


СОГЛАСОВАНО

Департамент информатизации Тюменской области

Директор

  
М.В. Рудзевич



СОГЛАСОВАНО

Департамент здравоохранения Тюменской области

Директор

  
Н.В. Логинова



УТВЕРЖДАЮ

Государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области»

Директор

  
А.Р. Усманов



**Регламент эксплуатации  
информационной системы Мониторинга инфекционных и  
паразитарных заболеваний (Инфекции.Нет)**

Тюмень 2021 г.

## Оглавление

1. Термины, сокращения и определения .....	3
2. Общие сведения .....	4
3. Технические требования к функционированию Системы .....	4
4. Технологическое обслуживание компонент Системы .....	4
4.1 Работы по техническому обслуживанию компонентов Системы .....	5
4.2 Порядок проведения плановых регламентных работ по техническому обслуживанию и обновлению программного обеспечения Системы .....	5
5. Порядок предоставления технической и консультационной поддержки пользователей Системы .....	5
5.1 Порядок приема и регистрации заявок пользователей .....	6
5.2 Требования к оформлению заявок в службу технической поддержки .....	6
5.3 Параметры оказания услуг технической и консультационной поддержки пользователей Системы .....	6
5.4 Условия закрытия заявок без фактического исполнения .....	7
5.5 Ограничения на обслуживание .....	7
6. Порядок внесения изменений в функционал Системы .....	8
7. Порядок доступа Пользователей к информации, обрабатываемой в Системе .....	8
7.1 Требования по обеспечению соответствия требованиям безопасности Системы и (или) автоматизированных рабочих мест пользователей Системы .....	8
7.2 Порядок предоставления прав доступа для работы в Системе .....	9
8. Ответственность сторон .....	10
8.1 Ответственность медицинских организаций пользователей Системы .....	10
8.2 Ответственность Оператора Системы .....	10
<i>Приложение №1</i> .....	12
<i>Приложение №2</i> .....	13
<i>Приложение №3</i> .....	14

## 1. Термины, сокращения и определения

**«Инфекции.Нет» (ИС МИиПЗ, Система)** – информационная система Мониторинга инфекционных и паразитарных заболеваний. Система предназначена для использования в медицинских организациях, участвующих в процессах лечения и профилактики инфекционных и паразитарных болезней.

**Пользователи Системы** — сотрудники медицинских организаций, государственного автономного учреждения Тюменской области «Медицинский информационно-аналитический центр», которым предоставлен доступ в Систему на основании заявок, направленных Оператору Системы.

**Владелец Системы** — уполномоченная организация, определяющая требования по развитию Системы, осуществляющая координацию взаимодействия пользователей Системы, ведения мониторинга качества работы пользователей в Системе и показателей эффективности использования Системы, в лице Департамента здравоохранения Тюменской области.

**Уполномоченный орган по организационно-техническому обеспечению Системы** - Департамент информатизации Тюменской области осуществляющий контроль надлежащего функционирования Системы, организацию мероприятий и координацию участников информационного взаимодействия для обеспечения эксплуатации системы.

**Оператор Системы (Оператор)** – уполномоченная организация, осуществляющая деятельность по эксплуатации и сопровождению Системы, администрированию технических и программных средств серверной инфраструктуры Системы, организации и проведению комплекса работ по обеспечению защиты Информации, в том числе предоставление и администрирование прав доступа к информации, хранящейся в Системе, в лице государственного казенного учреждения Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области».

**ГАУ ТО «МИАЦ»** — Государственное автономное учреждение Тюменской области «Медицинский информационно-аналитический центр», выполняющее методологические функции по развитию и эксплуатации информационных систем.

**Service Desk (SD)** — портал технической поддержки Тюменской области, предназначенный для регистрации, обработки и мониторинга исполнения запросов Пользователей Системы (<https://sd.72to.ru>)

**Инцидент** - любое событие, не являющееся частью нормального функционирования Системы, которое привело или может привести к нарушению работоспособности Системы.

**Запрос (заявка)** – обращение пользователя Системы в службу технической поддержки для разрешения выявленных инцидентов.

