

БУ МЕДИЦИНСКИЙ ИНФОРМАЦИОННО
АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР

Утверждаем

Заместитель директора по
вопросам информатизации и
развития



Шафета Д.А.


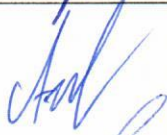
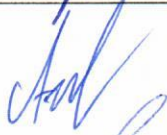
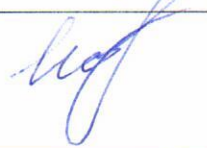

«14»  2019 г.



**РЕГЛАМЕНТ ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

Версия 2.0 от 29.05.2019

Лист согласования к приказу БУ «Медицинский информационно-аналитический центр» от ____ ____ 2019 года №

№ п/п	Должность	ФИО	Подпись	Примечания
1.	Заместитель директора по вопросам информатизации и развития	Шафета Денис Александрович		
2.	Начальник отдела сопровождения ГИС в сфере здравоохранения	Устинов Денис Валерьевич		
3.	Начальник отдела развития ГИС в СЗ	Ермилов Александр Андреевич		
	<i>и.о. Нач. отдела развития ГИС в СЗ</i>	<i>Ануров Мария Романовна</i>		
4.	Начальник отдела моделирования процессов медицинских организаций	Шафета Людмила Александровна		
5.	Начальник отдел по работе с обращениями граждан (Контакт-центр)	Панкин Андрей Викторович		
6.				

1. Общие положения

Требования настоящего регламента распространяются на структурные подразделения, которые в своей деятельности используют программное обеспечение для осуществления технической поддержки регионального сегмента единой государственной информационной системы здравоохранения.

Настоящий регламент определяет порядок работы с программным обеспечением для осуществления технической поддержки регионального сегмента единой государственной информационной системы здравоохранения.

2. Термины и определения

Сокращение	Определение
МО	Медицинская организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
НПА	Нормативно-правовой акт
НСИ	Нормативно-справочная информация
ПО	Программное обеспечение, разработанное для осуществления технической поддержки регионального сегмента единой государственной информационной системы здравоохранения на технической площадке, предоставленной БУ «Медицинским информационно-аналитическим центром»
БД	База данных
СУБД	Система управления БД
Сервисное событие (задача)	Любая сущность, определенная в ПО: заявка, инцидент, проблема, запрос на изменение, задание (наряд на работу), сбой, услуга, незапланированное прерывание сервисной услуги или снижение качества и др.
РС ЕГИСЗ	Региональный сегмент единой государственной информационной системы здравоохранения.
МИАЦ	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Медицинский информационно-аналитический центр»
LDAP	LDAP (англ. Lightweight Directory Access Protocol - «облегченный протокол доступа к каталогам») – протокол, позволяющий производить операции аутентификации, поиска и сравнения, а также операции добавления, изменения или удаления учетных записей.
Трекер	Логическое объединение задач в одну группу в рамках проекта
КЦ	Отдел по работе с обращениями граждан (Контакт центр) МИАЦ

3. Описание программного обеспечения

ПО предназначено для автоматизации процессов, связанных с управлением сервисными событиями (заявками), созданными в ходе оперативной работы по технической поддержке пользователей РС ЕГИСЗ, а также для отслеживания текущего статуса по этим заявкам в рамках всех зарегистрированных инцидентов.

Формирование единой базы сведений о выполнении работ по регистрируемым заявкам осуществляется в ручном режиме с использованием веб-интерфейса.

Хранение информации осуществляется в реляционной БД ПО.

Основной элемент учёта в ПО — задача. Задача содержит название заявки, тему, тип, приоритет, компоненты и содержание. Задача может быть расширена дополнительными полями (также и новые пользовательские поля могут быть определены), приложениями (например — фотографиями, скриншотами) или комментариями. Задача может редактироваться или просто изменять статус, например, из «открыт» в «закрыт». Какие переходы между состояниями возможны, определяется через настраиваемую последовательность действий в разделе Администрирование. Любые изменения в задаче протоколируются в журнал.

ПО предоставляет наглядную информацию об объеме работ, сроках их завершения, о статусах исполнения задач, загруженности сотрудников.

Основные информационные потоки ПО:

- 1) Из медицинских организаций в ПО;
- 2) Из МИАЦ в ПО;
- 3) От подрядных организаций (разработчиков) в ПО.

