются частичные обновления.

1. Порядок тестирования частичного обновления
	1. Все частичные обновления для действующего Релиза выкладываются в задаче этого Релиза в СОИ. Каждое частичное обновление, анонсированное разработчиком, должно иметь подробное описание проблем, которое решает обновление. Порядок тестирования частичного обновления аналогичен тестированию полного обновления. После установки обновления на тестовую базу, в случае соответствия функционала, описанному в заявке, обновление устанавливается на рабочую базу и ожидает проверки Заказчика.
2. Процедура установки полного обновления на рабочую базу данных
	1. Перед установкой обновления создается полная резервная копия рабочей базы данных, а также исключается возможность работы пользователей в базе данных до полной установки обновлений.
	2. На рабочую базу данных устанавливается последняя версия обновления, выложенная в задаче обновления на портале.
	3. Дата и время установки обновления на рабочую базу данных согласовывается СТП КГБУЗ ККМИАЦ, Разработчиком ИС, специалистами ЦОД. Обновление устанавливается только в следующие дни недели: понедельник, вторник, среда, четверг, в связи с этим дата установки обновления может быть отсрочена, но не более чем на 3 (три) дня. Рекомендуемое время начала установки полного обновления не ранее 20:00 и не позже 02:00 по Красноярскому времени.
	4. Полное обновление не устанавливается на рабочую базу данных в последние 5 (пять) дней месяца и позднее 15 (пятнадцатого) декабря текущего года.
	5. Перед обновлением Разработчик ИС/СТП КГБУЗ ККМИАЦ формируется электронное письмо на МО с описанием графика установки обновления и указанием времени недоступности рабочей базы.
	6. Для обеспечения быстрого реагирования на проблемы при обновлении рабочей базы данных, со стороны разработчиков выделяется дежурный на время установки и на период стабилизации работы. Данные по дежурному (ФИО, телефон, другие контактные данные) размещаются в задаче по установке обновления.
	7. После обновления рабочей базы данных, специалистами МО, при обнаружении ошибок в работе, создаются заявки в СОИ по каждой ошибке.
3. Алгоритм тестирования:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Параметры тестирования | **Результат** | **Пояснения** |
| 1 | **Ввод данных по пациенту** |   |   |
| 1.1 | ввод нового пациента |  |   |
| 1.2 | ввод паспортных данных пациента |  |  |
| 1.3 | редактирование данных пациента |  |   |
| 1.4 | создание нового эпизода |  |   |
| 1.5 | прием пациента |  |  |
| 2 | **Назначения**  |  |   |
| 2.1 | запись пациента на прием через расписание с существующим эпизодом |  |   |
| 2.2 | запись пациента, у которого закрыты все эпизоды, на прием через расписание (должен открыться новый эпизод, если у специалиста есть разрешение на открытие эпизода) |  |   |
| 2.3 | запись на прием в другую организацию |  |   |
| 2.4 | назначение в очередь |  |   |
| 2.5 | назначение с последующей детализацией |  |   |
| 2.6 | назначение как рекомендация |  |   |
| 2.7 | резервирование |  |   |
| 2.8 | запись в расписание услуги  |  |   |
| 2.9 | назначение мониторинга |  |  |
| 2.10 | произвольная запись в расписание (если используется в ЛПУ); |  |   |
| 2.11 | проверка ограничений расписания по типу слота (если используется в ЛПУ) |  |   |
| 2.12 | проверка ограничений расписания по типу эпизода (если используется в ЛПУ) |  |   |
| 2.13 | проверка ограничений расписания по типу услугам и т.д. (если используется в ЛПУ) |  |   |
| 2.14 | назначение медикаментов |  |   |
| 2.15 | назначение схем |  |   |
| 2.16 | назначение капельниц (раздел В07 – стандарты лечения) |  |   |
| 2.17 | отмена одного назначения из курса (назначение – пропущено) |  |   |
| 2.18 | назначение комплексов |  |   |
| 2.19 | отмена услуги, в т.ч. назначенной с разбивкой |  |   |
| 2.20 | проверка отмены услуги из Дня специалиста, в том числе и для специалиста у которого проставлено кол-во дней для выполнения; |  |  |
| 2.21 | отмена, частичная отмена из Дня специалиста; |  |   |
| 2.22 | лабораторные назначения, передача в лабораторию; |  |   |