**Служба технической поддержки** - подразделение Оператора или исполнителя государственного контракта на оказание услуг по сопровождению Системы, осуществляющее техническую и консультационную поддержку пользователей Системы.

**Время реакции на запрос (заявку)** – период времени (начиная с момента регистрации заявки), в течение которого будет начата обработка запроса.

**Предельное время выполнения запроса (заявки)** – период времени (начиная с момента регистрации заявки), в течение которого будет найдено постоянное или временное решение запроса. Не включает в себя время запроса дополнительной информации.

**Критичный функционал** – функционал, ошибки и сбои которого делают невозможным корректное использование Системы в 50% или более медицинских организаций.

**ПО** – программное обеспечение.

**НПА** — нормативно-правовой акт.

**АРМ** — автоматизированное рабочее место.

**МО** — медицинская организация.

## **2. Общие сведения**

Настоящий регламент эксплуатации информационной системы «Мониторинга инфекционных и паразитарных заболеваний» (далее – Регламент) определяет порядок эксплуатации Системы в рамках полномочий Оператора, а также порядок взаимодействия Оператора и пользователей Системы,

Регламент разработан в соответствии с действующим нормативно-правовым актом Тюменской области Распоряжение ДИТО №05-р от 22 марта 2021 года «Об информационной системе Мониторинга инфекционных и паразитарных заболеваний».

Регламент содержит общие сведения и обязательные требования по эксплуатации Системы в части:

- технических требований к режимам функционирования Системы;
- регламентных работ по обслуживанию компонент Системы;
- предоставления услуг технической и консультационной поддержки пользователям Системы;
- порядка внесения изменений в функционал Системы;
- порядка доступа к информации, обрабатываемой в Системе;
- ответственности сторон по обеспечению качественной эксплуатации Системы.

## **3. Технические требования к функционированию Системы**

Регламент устанавливает следующие требования к режимам функционирования Системы:

- режим функционирования круглосуточный — 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году;
- доступность на уровне не менее 99,5% при этом допускается не более 50 минут недоступности отдельных модулей Системы или Системы в целом в неделю.

Для достижения указанных требований Оператор обеспечивает необходимые организационные мероприятия, а также применение программных, технологических и технических средств в составе:

- внешних средств мониторинга работоспособности Системы;
- средств резервирования программных компонент;
- сертифицированных средств криптографической защиты передаваемой информации;
- сертифицированных средств межсетевое экранирование, обнаружения вторжений, антивирусной защиты, защиты от несанкционированного доступа.

## **4. Технологическое обслуживание компонент Системы**

### **4.1 Работы по техническому обслуживанию компонент Системы**

Оператор в режиме 24/7 обеспечивает мониторинг и конфигурирование работы, а также резервирование следующих компонент Системы:

- серверов;
- сетевого оборудования;
- телекоммуникационного оборудования;
- платформ виртуализации;
- технических средств защиты обрабатываемой информации.

Оператор обеспечивает резервирование: сетевого оборудования, телекоммуникационного оборудования, серверов, технических средств защиты обрабатываемой информации, а так же обеспечивает обновление аппаратного и программного обеспечения Системы.

#### **4.2 Порядок проведения плановых регламентных работ по техническому обслуживанию и обновлению программного обеспечения Системы**

Работы на каком-либо из компонент Системы, которые могут привести к недоступности критичного функционала, выполняются Оператором после согласования с Владельцем Системы и обязательным уведомлением пользователей Системы путем:

- размещения информационной новости на сайте Оператора ([www.citto.ru](http://www.citto.ru)) в разделе *Главная* → *Направление деятельности* → *Государственная информационная система в сфере здравоохранения Тюменской области* → *Новости* за 3 (три) дня до планового выполнения работ (выполняется ответственным лицом Оператора);
- размещения на главной странице Системы информационного сообщения с датой и временем проведения плановых работ (выполняется ответственным лицом службы технической поддержки по заявке Оператора).