Информационные потоки ПО представлены на Рисунке 1

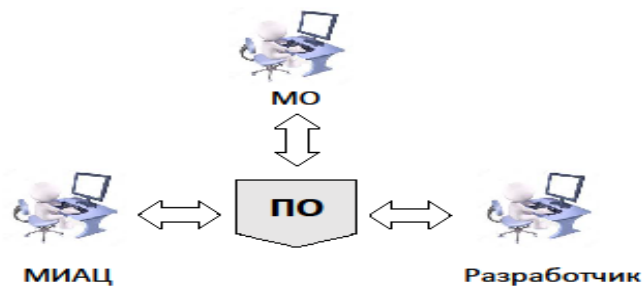


Рисунок 1 – Информационные потоки в ПО

Схема бизнес-процессов ПО представлена на Рисунке 2.

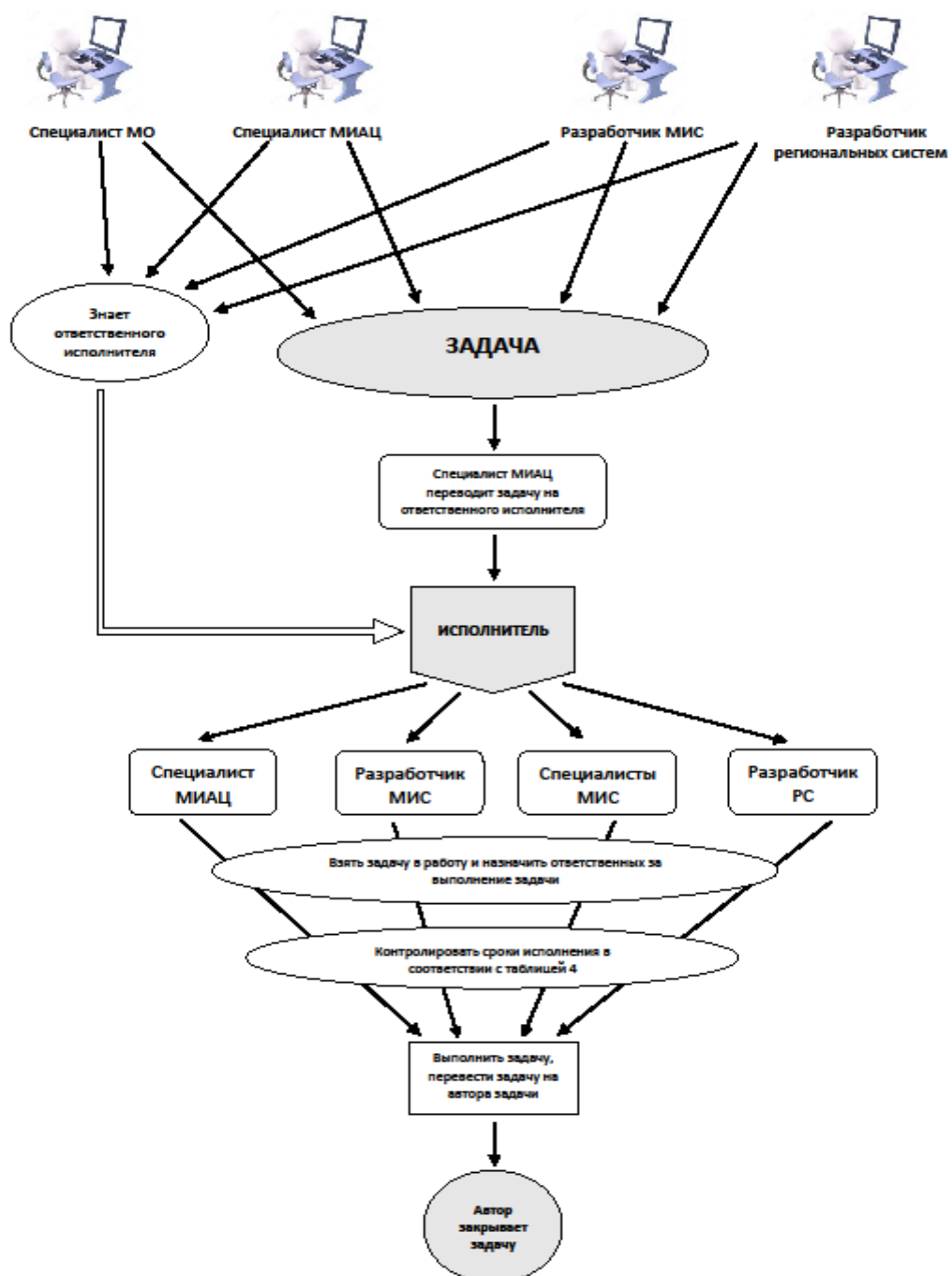


Рисунок 2 – Схема бизнес-процессов ПО

ПО является единым комплексом, включающим в себя взаимосвязанные технические, программные и информационные средства.

