

# **СЕРВИСНАЯ ШИНА ЕЦП СМП**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ**

Листов 23

## Содержание

<b>ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ .....</b>	<b>3</b>
<b>1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>2 ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>3 ПОСТАВКА И ВНЕДРЕНИЕ ПРОГРАММЫ.....</b>	<b>6</b>
<b>4 РАЗВИТИЕ ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>7</b>
<b>5 ЭКСПЛУАТАЦИЯ ПРОГРАММЫ.....</b>	<b>8</b>
5.1 Мониторинг состояния сервера Программы .....	8
5.2 Восстановление Программы .....	9
<b>6 РЕГЛАМЕНТ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>10</b>
6.1 Общие положения .....	10
6.1.1 Назначение .....	10
6.1.2 Область применения .....	10
6.1.3 Перечень используемых определений и сокращений .....	10
6.1.4 Особые условия .....	11
6.2 Структура службы технической поддержки .....	12
6.3 Порядок предоставления услуг по технической поддержке .....	12
6.3.1 Способ и порядок обращения в СТП.....	13
6.3.2 Порядок регистрации и обработки Обращений специалистами СТП .....	13
6.3.3 Приоритеты Обращений .....	17
6.3.4 Требования к срокам обработки Обращений .....	18
6.3.5 Статусы Обращений.....	18
6.3.6 Информирование об авариях .....	19
6.3.7 Закрытие Обращений службой технической поддержки .....	19
6.4 База знаний службы технической поддержки .....	20
6.5 Ограничения процесса.....	20
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ А. ОПРОСНЫЙ ЛИСТ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА ПОСТАВКУ И ВНЕДРЕНИЕ СЕРВИСНОЙ ШИНЫ ЕЦП СМП.....</b>	<b>22</b>

## Перечень сокращений

Используемые в настоящем документе термины и сокращения представлены в Таблица 1.

Таблица 1 – Перечень терминов и сокращений

<b>Термин / Сокращение</b>	<b>Расшифровка</b>
АТС	Автоматическая телефонная станция
ЕИР	Единый информационный ресурс
ЕЦП СМП	Единая цифровая платформа скорой медицинской помощи
ИС	Информационная система
ИС СМП	Информационная система скорой медицинской помощи субъекта РФ
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
ПТК	Программно-технический комплекс
ПЭВМ	Персональная электронно-вычислительная машина
РМИС	Региональная медицинская информационная система здравоохранения субъекта РФ
Сервисная шина ЕЦП СМП, Программа	Программа для ЭВМ «Сервисная шина ЕЦП СМП»
Система-112	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории субъекта РФ
СМП	Скорая медицинская помощь
СТП	Служба технической поддержки
СУТП	Система управления технической поддержкой
ТФОМС	Территориальный фонд обязательного медицинского страхования субъекта РФ
ЭВМ	Электронно-вычислительная машина

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ определяет основные процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Сервисная шина ЕЦП СМП», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы, развитие Программы, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ЕЦП СМП, приведены в соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств»:

- приобретение (действия и задачи Заказчика, приобретающего Программу);
- поставка (действия и задачи ООО «РТ КИС», которое снабжает Заказчика программным продуктом);
- разработка (действия и задачи ООО «РТ КИС»: развитие Программы, оформление проектной и эксплуатационной документации, подготовка тестовых и учебных материалов и т.д.);
- эксплуатация (действия и задачи оператора – организации, эксплуатирующей Программу);
- сопровождение (действия и задачи, выполняемые сопровождающей организацией, то есть службой сопровождения). Сопровождение – внесений изменений в Программу в целях исправления ошибок, повышения производительности или адаптации к изменившимся условиям работы или требованиям.

## **2 ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

Для приобретения Сервисной шины ЕЦП СМП Заказчику необходимо обратиться в ООО «РТ КИС» по телефону +7 (495) 640-38-34 или по электронной почте [info@rt-cis.ru](mailto:info@rt-cis.ru).

Для подготовки коммерческого предложения на поставку и внедрение Программы Заказчику необходимо заполнить опросный лист, приведенный в Приложении А.

### **3 ПОСТАВКА И ВНЕДРЕНИЕ ПРОГРАММЫ**

Поставка Сервисной шины ЕЦП СМП осуществляется на условиях простой неисключительной лицензии на использование Программы.