Рассылка по части работ на инфраструктуре Системы выполняется дежурным сетевым администратором. В теле письма указывается:

- период начала и окончания работ;
- плановое время недоступности системы;
- участники группы проведения работ, с указанием email и телефонов;
- краткое описание вносимых изменений в функционал Системы.

По окончании проведения плановых регламентных работ по обновлению программного обеспечения Системы Оператор организует дежурство в течение не менее 2 часов с целью контроля штатного функционирования Системы после проведенных работ.

В случае выявления ошибки, влияющей на критичный функционал Системы, сотрудник Оператора, курирующий проведение регламентных работ, вправе самостоятельно и под личную ответственность принять решение о повторном обновлении Системы для устранения ошибки с обязательным последующим предоставлением Владельцу Системы объяснений о причинах повторного обновления, времени недоступности Системы.

### **5. Порядок предоставления технической и консультационной поддержки пользователей Системы**

#### **5.1 Порядок приема и регистрации заявок пользователей**

Обращения пользователей к Оператору по вопросам функционирования телекоммуникационного оборудования, аппаратной инфраструктуры Системы, а также ПО «Инфекции.Нет» принимаются и регистрируются круглосуточно по следующим каналам:

- Service Desk (<https://sd.72to.ru>).

Заявки пользователей в выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время в периоды с 18:00 до 00:00 и с 00:00 до 09:00 по Тюменскому времени для консультаций по критичному функционалу системы и сообщениях об инцидентах с критичным приоритетом могут

быть переданы по следующим каналам (с обязательным дублированием заявки в Service Desk (<https://sd.72to.ru>)):

- телефон: (3452) 54-30-50, с просьбой перевода звонка на вн. 0478;
- мобильный 8-919-950-01-60;
- электронная почта: 103@72to.ru.

## 5.2 Требования к оформлению заявок в службу технической поддержки

1. Заявки пользователей, не касающиеся критичного функционала (ошибки, не требующие незамедлительного решения, заявки на предоставление прав доступа к работе в Системе, заявки на проведение настроек и доработок Системы) принимаются на портале технической поддержки Тюменской области (Service Desk) по адресу <https://sd.72to.ru>.

Путь к форме регистрации заявки: Каталог услуг → Системы здравоохранения → Инфекции.Нет.

В заявке обязательно должны быть указаны:

- организация, в которой работает пользователь;
- контактные данные пользователя (ФИО, телефон);
- подробное описание проблемы либо текст вопроса;
- скан-копия подписанной руководителем заявки (для заявок по созданию учетных записей или настройке прав доступа)

Пример заполнения заявки через Service Desk приведен в Приложении №1 к настоящему регламенту эксплуатации Системы

## 5.3 Параметры оказания услуг технической и консультационной поддержки пользователей Системы

Приоритет заявки определяется на основании степени нарушения критичного функционала Системы. Исходя из приоритета заявки определяется время реакции на заявку и предельное время выполнения заявки. Оператор может повысить приоритет любого незакрытого запроса вплоть до «Критический» по собственному усмотрению. Оператор может понизить приоритет запроса по согласованию с Пользователем, создавшим заявку. Параметры обслуживания обращений зависят от приоритета и приведены в таблице №1.

Таблица №1. Параметры обслуживания обращений.

Приоритет запроса	Описание приоритета	Время реакции, в рабочих часах	Время решения
Критический	Критические ошибки и сбои, делающие невозможным корректное использование Системы в 50% или более медицинских организаций.	Не более 2 часов	Не более 4 рабочих часов
Высокий	Серьезные ошибки и сбои, делающие невозможным корректное использование Системы в отдельных медицинских организациях.	Не более 4 часов	Не более 1 р.д.

Нормальный	Сбой, влияющий на удобство работы с Системой, снижающее эффективность её использования.	Не более 8 рабочих часов	Не более 3 р.д.
Низкий	Прочие инциденты и проблемы, Консультации.	Не более 16 рабочих часов	Не более 5 р.д.

Работы и консультации по решению инцидентов могут включать предоставление временного решения проблемы - "обходного пути" (восстановление работоспособности без устранения причины инцидента). В случае решения инцидента методом «обходного пути», пользователю должен быть озвучен срок приведения Системы в режим штатного функционирования.