В ПО создается единое информационное пространство, посредством полноценного использования возможностей преобразования форматов данных, маршрутизации и протоколно-ориентированных сервисов.

ПО организуется по принципу трехзвенной архитектуры: Web-клиента, сервера приложения и сервера БД.

Уровень хранения данных в ПО строится на основе современных реляционных или объектно-реляционных СУБД. Для обеспечения целостности данных используются встроенные механизмы СУБД.

Доступ к данным предоставляется только авторизованным пользователям с учетом их служебных полномочий, а также с учетом категории запрашиваемой информации.

Структура БД организуется рациональным способом, исключающим одновременную полную выгрузку информации, содержащейся в БД ПО.

ПО обеспечивает автоматизированный информационный обмен без участия пользователей.

Работа в ПО осуществляется на основе функционально-ролевого подхода. В соответствии с этим в ПО реализуется возможность работы на основе функциональных ролей, указанных в Таблице 2.

Таблица 2 – Функциональные роли пользователей ПО

№ п/п	Функциональная роль	Выполняемые функции
1	Специалист МИАЦ	–создание сервисных событий (задач); –выполнение задач.
2	Руководитель группы специалистов МИАЦ	–назначение ответственных сотрудников для выполнения сервисных событий (задач); –мониторинг и распределение сервисных событий (задач); –отслеживание выполнения, просрочек по заявкам; –просмотр отчетов и статистических показателей.
3	Руководитель МИАЦ	–мониторинг сервисных событий (задач); –просмотр отчетов и статистических показателей.
4	Специалист МО	–создание сервисных событий (задач); –мониторинг выполнения сервисных событий (задач);
5	Разработчик	–выполнение сервисных событий (задач);
6	Наблюдатель	–мониторинг выполнения сервисных событий (задач);
7	Администратор	–ведение списка пользователей ПО; –настройка заявок и сервисных событий (задач) в ПО; –управление ролями пользователей; –настройка разрешений в ПО; –настройка справочников для параметров сервисных событий (задач).

Требования к роли Специалист МИАЦ.

Пользователи с ролью Специалист МИАЦ обладают следующими функциями:

- создание новых сервисных событий (задач);
- выполнение сервисных событий (задач);

Описание роли Руководитель группы специалистов МИАЦ.

Пользователи с ролью Руководитель группы специалистов МИАЦ должны обладать следующими функциями:

- назначение ответственных сотрудников для выполнения сервисных событий (задач);
- мониторинг и распределение сервисных событий (задач);
- отслеживание выполнения, просрочек по заявкам;
- просмотр отчетов и статистических показателей.

Описание роли Руководитель МИАЦ.

Пользователи с ролью Руководитель МИАЦ должны обладать следующими функциями:

- мониторинг сервисных событий (задач);
- просмотр отчетов и статистических показателей.

Описание роли Специалист МО.

Пользователи с ролью Специалист МО должны обладать следующими функциями:

- создание новых сервисных событий (задач);
- закрытие выполненных сервисных событий (задач);
- мониторинг выполнения созданных сервисных событий (задач);

Описание роли Разработчик.

Пользователи с ролью Разработчик должны обладать следующими функциями:

- добавление комментариев к сервисным событиям (задачам);
- перевод задач на других специалистов;
- проставление вида деятельности по задачам.

Описание роли Администратор.

В ПО реализуется следующая функциональность администрирования пользователей:

- регистрация нового пользователя;
- блокировка пользователя;
- редактирование данных пользователя;
- присвоение и удаление ролей пользователю;
- создание трекеров;
- создание новых заявок;
- настройка разрешений;
- настройка последовательности действий.

Создание учетных записей, аутентификация пользователя, восстановление пароля пользователя осуществляется по протоколу LDAP для доступа к службе каталогов инфраструктуры Учреждения (т.е. с использованием доменных учетных записей).

В ПО Трекеры являются основной классификацией, по которой сортируются задачи в проекте.