Для ввода в действие экземпляра Программы ООО «РТ КИС» предоставляет следующие услуги:

- установка Программы и смежного программного обеспечения на мощностях Заказчика;
- проведение подготовки пользователей по вопросам работы с Программой;
- формирование требований на развитие экземпляра Программы в части интеграции с внешними системами и специализированным ПО;
- организация технической поддержки пользователей Сервисной шины ЕЦП СМП.

Мероприятия по подготовке пользователей Программы проводятся по следующим вопросам:

- работа с Программой;
- порядок обращения в Службу поддержки пользователей;
- работа с ПО Службы поддержки.

## 4 РАЗВИТИЕ ПРОГРАММЫ

Требования по развитию Сервисной шины ЕЦП СМП формируются из следующих источников:

- предложения по улучшению работы Программы, поступившие от пользователей;
- изменения нормативных документов, влияющих на автоматизируемые процессы;
- запрос в части дополнительной интеграции с внешними системами Заказчика.

Развитие Программы осуществляется в следующем порядке:

- формирование требований к версии;
- разработка технического задания (при необходимости);
- проведение работ по модернизации (развитию) Программы на основе доработки ее исходного кода;
- корректировка эксплуатационной документации на Программу;
- тестирование Программы;
- проведение приемо-сдаточных испытаний (при необходимости);
- установка версии на мощностях Заказчика.

## **5 ЭКСПЛУАТАЦИЯ ПРОГРАММЫ**

Для обеспечения надежного и бесперебойного функционирования Сервисной шины ЕЦП СМП должна быть организована служба эксплуатации Программы (оператора).

Задачи оператора по эксплуатации Программы включают в себя:

- обеспечение постоянной, регулярной и оперативной технической и консультационной поддержки Пользователей Программы;
- обеспечение оперативной установки и настройки Программы;
- обеспечение своевременного анализа и устранения сбоев и нештатных ситуаций, возникающих в работе Программы.

Оператор по эксплуатации Программы должен обеспечить выполнение следующих функций:

- мониторинг состояния сервера Сервисной шины ЕЦП СМП;
- работы по восстановлению;
- обслуживание сервисов Программы.

Для проведения работ по эксплуатации Программы сотрудники организации-оператора должны пройти обучение по эксплуатации Сервисной шины ЕЦП СМП в ООО «РТ КИС».

### **5.1 Мониторинг состояния сервера Программы**

По показаниям Системы мониторинга оператор должен выполнять следующие работы по мониторингу состояния сервера Программы:

- операционных систем по параметрам, влияющим на работу Программы:
  - объем свободной оперативной памяти;
  - загрузка процессоров;
  - объем операций ввода-вывода дисковой подсистемы в секунду;
  - загрузка сетевых интерфейсов;
  - наличие ошибок в системных журналах.
- Сервера по параметрам:
  - работоспособность служб сервера;
  - факт прослушивания службами сервера соответствующих TCP портов;
  - наличие ошибок в журнале.



## **5.2 Восстановление Программы**

Оператор должен выполнять восстановление из резервных копий Сервисной шины ЕЦП СМП при необходимости.

## **6 РЕГЛАМЕНТ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

### **6.1 Общие положения**

#### **6.1.1 Назначение**

Настоящий Регламент определяет порядок организации сопровождения (технической поддержки) пользователей по вопросам работы с Сервисной шиной ЕЦП СМП, сбора и регистрации замечаний к её работе.

В Регламенте приведен порядок информационного взаимодействия пользователей Программы и специалистов службы технической поддержки.

Настоящий Регламент разработан в целях:

- формирования единых правил и требований информационного взаимодействия при выполнении работ по технической поддержке пользователей Программы;
- установления порядка фиксации процесса выполнения работ.

Содержанием деятельности выполнения работ по технической поддержке пользователей Программы является следующий состав услуг:

- консультационная поддержка пользователей Программы;
- облуживание пользователей Программы;
- анализ и устранение технических ошибок (дефектов) и нештатных ситуаций.

#### **6.1.2 Область применения**

Требования и правила регламента распространяются на пользователей Сервисной шины ЕЦП СМП и службу технической поддержки, и описывают порядок обращения пользователей в службу технической поддержки и основные требования, предъявляемые к процессу технической поддержки программы.

#### **6.1.3 Перечень используемых определений и сокращений**

**Время разрешения обращения** – разница во времени между моментом поступления обращения и моментом завершения работ по обращению, за исключением времени на устранение обстоятельств, препятствующих выполнению работ по обращению.