Заявка считается закрытой после предоставления консультации пользователю, проведения работ, позволяющих устранить сбой и восстановить нормальное использование Системы (включая методом «обходного пути»).

Информацию о статусе выполнения заявки можно получить в личном кабинете портала Service Desk (<https://sd.72to.ru>).

#### **5.4 Условия закрытия заявок без фактического исполнения**

В случае предоставления неполной информации заявка будет возвращена пользователю для уточнения. Заявка будет закрыта, при отсутствии ответа от пользователя в течение 2-х рабочих дней.

При невозможности повторить ошибку по описанному пользователем алгоритму ее возникновения и отсутствии средств удаленного доступа к рабочему столу пользователя (Ассистент) заявка будет закрыта с рекомендацией зарегистрировать заявку через Service Desk с приложением описания алгоритма возникновения ошибки и скриншотов.

#### **5.5 Ограничения на обслуживание**

Не принимаются и не рассматриваются запросы, поступившие по каналам, не указанным в п. 5.1 в том числе к сотрудникам и руководителям Оператора посредством:

- письменного обращения на личную электронную почту или в мессенджер;
- устного обращения, в том числе по телефону.

Оператор оставляет за собой право отказать в консультативной поддержке пользователей:

- в случае нетактичного поведения пользователей;
- в случае отсутствия на месте системного администратора МО, без участия которого выполнение заявки невозможно;
- в случае отсутствия или невозможности запуска с рабочих мест пользователей средств удаленного доступа к рабочему столу(ПО «Ассистент»);
- по вопросам не касающимся функционирования Системы или ее компонентов;
- при неисправности клиентской инфраструктуры МО и оборудования, входящего в состав рабочих мест пользователей;
- по вопросам эксплуатации внутренней информационно-коммуникационной инфраструктуры МО;
- по вопросам эксплуатации средств защиты информации, владельцем которых является МО.

Оператор не выполняет корректировку внесенных пользователями данных, не корректирует данные пациентов, не удаляет и не изменяет медицинские документы.

Оператор не обслуживает и не настраивает оборудование МО, входящее в состав внутренней информационно-коммуникационной инфраструктуры МО (в т.ч. компьютерное и сетевое оборудование, принтеры, мобильные устройства), не взаимодействует с поставщиками оборудования МО по вопросам настройки, ремонта, замены.

## **6. Порядок внесения изменений в функционал Системы**

Под изменением функционала понимается разработка новой функциональности или изменение текущего функционала Системы с помощью настроек или разработок, результат которых приводит к изменению хода регламентированного процесса.

Оператор не выполняет изменение функционала Системы по запросам пользователей Системы, за исключением:

- заявок по устранению ошибок в штатном функционировании Системы;
- заявок, обусловленных изменением требований НПА.

Заявки на изменение функционала, направленные по форме, указанной в Приложении №2, рассматриваются ГАУ ТО «МИАЦ» на предмет полноты, целесообразности и приоритетности. Уполномоченный сотрудник ГАУ ТО «МИАЦ»:

- проводит анализ необходимых изменений;
- уточняет детали необходимых изменений у инициатора заявки (при необходимости);
- по согласованию с Владельцем Системы и Департаментом информатизации Тюменской области принимает решение об изменении функционала Системы;
- определяет приоритет и рекомендуемые сроки реализации;
- описывает функциональные требования на изменение функционала.

Информирование пользователей об изменении функционала производится согласно п. 4.2. настоящего Регламента.