4. Порядок работы с сервисными событиями

Для однотипных сервисных событий (или задач) по направлениям деятельности в ПО выделены обособленные группы заявок - проекты. Создавать проекты может Администратор ПО. При создании проекта указываются:

- наименование проекта (например, «Сайт МИАЦ», Компонент «Контакт-центр», Компонент «Портал пациента»);
- описание (кратко описывается суть проекта и добавляются необходимые ссылки на НПА);
- модули (задачи, новости, форумы);
- трекеры (ошибка, настройка, улучшение, консультация);

В соответствии с процессами ПО создавать задачи могут специалисты МИАЦ, Специалисты МО и Разработчики.

Задачи, созданные Специалистами МО, назначаются на соответствующий проект. Затем руководитель проекта назначает задачу конкретному Специалисту Учреждения.

Интерфейс формы создания задачи представлен на Рисунке 4, поля формы описаны в Таблице 3.

Таблица 3 – Поля формы создания задачи

Поле	Тип	Назначение / Комментарий
Трекер	Выпадающий список	Категория, к которой относится задача
Тема	Поле для ввода	Название задачи
Описание	Поле для ввода	Описание задачи
Статус	Выпадающий список	Состояние задачи. Например, в работе, открыта, закрыта.
Приоритет	Выпадающий список	Тип важности задачи
Назначена	Выпадающий список	Специалист, ответственный за выполнение задачи
Вид обращения	Выпадающий список	Обсуждение и вопросы по проектам, предложения по улучшению, замечания и тех.поддержка по выявленным несоответствиям.
Файлы	Кнопка	Файлы необходимые для выполнения задачи
Дата начала	Поле для ввода	Выставляется автоматически ПО при создании задачи
Дата завершения	Поле для ввода	Выставляется по факту выполнения задачи
Оценка трудозатрат	Поле для ввода	Количественное выражение времени, которое потребуется для выполнения задачи. Выставляется исполнителем задачи
Готовность	Выпадающий список	Процент выполнения задачи, выставляется исполнителем задачи
Создать	Кнопка	Создание задачи
Создать и продолжить	Кнопка	Создание задачи и продолжение работы в ПО

Как только в заявке указан «Исполнитель», в структурное подразделение отправляется почтовое уведомление о том, что заявка зарегистрирована. После этого, руководитель структурного подразделения указывает в поле «Исполнитель» ответственного Специалиста МИАЦ.

Сервисное событие (Задача), назначенная Специалисту МИАЦ должна быть принята в работу в течение суток и выполнена этим специалистом МИАЦ в установленные сроки (см. таблица 4), либо назначена группе Разработчика. В течение суток после назначения задачи, разработчик, обязан принять ее в работу и изменить статус задачи с «новая» на статус «в работе» и выполнить ее в установленные сроки (см. таблицу 4).

Сервисное событие (Задача) «Согласование регламента информационного взаимодействия» после создания, обсуждается всеми заинтересованными специалистами в течении пяти рабочих дней. В случае отсутствия комментариев к регламенту в течении суток после окончания сроков согласования (5 рабочих дней) регламент отправляется на утверждение.

Допускается создание комментариев в процессе выполнения задачи. При создании комментариев есть возможность прикреплять различные файлы объемом не более 20 Мб.

Все совершаемые действия (изменение назначенного, комментарии, закрытие) сопровождаются уведомлениями по электронной почте на всех участников задачи (автор, назначенный специалист и список Наблюдателей).

4.2. Закрытие сервисного события (задачи)

Выполненную задачу в ПО необходимо переводить на специалиста, создавшего задачу или на Руководителя проекта. Специалист создавший задачу должен, проверить выполненную задачу и закрыть ее или вернуть на доработку с соответствующими комментариями.

4.3. Требования к правилам распределения прав доступа

Права на чтение и редактирование задач распределяются следующим образом:

- 1) задачи, созданные в рамках одной группы, доступны на просмотр всем участникам группы;
- 2) права на редактирование и переназначение задачи определяется ролью участника (Специалист МИАЦ, Специалист МО и другие).

4.4. Требования к отчетам в ПО

В ПО имеется возможность получения информации в следующих разрезах:

- 1) Количество задач по исполнителю внутри проекта и по всем проектам:
Проект Категория Статус Приоритет Тема Обновлено (дата) Готовность (%) Назначена

Фильтры и группировка доступны по всем параметрам задачи.

- 2) Количество просроченных задач в разрезе исполнителей (параметр «Назначена»).

- 3) Количество во время закрытых задач (дата фактического закрытия меньше или равна дате завершения).

- 4) Количество просроченных задач внутри проекта и по всем проектам.

Отчеты могут быть настроены как средствами ПО, так и с использованием компонента «аналитика и отчетность».