**Журнал обращений пользователей** – документ, в котором отражается процесс выполнения работ, а также иные факты и обстоятельства, связанные с выполнением работ по обращению.

**Запрос на инструктаж** – обращение инициатора на проведение первичного инструктажа по работе с Программой.

**Запрос на консультацию** – обращение инициатора за консультационным сопровождением.

**Запрос на обслуживание** – обращение инициатора за технической поддержкой по изменению (настройке) параметров Программы.

**Заявка** – форма представления Обращения.

**Инициатор обращения, Инициатор** – Пользователь Программы, обратившийся за консультационным сопровождением или технической поддержкой.

**Инцидент** – незапланированное прерывание работы Программы или снижение её качества.

**Консультационное сопровождение** – действия (деятельность) по предоставлению Пользователям (клиентам) консультаций в форме советов, рекомендаций, экспертиз, подготовки документов и проектов, проведению различных исследований.

**Контакт-центр** – техническая служба, выполняющая обязанности по приему и первичной обработке обращений.

**Контактное лицо** – пользователь Программы, с которым идет непосредственное взаимодействие по обращению Инициатора.

**Обращение** – обращение инициатора за технической поддержкой.

**Пользователь Программы** – персонал организации, использующий в своей работе Сервисную шину ЕЦП СМП.

**Система управления технической поддержкой** – информационная система, предназначенная для регистрации и автоматизированной обработки обращений пользователей.

**Служба технической поддержки** – подразделение, выполняющее функции по приему, регистрации, назначению и обработке обращений.

**Услуга (по технической поддержке Пользователей Программы)** – комплекс мер по обеспечению постоянной, регулярной и оперативной технической и консультационной поддержки Пользователей, оперативной установки и настройки Сервисной шины ЕЦП СМП, своевременного анализа и устранения сбоев и нестандартных ситуаций, возникающих в работе Программы в объеме настоящего Регламента.

#### **6.1.4 Особые условия**

Информация, предоставляемая Пользователями в Службу технической поддержки (СТП) с целью проведения работ, является конфиденциальной и не должна передаваться третьим лицам без письменного разрешения Пользователя и только для исполнения обязательств на предоставление Услуг в соответствии с настоящим Регламентом.

## **6.2 Структура службы технической поддержки**

Служба технической поддержки состоит из трех уровней.

Первый уровень состоит из операторов СТП, в область ответственности которых входит:

- определение личности Инициатора и занесение информации об обращении в Систему управления технической поддержкой (СУТП);
- передача пользователям запрашиваемой информации, в случае наличия таковой в справочнике наиболее часто задаваемых вопросов и ответов;
- контроль статуса работ по обращению пользователей и информирование пользователей о статусе работ по запросу;
- получение от пользователей подтверждения устранения причин обращения и закрытие обращений.

Второй уровень состоит из рабочих групп, включающих инженеров, имеющих квалификацию, позволяющую оказывать техническую поддержку всех компонентов Программы.

Третий уровень состоит из рабочих групп специалистов – разработчиков компонентов Программы.

Служба технической поддержки представляет собой единую точку контакта для пользователей Сервисной шины ЕЦП СМП. Взаимодействие пользователей с СТП должно быть организовано с использованием каналов, указанных в п. 6.3.1.

## **6.3 Порядок предоставления услуг по технической поддержке**

Служба технической поддержки пользователей Программы используется для решения следующих задач:

- регистрация обращений Пользователей;
- оказание услуг по зарегистрированным обращениям в ПО службы поддержки;
- контроль оказания услуг в рамках зарегистрированных обращений.

Режим работы службы технической поддержки:

- круглосуточно, в том числе в выходные и праздничные дни при наличии договора на оказание услуг по технической поддержке;
- с 10 до 18 по рабочим дням для остальных пользователей Программы.

Оказание услуг осуществляется только на основании обращения пользователя Программы в СТП в соответствии с требованиями Регламента.

В обязательном порядке регистрируются в СУТП:

- все обращения пользователей Программы;

- процесс и результаты оказания услуг по решению запросов и инцидентов;
- отклонения от установленного порядка выполнения процесса, изменения, в том числе по срокам.