## **7. Порядок доступа Пользователей к информации, обрабатываемой в Системе**

### **7.1 Требования по обеспечению соответствия требованиям безопасности Системы и (или) автоматизированных рабочих мест пользователей Системы**

7.1.1 При обеспечении требований информационной безопасности требуется:

Обеспечить реализацию соответствующих технических и организационных мер, направленных на защиту информации, обрабатываемой в Системе, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и подзаконных нормативно-правовых актов в области защиты информации в том числе:

- Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ;
- Состав и содержание организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных" (утверждены приказом ФСТЭК России от 18.02.2013 N 21);
- "Требования к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных" (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 1.11.2012 N 1119);
- "Состав и содержание организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации,



необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности" (утверждены приказом Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 10.07.2014 N 378);

- "Инструкция об организации и обеспечении безопасности хранения, обработки и передачи по каналам связи с использованием средств криптографической защиты информации с ограниченным доступом, не содержащей сведений, составляющих государственную тайну" (утверждена приказом Федерального агентства правительственной связи и информации от 13.06.2001 N 152).

7.1.2 Обеспечить защиту информации в ходе эксплуатации Системы в соответствии с эксплуатационной документацией на систему защиты информации Системы и организационно-распорядительными документами по защите информации Оператора.

7.1.3 При подключении к Системе обеспечить защиту информации при передачи по открытым каналам связи с использованием сертифицированных средств криптографической защиты информации не ниже класса, указанного в организационно-распорядительных документах по защите информации Оператора.

7.1.4 При подключении к Системе обеспечить защиту АРМ МО с использованием сертифицированных средств защиты информации:

- сертифицированными средствами защиты информации от несанкционированного доступа;
- данные средства могут включать в свой состав модули доверенной загрузки, персонального межсетевое экрана, средства обнаружения вторжений;
- сертифицированными средствами антивирусной защиты;
- сертифицированное средство, реализующее функции формирования и проверка электронной подписи.

## **7.2 Порядок предоставления прав доступа для работы в Системе**

Предоставление прав доступа для работы в Системе осуществляется на основании заявок по форме Приложения №3 настоящего регламента эксплуатации Системы, подписанных руководителем медицинской организации, и направленных в адрес Оператора посредством портала Service Desk.

Оператор обеспечивает регистрацию учетных данных, разграничение прав доступа к информации и передачу реквизитов учетной записи пользователю. При первом входе пользователя в Систему, автоматически происходит обязательный запрос к пользователю на смену стандартного стартового пароля на индивидуальный.

Медицинская организация обязана незамедлительно уведомить Оператора о прекращении права доступа пользователя для работы в Системе (увольнение сотрудника, изменение должностных обязанностей и проч. причины ограничения прав доступа) для блокировки учетной записи пользователя.

## **8. Ответственность сторон**

### **8.1 Ответственность медицинских организаций пользователей Системы**

Руководитель медицинской организации пользователей Системы обязан обеспечить:

1. первый уровень технической поддержки Системы. Обязательно наличие в штате не менее одного системного администратора, работающего на полную ставку, либо обслуживающей сервисной организации, работающей по договору, в обязанность которых входит круглосуточное обеспечение технической исправности клиентской инфраструктуры Системы (техническая профилактика и настройка аппаратного обеспечения Системы, относящегося к зоне ответственности МО, обновление системного ПО);
2. возможность предоставления доступа к рабочему столу АРМ Пользователя через ПО «Ассистент»;
3. соответствие используемого программного обеспечения и его настроек инструкции по настройке;
4. включение в должностные инструкции сотрудников, являющихся пользователями Системы, требований по уверенному владению компьютером, знанию пользовательских инструкций по работе с необходимым функционалом Системы;
5. наличие у всех пользователей Системы электронной подписи;
6. доведение приказов и регламентов по работе с Системой, инструкций Оператора до конечных Пользователей;
7. мониторинг исполнения пользователями Системы требований приказов, регламентов и должностных инструкций, в том числе с использованием аналитических отчетов по показателям эффективности использования Системы, размещенных на сайте информационной аналитической системы Тюменской области (<https://analit.72to.ru>)
8. возможность работы пользователей с использованием бумажных документов при возникновении аварийных ситуаций в работе Системы, включая полную недоступность;
9. полноту, достоверность и актуальность информации, внесенной в Систему, в том числе постфактум за время недоступности Системы.