5. Ответственность

Работники Учреждения, несут дисциплинарную ответственность за ненадлежащее исполнение или неисполнение требований настоящего Регламента.

Ответственность за определение Трекера и исполнителя несёт работник КЦ, который регистрирует заявку.

Ответственность за определение группы Разработчиков несёт Сотрудник МИАЦ, который назначается ответственным за решение задачи.

Ответственность за соблюдение сроков решения задачи несёт Специалист МИАЦ, назначенный руководителем структурного подразделения.

6. Сроки реагирования на сервисное событие (задачу)

Таблица 4 – Сроки реагирования на сервисное событие (задачу)

Категория	Период предоставления услуг и приёма обращений	Время первой реакции Исполнителя	Время до предоставления решения (в т.ч. *замещающего)
Уровень Низкий 1	Официальные рабочие дни с 9:00 до 18:00	2 рабочих дня	15 рабочих дней
Уровень Нормальный 2	Официальные рабочие дни с 9:00 до 18:00	2 рабочий день	5 рабочих дней
Уровень Высокий 3	Официальные рабочие дни с 9:00 до 18:00	1 рабочий день	5 рабочих дней
Уровень Срочный 4	Официальные рабочие дни с 9:00 до 18:00	4 часа	1 рабочий день
	В нерабочие дни и нерабочие часы	1 день	1 день
Уровень Немедленный 5	Официальные рабочие дни с 9:00 до 18:00	1 час	5 часа
	В нерабочие дни и нерабочие часы – по предварительному запросу Заказчика	2 часа	5 часов
	В нерабочие дни и нерабочие часы – без предварительного запроса Заказчика	5 часа	1 рабочий день

– При необходимости изменения категорий ранее зарегистрированного Исполнителем обращения, Заказчик направляет новое обращение с пояснением причины повышения уровня.

* Замещающее решение – временное решение, способное восстановить нарушенные бизнес-процессы Заказчика.

- Регламент обращения:
- Заказчик инициирует обращение по e-mail письмом и регистрирует задачу в Redmine с описанием проблемы и дополнительной информацией.
- Исполнитель предоставляет адрес своего почтового ящика для обращений Заказчика. Исполнитель зарегистрирован в Системе приема заявок заказчика.
- В ситуации самого высокого уровня критичности, как повода для обращения, Заказчик должен уведомлять об этой ситуации Исполнителя по телефону при необходимости дублировать обращение на e-mail письмом или задачей в Системе приема заявок;
- Исполнитель высылает в ответ Заказчику e-mail с указанием, что обращение принято (в т.ч. ему присвоен уникальный номер, т.е. обращение зарегистрировано), кто назначен исполнителем либо оставляет комментарий в задаче и меняет статус на соответствующий;
- Исполнитель производит обработку обращения дистанционно (по e-mail, телефону, в Системе приема заявок). Если проблему, с которой обратился Заказчик, не удастся разрешить дистанционно, то специалист Исполнителя выезжает на территорию Заказчика.
- После получения необходимой помощи от Исполнителя Заказчик высылает по e-mail (в тот же адрес, по которому инициируется обращение) Исполнителю письмо с уведомлением, что запрос (обращение) следует закрыть, или оставляет соответствующий комментарий в Системе приема заявок, меняет статус задачи на Выполнено.

7. Приоритет сервисного события (задачи)

Приоритет сервисного события (задачи) выбирается исходя из характера задачи приведенного в таблице 5.

Таблица 5 –Приоритет сервисного события (задачи)

№ п/п	Приоритет	Характер сервисного события (задачи)
1	Уровень 5 Немедленный	–Нарушена работа Сервиса/Компонента в целом;
2	Уровень 4 Срочный	–Серьезные проблемы в работе Сервиса/Компонента; –Некорректная работа отдельных (критически важных) функций Сервиса/Компонента; –Нестабильная работа Сервиса/Компонента.
3	Уровень 3 Высокий	–Выявлены систематические некорректные данные в Сервисе/Компоненте; –Не корректная логика работы отдельных функций системы –Задачи требующие оперативного решения.
4	Уровень 2 Нормальный	–Наблюдаются проблемы в работе отдельных функций Сервиса/Компоненты не влияющих на работоспособность в целом; –Выявлены отдельные не корректные данные в Сервисе/Компоненте –Корректировка текстовых и цифровых значений, а также функционала.
5	Уровень 1 Низкий	–Ситуации вызывающие неудобства при работе с Сервисом/Компонентом не влияющие на функциональность. – Доработка/изменение функционала, текстовых и цифровых значений, интерфейса.