

УТВЕРЖДАЮ

Директор
государственного учреждения
«Республиканский научно-
практический центр медицинских
технологий, информатизации,
управления и экономики
здравоохранения»


_____ А.А.Щербинский


_____ 02.02.2024 г.

**РЕГЛАМЕНТ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ
ПОДДЕРЖКЕ И СОПРОВОЖДЕНИЮ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ
«МЕДИЦИНСКАЯ АККРЕДИТАЦИЯ»**

Минск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Термины и определения	3
2. Основные положения.....	4
3. Уровни технической поддержки и сопровождения.....	5
4. Порядок подачи обращений.....	5
5. Обработка обращений	7
6. Приоритет заявок	8
7. Режим работы службы технической поддержки	9

1. Термины и определения

Информационная система «Медицинская аккредитация» (далее – ИС МА) – система, предназначенная для автоматизации оценки соответствия государственных организаций здравоохранения критериям медицинской аккредитации.

Заявка (обращение) – вопрос или проблема, возникшая у пользователя в процессе эксплуатации системы, поступившая по каналам связи службы технической поддержки и оформленная надлежащим образом.

Оператор (Владелец) ИС – государственное учреждение «Республиканский научно-практический центр медицинских технологий, информатизации, управления и экономики здравоохранения» (далее – РНПЦ МТ).

Пользователи системы – государственные организации здравоохранения, подлежащие медицинской аккредитации.

Служба технической поддержки (далее – СТП) – сотрудники РНПЦ МТ, которые принимают, обрабатывают заявки пользователей ИС МА с целью решения возникших у пользователей проблем и оказания консультативной помощи по вопросам информационного характера.

Техническая поддержка – мероприятия, проводимые СТП для обеспечения корректного функционирования системы, ее надлежащего технического обслуживания, а также для своевременного предоставления всей необходимой информации, запрашиваемой пользователями в рамках эксплуатации системы.

2. Основные положения

2.1. Регламент по технической поддержке и сопровождению информационной системы «Медицинская аккредитация» (далее – Регламент) определяет порядок, механизм и условия оказания услуг, относящихся к технической поддержке и сопровождению ИС МА.

2.2. Целями технической поддержки и сопровождения ИС МА являются обеспечение бесперебойного функционирования ИС, своевременная настройка и внесение изменений в систему.

2.3. Регламент утверждается Оператором ИС МА и размещается на официальном сайте РНПЦ МТ по адресу в сети Интернет <https://rnpomt.by/> (далее – сайт РНПЦ МТ) в разделе ИС МА.

2.4. Изменения и (или) дополнения к Регламенту утверждаются РНПЦ МТ. С момента размещения на сайте РНПЦ МТ настоящего Регламента, изменений и (или) дополнений в Регламент или новой редакции Регламента, предыдущая редакция Регламента считается утратившей силу. Действующей считается версия Регламента, размещённая на сайте.

2.5. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, присутствуют в ИС МА в разделе Помощь и могут дополняться по мере необходимости.

2.6. Перед подачей обращения в СТП необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах и на сайте <https://medaccr.rnpomt.by>.

2.7. Оператор не несет ответственности за работоспособность почтовых сервисов третьих лиц. Пользователь несет ответственность за регулярность проверки своего электронного почтового ящика.

2.8. Обращение считается выполненным и закрытым, если с момента отправки решения по заявке в течение 24 часов от пользователя не поступило дополнений в рамках данного обращения.

3. Уровни технической поддержки и сопровождения

Для обеспечения взаимодействия организаций здравоохранения и РНПЦ МТ доступны два уровня технической поддержки.

3.1. Сотрудники отдела внедрения и сопровождения государственных информационных систем здравоохранения. Поддержка на данном уровне включает следующие функции:

- консультирование пользователей по вопросам функциональных возможностей ИС МА;
- прием предложений от пользователей по совершенствованию функционала системы;
- ответы на обращения, направленные через форму «Задать вопрос» на сайте medaccr.rnrcmt.by (Помощь – Задать вопрос), поступившие на электронную почту СТП, поступившие по звонку в СТП.

3.2. Сотрудники РНПЦ МТ, которые принимают непосредственное участие в разработке системы. На данном уровне осуществляются функции:

- восстановление работоспособности системы в случае сбоев и аварийных ситуаций, устранение причин, повлекших данные сбои;
- разработка технической документации по эксплуатации системы;
- выполнение регламентного резервного копирования базы данных с целью сохранения целостности информации при необходимости ее восстановления;
- внесение доработок в систему при необходимости ее совершенствования с учетом предложений пользователей.