### **6.3.1 Способ и порядок обращения в СТП**

Все обращения в СТП направляются следующими способами:

- по телефону: 8 (800) 333-38-35, +7 (495) 640-38-56
- по электронной почте: [tp@rt-cis.ru](mailto:tp@rt-cis.ru)

При обращении в СТП любым способом Инициатор обязан предоставить следующую информацию:

- фамилию, имя и отчество;
- полное наименование структурного подразделения, отдела организации;
- должность;
- контактную информацию для связи (телефон, электронная почта);
- содержание обращения.

Обращения по вопросу некорректной работы Программы направляются любым способом из указанных в п. 6.3.1, с обязательным указанием действий, приведших к возникновению ошибки, с приложением скриншота ошибки.

### **6.3.2 Порядок регистрации и обработки Обращений специалистами СТП**

При обработке Обращений применяются следующие правила:

- все обращения пользователей, независимо от способа поступления, регистрируются в СУТП в качестве самостоятельного объекта – обращения;
- специалист первой линии, зарегистрировавший обращение, отвечает за его своевременное решение или передачу специалисту второй линии (эскалацию);
- при необходимости эскалации Обращения на вторую линию специалист первой линии указывает соответствующего специалиста второй линии в качестве исполнителя по заявке в СУТП;
- в случае эскалации заявки на вторую линию поддержки владельцем Обращения остается специалист первой линии, зарегистрировавший Обращение;

- если для рабочей группы определен куратор, то он контролирует своевременность принятия в работу, обработку и решение инцидентов, назначенных на его рабочую группу.

Сотрудник СТП обязан сообщить Инициатору регистрационный номер заявки в СУТП непосредственно при телефонном звонке, или в течение 5 минут после получения Обращения по электронной почте – путем отправки автоматического ответа. Регистрационный номер Обращению, зарегистрированному посредством СУТП, должен присваиваться в момент его сохранения.

В случае невозможности немедленного ответа на телефонный звонок, сотрудник СТП обязан при первой возможности осуществить обратный звонок на номер, с которого поступил пропущенный вызов, и предоставить Инициатору возможность сделать Обращение.

Сотрудник СТП, регистрируя обращение в СУТП, устанавливает статус соответствующей ему заявки «Открыто» и определяет его тип. После завершения оказания услуг по обращению сотрудник СТП устанавливает статус заявки «Решено». Затем производится перевод обращения в статус «Закрыто» в соответствии с п. 6.3.7 настоящего Регламента.

В случае недоступности Инициатора по указанным в обращении каналам связи, работы по обращению могут быть приостановлены до установления связи с Инициатором. В этом случае заявке в СУТП устанавливается статус «В ожидании», попытки установления связи с Инициатором фиксируются сотрудником СТП в СУТП путём добавления комментария к заявке.

В случае невозможности связаться с Инициатором по указанным в Обращении каналам связи в течение 3 (трех) рабочих дней Обращение отклоняется сотрудником СТП со статусом выполнения «Отменено».

В ходе оказания услуг сотрудники СТП могут связываться с Инициатором по предоставленной им при обращении контактной информации:

- для уточнения информации по обращению;
- для дополнительного консультирования;
- для информирования о ходе оказания услуг;
- для согласования результата оказания услуг;
- для подтверждения завершения оказания услуг по обращению.

Дополнительная информация по обращению может быть предоставлена Инициатором в СТП любым способом, указанном в пункте 6.3.1 настоящего Регламента, при этом необходимо указать номер ранее зарегистрированного обращения.

Порядок обработки обращения определяется в соответствии с его категорией, которую определяет и назначает сотрудник СТП:

- запрос на консультацию;
- запрос на обслуживание;
- ошибка (дефект) или нештатная ситуация.

Обращения, выходящие за рамки услуг, определенных настоящим Регламентом, обрабатываются по собственным правилам. К таким услугам относятся:

- запрос на проведение инструктажа;
- запрос на проведение регламентных работ;
- запрос на изменение.

По результатам оказания услуг сотрудники СТП сообщают решение по обращению Инициатора. При наличии электронной почты, указанной в контактной информации зарегистрированной заявки, Инициатор получает уведомление о завершении работ по обращению по электронной почте.

Сферой ответственности Службы технической поддержки является программное обеспечение Сервисная шина ЕЦП СМП. В случае поступления Обращений, выходящих за границы данной сферы ответственности, специалистом СТП производится регистрация заявки с последующим немедленным закрытием с рекомендацией обратиться в соответствующую организацию, отвечающую за поддержку продукта или услуги, с которыми связано Обращение.