| 2.23 | радиологическое назначение (передача в worklist) |  |   |
| 2.24 | радиологическое назначение, отмена |  |   |
| 2.25 | радиологическое назначение, перенос |  |   |
| 3 | **Работа стационара** |  |   |
| 3.1 | положить пациента на койку |  |   |
| 3.2 | перевод на другую койку текущего отделения; |  |   |
| 3.3 | перевод в другое отделение |  |   |
| 3.4 | формирование реестра оказанных услуг |  |   |
| 3.5 | выписка |  |   |
| 3.6 | проверка формы 007 на разных этапах |  |   |
| 3.7 | медицинские записи (работа со статусами) |  |   |
| 3.8 | проверка печати медицинских записей |  |  |
| 3.9 | формирование выписного эпикриза |  |   |
| 4 | **Листок нетрудоспособности** |  |   |
| 5 | **Финансы** |  |   |
| 5.1 | **Наличный расчет** |  |   |
| 5.1.1 | кассовый чек (изменить тарифный план) |  |   |
| 5.1.2 | кассовый чек (изменить плательщика),  |  |   |
| 5.1.3 | чек предоплаты |  |   |
| 5.1.4 | возврат по кассовому чеку (желательно с фискальным регистратором). |  |   |
| 5.2 | **Безналичный расчет** |  |   |
| 5.2.1 | формирование реестра (не должны попадать услуги, из других реестров) |  |  |
| 5.2.2 | формирование реестра за прошедший период с изменением цены услуг (не должны меняться цены услуг, включенных ранее в реестр и оплаченных) |  |   |
| 5.2.3 | выставление счета |  |  |
| 5.2.4 | оплата счета, оформление платежного поручения |  |  |
| 5.2.5 | формирование акта отказа |  |   |
| 5.2.6 | изменения в тарифных планах (скидка); |  |  |
| 5.2.7. | добавление нового (замена) источника финансирования на эпизоде |  |   |
| 5.2.8 | добавление нового (замена) источника финансирования на услуге |  |   |
| 5.2.9 | реестры ОМС (амбулаторный) формирование и выгрузка. |  |   |
| 5.2.10 | реестры ОМС (стационарный) формирование и выгрузка. |  |   |
| 5.2.11 | реестры ОМС (дневной стационар) формирование и выгрузка. |  |   |
| 5.2.12 | реестры ОМС (стоматология) формирование и выгрузка. |  |   |
| 5.3 | Все действия должны быть проверены с обязательным просмотром печатных отображений и прикрепленных к ним отчетов (при их наличии). |  |   |
| 5.4 | Вся информация обязательно сравнивается в закладке «День специалиста» и в соответствующих дополнительных (просмотровых) закладках (ФИНАНСЫ, МЕДКАРТА, ЛИСТ НАЗНАЧЕНИЙ, СТАЦИОНАР). |  |   |
| 6 | **Дополнительно тестируются** |  |   |
| 6.1 | работа пищеблока |  |   |
| 6.2 | работа склада |  |   |
| 6.3 | работа аптеки |  |   |
| 6.4 | работа клинического фармаколога  |  |   |
| 6.5 | добавление новой услуги |  |   |
| 6.6 | прикрепление к новой услуге исполнителей |  |   |
| 6.7 | специальное тестирование новых полей услуги  |  |   |
| 6.8 | создание записи в прейскуранте |  |   |
| 6.9 | тарификация |  |   |
| 6.10 | работа лимитов |  |   |
| 6.11 | работа скидок и шкал скидок; |  |   |
| 6.12 | работа шкал скидок; |  |   |
| 6.13 | добавление сотрудника |  |   |
| 6.14 | удаление сотрудника |  |   |
| 6.15 | перенос сотрудника из одного подразделения в другое  |  |   |
| 6.16 | работоспособность всех параметров настройки |  |   |
| 7 | **Лист ожидания** |  |  |
| 7.1 | Запись через удаленную регистратуру в расписание и по согласованию |  |  |
| 7.2 | Согласование записи |  |  |
| 7.3 | Детализация записи |  |  |
| 8 | **Дополнительная диспансеризация** |  |  |
| 8.1 | Соответствие признака и рекомендованных услуг к назначению |  |  |
| 8.2 | Проверка печатных форм |  |  |
| 8.3 | Проверка работы проверки при закрытии эпизода при не верном объеме выполненных услуг |  |  |
| 9 | **Статистические отчеты** |  |   |
| 9.1 | 039/у форма |  |  |
| 9.2 | 007/у форма |  |  |
| 9.3 | 007ДС/у форма |  |  |
| 9.4 | 016/у форма |  |  |
| 9.5 | 066/у форма |  |  |
| 9.6 | 12 форма |  |  |
| 9.7 | 14 форма |  |  |
| 9.8 | 30 форма |  |  |
| 9.9 | 17 форма |  |  |
| 9.10 | 62 форма |  |  |
| 9.11 | 7 форма |  |  |
| 9.12 | 63 форма |  |  |
| 9.13 | 9 форма |  |  |
| 9.14 | 57 форма |  |  |
| 9.15 | 16 ВН форма |  |  |
| 10 | **Тестирование новых возможностей текущего обновления** |  |   |

1. Схема процесса обновления