4. Порядок подачи обращений

Основанием для оказания технической поддержки является заявка, направленная пользователем ИС МА.

Процесс взаимодействия между пользователями и технической поддержкой реализован посредством нескольких каналов связи:

4.1. Приоритетным является способ подачи заявки через форму на сайте medaccr.rnrcmt.by «Задать вопрос» (Помощь – Задать вопрос). В форме «Задать вопрос» пользователем подробно описывается проблема или возникший вопрос, прикрепляются дополнительные файлы со сведениями, позволяющими понять суть проблемы и решить её наилучшим образом.

4.2. В случае, если пользователь по какой-то причине не имеет возможности подать заявку через форму на сайте, обращение может быть направлено на электронную почту Оператора со всеми реквизитами, необходимыми для идентификации пользователя и его вопроса. При отправке заявки необходимо в теме письма указать наименование организации, а также в письме изложить суть вопроса или проблемы, приложить (при необходимости) файлы, способствующие более полному пониманию обращения (скриншоты, документы, отчеты и прочее), пошагово описать действия, которые приводят к возникновению данной проблемы. В подписи письма должны быть указаны Ф.И.О. и должность отправителя, а также адрес(-а) электронной почты, на который(-ые) необходимо направить ответ. По умолчанию ответ СТП направляет на электронную почту, с которой поступила заявка.

4.3. При поступлении заявки по телефону в СТП необходимо назвать полное наименование организации, Ф.И.О. и должность обратившегося пользователя, подробно описать суть возникшего вопроса или проблемы. Для более оперативного решения вопросов в обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Проблему необходимо описать пошагово для возможности ее воспроизведения и устранения повлекших ее причин. При необходимости уточнения информации также направляются дополнительные данные (скриншоты, документы и прочее) для детального и точного отражения сути обращения. Дополнительные сведения направляются на электронную почту Оператора.

4.4. В случае выявления критической ситуации, которая приводит к недоступности ИС МА в процессе эксплуатации и делает работу в системе невозможной, сотрудники отдела внедрения и сопровождения государственных информационных систем здравоохранения направляют информацию об ошибке разработчикам ИС МА для поиска и устранения причины сбоя. После решения вопроса разработчики ИС МА сообщают об исправлении ошибки сотрудникам отдела внедрения и сопровождения государственных информационных систем здравоохранения.

4.5. После уточнения всей необходимой и достаточной информации по заявке специалист СТП предоставляет ответ на обращение. Ответ может быть предоставлен сразу после поступления заявки, но не позднее сроков, установленных настоящим Регламентом.

5. Обработка обращений

5.1. Обращения в СТП обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем приоритета, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки.

5.2. Время реакции может зависеть от сложности решаемой проблемы (обращения).

5.3. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, так как на время решения могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа пользователя, необходимость поиска причины проблемы, устранение сбоев ИС и иные факторы.

5.4. Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в Регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от пользователей. Реакция сотрудников СТП на поступление дополнительной информации может быть

дольше, но не больше максимального времени решения проблемы, определенного для данного приоритета заявки.

5.5. Обработка заявки может быть отложена или невозможна по ряду причин:

- пользователь не предоставил для решения проблемы всю необходимую и запрашиваемую информацию;
- вопрос требует детальной диагностики или доработки функционала системы.

6. Приоритет заявок

В зависимости от времени, установленного для решения поступившего обращения, заявки по своему приоритету идентифицируются следующим образом:

6.1. Низкий – вопрос или проблема по заявке не влияют на функционирование системы, носят консультативный характер. Максимальное время для предоставления ответа по данным заявкам должно быть не более 4 (четырёх) рабочих дней с момента получения заявки Оператором.

6.2. Средний – вопрос или проблема требуют предоставления дополнительной информации, и может потребовать внесения изменений в программное обеспечение. Максимальное время для предоставления ответа по данным заявкам должно быть не более 3 (трех) рабочих дней с момента получения заявки Оператором.

6.3. Высокий – вопрос или проблема влияет на функционирование системы в целом и носит экстренный характер. Заявка должна быть обработана в максимально короткий срок.

7. Режим работы службы технической поддержки

Консультирование пользователей осуществляют специалисты СТП ИС МА в режиме реального времени в соответствии с графиком работы Оператора.

По вопросам функционирования программного обеспечения ИС МА консультирование осуществляется через форму на сайте medaccr.rnrcmt.by «Задать вопрос» (Помощь – Задать вопрос), по телефонам: +375 (17) 311 50 88, +375 (17) 311 50 92, либо по электронной почте: support@rnrcmt.by.