Закрытие Обращения Инициатора выполняется в соответствии с п. 6.3.7 настоящего Регламента.

#### **6.3.2.1 Обращения категории «Запрос на консультацию»**

Консультационная поддержка Пользователей выполняется специалистами СТП в рамках заявки типа «Запрос на консультацию», зарегистрированной по Обращению.

Консультационная поддержка Пользователей Сервисной шины ЕЦП СМП включает в себя:

- консультирование по вопросам работы с сервисами Программы;
- консультирование по вопросам информационного взаимодействия Программы с ИС и внешним ПО;
- консультирование по вопросам администрирования Программы.

Взаимодействие с Инициатором по оказанию консультаций выполняется в соответствии с п. 6.3.2 настоящего Регламента.

Требования к срокам по оказанию консультаций Специалистами СТП приведены в п. 6.3.4 настоящего Регламента.

### **6.3.2.2 *Обращения категории «Запрос на обслуживание»***

Обслуживание Пользователей Сервисной шины ЕЦП СМП выполняется сотрудниками СТП в рамках Обращения с категорией «Запрос на обслуживание».

Основанием на выполнение работ в рамках обслуживания является Обращение Пользователя, направленное в адрес СТП в соответствии с требованиями п. 6.3.1. Требования к форме направления Обращения в СТП определены в пункте 6.3.2 настоящего Регламента.

Функции обслуживания Пользователей Сервисной шины ЕЦП СМП определяются договором.

Требования к срокам по обслуживанию Пользователей Сервисной шины ЕЦП СМП СТП приведены в п. 6.3.4 настоящего Регламента.

### **6.3.2.3 *Обращения категории «Ошибка (дефект) или нештатная ситуация»***

Исправление ошибок в работе функционала Сервисной шины ЕЦП СМП выполняется в рамках зарегистрированного сотрудниками СТП Исполнителя Обращения типа «Ошибка».

Основанием на выполнение работ по исправлению ошибок в работе функционала Программы является Обращение, направленное в адрес СТП в соответствии с требованиями п. 6.3.1 настоящего Регламента. Требования к форме направления Обращения в СТП определены в п. 6.3.2 настоящего Регламента.

В случае возникновения нештатной ситуации (Инцидента) СТП в течение срока, определенного в п. 6.3.4 настоящего Регламента, восстанавливает работоспособность Программы, одновременно с этим информируя Инициатора о статусе Инцидента. По завершению восстановительных работ СТП направляет Инициатору отчет о причинах сбоя и статистических показателях нагрузки на сервер Программы на момент сбоя.

Информация о восстановлении Программы направляется Пользователю по электронной почте, указанной в контактной информации зарегистрированного Обращения Пользователя.

При обработке Обращений, связанных с ошибками в работе функционала, сотрудником СТП проводится проверка информации с целью воспроизведения последовательности действий, приводящих к возникновению ошибки; также сотрудником СТП проводится проверка рабочей документации



Программы с целью уточнения схемы работы функционала. В случае невозможности воспроизведения последовательности действий, приводящих к возникновению ошибки или дефекта, заявка по Обращению отменяется.

В случае расхождения между описанным в составе рабочей документации и реализованным в Сервисной шине ЕЦП СМП функционалом и практикой применения данной функции, Обращение направляется на согласование для принятия решения по необходимости изменения функционала. При этом Обращение переводится в категорию «Запрос на изменение» и обрабатывается в соответствии с правилами для данной категории. Срок проверки и согласования по таким заявкам не включается в срок обработки Обращений, а срок обработки таких обращений может не соответствовать требованиям п. 6.3.4 настоящего Регламента.

#### **6.3.2.4 Обращения иных категорий**

Оказание Услуг по обращениям иных категорий не регламентируется настоящим документом, сроки их обработки могут не соответствовать требованиям п. 6.3.4 настоящего Регламента.

### **6.3.3 Приоритеты Обращений**

Всем поступающим Обращениям сотрудник СТП присваивает приоритет в зависимости от категории обращения и Инициатора.

Обращениям, связанным с некорректной работой Программы, присваиваются приоритеты 1 – 4 в зависимости от их срочности и важности, а сроки их обработки должны соответствовать срокам, предусмотренным для аналогичных типов запросов согласно п. 6.3.4 настоящего Регламента:

- Приоритет 1 (Критичный) – полная недоступность Сервисной шины ЕЦП СМП; ошибки/сбои, которые приводят к полной неработоспособности всех функций Программы;
- Приоритет 2 (Высокий) – ошибки/сбои, которые приводят к частичному нарушению работоспособности или недоступности функций Сервисной шины ЕЦП СМП;
- Приоритет 3 (Средний) – отклонение в работе Программы, не влияющее на корректную работу функционала; другие сбои и ошибки, затрагивающие основной функционал Программы;
- Приоритет 4 (Низкий) – ошибки дополнительных функций, информационных разделов; опечатки и форматирование; ошибки в справочных и информационных разделах; ошибки, не подпадающие под описание других приоритетов.

### 6.3.4 Требования к срокам обработки Обращений

СТП при наличии договора на предоставление услуг по технической поддержке должно обеспечить обработку обращений пользователей в сроки, указанные в таблице:

Приоритеты обращений	Сроки обработки обращений по типам обращений, часов		
	Инцидент	Запрос на обслуживание	Запрос на консультацию <sup>1</sup>
Приоритет 1	2	-	-
Приоритет 2	4	-	-
Приоритет 3	8	2	1
Приоритет 4	16	4	2

В случае, если Обращение связано с некорректной работой оборудования, на котором размещена Программа, специалисты СТП должны передать соответствующую информацию в службу, отвечающую за техническую поддержку вышеуказанного оборудования (контактные данные предоставляются Пользователем), а сроки обработки такого обращения устанавливаются регламентами деятельности указанной службы технической поддержки и могут не соответствовать вышеуказанным срокам. В этом случае оказание Услуг по Обращению может быть приостановлено до восстановления корректности работы оборудования.

### 6.3.5 Статусы Обращений

№ п/п	Наименование статусов	Описание
1	«Новый» или «Открыто»	Обращение зарегистрировано в СУТП и не принято в работу.
2	«В ожидании»	По Обращению ожидается ответ от Инициатора или Уполномоченного представителя.
3	«Согласование»	СТП требуются уточнения по обращению от Инициатора или Уполномоченного представителя.
4	«В работе»	Обращение принято на исполнение/в работу.
5	«Отменено»	Обращение не входит в рамки действующих обязательств по сопровождению и подлежит отклонению.
6	«Решено»	После завершения работ по обращению.
7	«Закрыто»	Работы по Обращению приняты Инициатором или Уполномоченным представителем, в соответствии с п. 6.3.7 настоящего Регламента.

<sup>1</sup> Консультирование пользователей по обращениям, поступившим по телефонной линии, должно осуществляться непосредственно в момент обращения, если для этого Исполнителю не требуется получение дополнительной информации, иначе – в установленные выше сроки.

№ п/п	Наименование статусов	Описание
8	«Запланировано»	Обращение категории «Запрос на изменение» включено в план работ

### 6.3.6 Информирование об авариях

При подтверждении поступившего Обращения по Инциденту, СТП информирует по электронной почте Уполномоченного представителя для принятия решения об оповещении Пользователей, затронутых данным сбоем. Способ оповещения Пользователей и круг оповещаемых лиц определяет Уполномоченный представитель.

Для оповещения об аварии Уполномоченные представители и СТП проводят следующие мероприятия:

- СТП готовит информационное письмо (с указанием примерных сроков устранения аварии) для Пользователей и направляет его Уполномоченному представителю на согласование;
- Уполномоченный представитель вносит корректировки и согласовывает текст информационного письма;
- СТП осуществляет рассылку информационного письма согласованным с Уполномоченным представителем способом.

Если время устранения аварии не было определено в информационном письме, по мере поступления информации осуществляется дополнительное оповещение.

При разрешении Инцидента СТП информирует об этом Уполномоченного представителя с целью получения подтверждения об успешном решении вопроса по телефону и (или) электронной почте.

### 6.3.7 Заккрытие Обращений службой технической поддержки

После оказания услуг по Обращению сотрудник СТП высылает на электронный адрес Инициатора письмо с просьбой подтвердить факт оказания услуг. Инициатор в течение 3 (трех) рабочих дней должен принять оказание услуг либо предоставить мотивированный отказ от принятия оказанных услуг. В случае получения отказа сотрудник СТП исправляет выявленные замечания и повторно посылает запрос на подтверждение выполненной работы. При отсутствии мотивированного отказа или подтверждения в течение 3 (трех) рабочих дней, обращение будет считаться выполненным надлежащим образом и приобретет статус «Закрывается» с уведомлением по электронной почте Инициатора о причине закрытия Обращения;

Заккрытие обращения происходит в следующих случаях:

- обращение исполнено, и со стороны Инициатора в течение 3 (трех) календарных дней с момента присвоения Обращению статуса «Решено» не получено мотивированного отказа от принятия оказанных услуг;
- при невозможности уточнения контактной информации или отсутствии ответа со стороны пользователя на запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) календарных дней с момента регистрации Обращения;

Обращение пользователя содержит запрос статуса ранее зарегистрированного обращения;

- СТП не удастся воспроизвести описанную проблему;
- Пользователь не может предоставить достаточную информацию для решения проблемы.

При наличии разногласий по результатам выполненных работ между Инициатором и Специалистами СТП принятие решения о закрытии или продолжении работ по данному Обращению выносится на обсуждение с Уполномоченным представителем Заказчика.

#### **6.4 База знаний службы технической поддержки**

СТП ведет базу знаний, содержащую описание решения типовых проблем. При поступлении Обращения, связанного с типовыми проблемами, сотрудник СТП может предоставить Инициатору ссылку на соответствующую статью в базе знаний.

Сотрудники СТП обязаны регулярно (не реже одного раза в месяц) проводить анализ Обращений в базе данных СУТП на предмет выявления типовых проблем, и при наличии обходных решений или рекомендаций добавлять статью с их решением в базу знаний, размещенную в СУТП.

#### **6.5 Ограничения процесса**

В рамках процесса взаимодействия Пользователей Сервисной шины ЕЦП СМП со службой технической поддержки не предусмотрено решение следующих задач:

- организация и регламентирование деятельности ИТ-подразделений в рамках процедур, отличных от процесса технической поддержки;
- разработка технических решений с изменением логики СУТП;
- разработка процедур согласования работ, проводимых участниками процесса технической поддержки;

- организация и ведение договорной деятельности Пользователей;
- регламентирование деятельности по передаче данных вне рамок базы знаний, например, организация обучения, семинаров и т.п.

**Приложение А. Опросный лист для подготовки коммерческого предложения на поставку и внедрение Сервисной шины ЕЦП СМП**

	<b>Вопрос</b>	<b>Ответ</b>
	<b>Контактные данные</b>	
1	Субъект РФ, город	
2	Юридический и фактический адреса	
3	Контактные телефоны	
4	Электронная почта	
5	Контактное лицо (должность)	
6	Контактное лицо (ФИО)	
	<b>Техническое состояние объекта</b>	
7	<p>Существующее серверное оборудование (аппаратное обеспечение):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– производитель и модель оборудования;</li> <li>– состав оборудования;</li> <li>– производительность (процессор, память (RAM), дисковая подсистема);</li> <li>– интерфейсы;</li> <li>– наличие устройства удаленного присутствия (ILO или др.);</li> <li>– Производилась ли модернизация оборудования (добавление памяти и т.п., замена стандартных компонентов в связи с выходом из строя и пр.);</li> <li>– Сетевое периферийное оборудование (производитель, модель, технические характеристики)</li> </ul>	
8	<p>Место установки серверного:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– наличие специально выделенной серверной комнаты;</li> <li>– наличие свободной серверной стойки (наименование производителя);</li> <li>– наличие места в серверных стойках для размещения дополнительного оборудования (в «юнитах»)</li> </ul>	
9	Выделение пула IP адресов из сети СМП для серверов 6 адресов (указать подсеть, маску, шлюз)	
10	Наличие системы кондиционирования (вентиляции) в серверных помещениях	
11	Наличие системы гарантированного питания (Есть/Нет, на сколько часов рассчитана)	

	<b>Вопрос</b>	<b>Ответ</b>
	<b>Интегрируемые ИС и ПО</b>	
12	Наличие Системы-112 в субъекте РФ: – производитель; – используемый протокол	
13	Наличие ИС СМП субъекта РФ: – полное наименование; – производитель; – используемый протокол	
14	Наличие ЕИР ТФОМС: – производитель; – используемый протокол	
15	Наличие РМИС субъекта РФ: – полное наименование; – производитель; – используемый протокол	
13	Наличие ведомственной АТС: – полное наименование; – производитель; – цифровая или аналоговая	