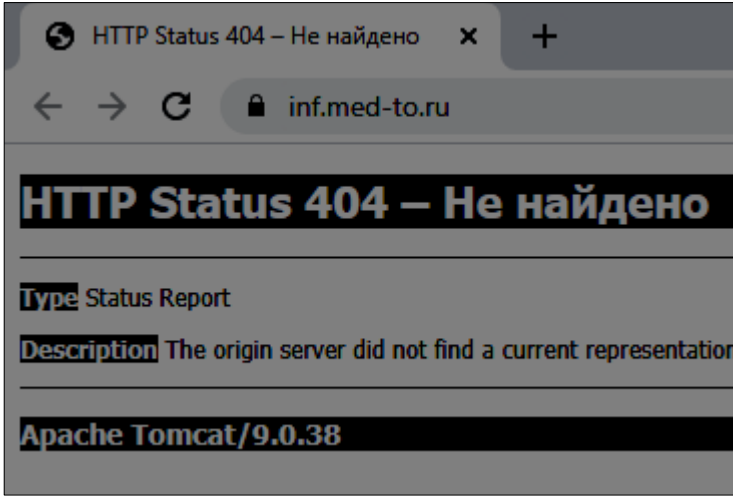
## **8.2 Ответственность Оператора Системы**

Оператор обязан обеспечить:

1. режимы функционирования Системы, изложенные в п.3 настоящего регламента эксплуатации Системы;
2. техническую профилактику, администрирование технических и программных средств серверной инфраструктуры Системы, изложенных в п.4 настоящего регламента эксплуатации Системы;
3. выполнение мероприятий по реализации требований информационной безопасности;
4. техническую поддержку пользователей Системы (функции технической поддержки пользователей и администрирования ПО Системы могут быть делегированы на основе государственного контракта на сопровождение Системы при условии соблюдения требований текущего регламента);
5. техническую поддержку системным администраторам МО по вопросам эксплуатации рабочих мест, конфигурация которых соответствует требованиям к автоматизированным рабочим местам, публикуемым на сайте Оператора;
6. своевременное размещение на сайте Оператора и поддержание в актуальном состоянии пользовательских инструкций, дистрибутивов рекомендованного ПО, инструкций по настройке рекомендованного ПО Системы
7. информирование МО в случае внесения в настоящий регламент изменений, согласованных с органом власти, отвечающим за информатизацию здравоохранения Тюменской области и Владельцем Системы.

*Приложение №1  
к регламенту эксплуатации информационной системы  
Мониторинга инфекционных и паразитарных заболеваний (Инфекции.Нет)*

**Пример заполнения заявки через Service Desk**

<b>Название</b>	<b>Пример значения</b>
Организация	ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1», г. Тюмень
ФИО заявителя	Иванова Анна Ивановна,
Телефон заявителя	Раб. 8 (3452) 77 77 77, моб. +7 (999) 999 99 99
Е-mail заявителя (необязательно)	example@72to.ru
Описание вопроса	Не могу войти в систему
Файл (скриншот или др.) (необязательно)	

**Требования к оформлению заявок на изменение функционала Системы в соответствии с изменившимися НПА**

1. Все предложения должны быть аргументированы. Предложение по доработке должно содержать точную ссылку на пункт закона (постановления, норматива и т.д.). В случае отсутствия данных документов в открытом доступе или в справочно-правовых системах Гарант, Консультант необходимо приложить документ к письму с предложением;

2. Предложения должны быть оформлены в виде печатного документа, сканированные рукописные предложения не принимаются;

3. Необходимость реализации предложения по доработке в срочном порядке или к определенной дате должна быть аргументирована с указанием пункта закона (постановления, норматива и т.д.);

4. Для предложения, связанного с реализацией или изменением отчетов и/или печатных форм, обязательно приложить подготовленный в текстовом либо табличном редакторе пример требуемого заполненного отчета или формы, детальный алгоритм заполнения с указанием источников данных и контрольных примеров.

**Форма заявки на изменение функционала**

Наименование (Тема заявки на изменение) *	
Медицинская организация*	
Автор заявки*	
Контактные данные автора*	
Описание заявки (подробно, с описанием итогового результата, скриншотами) *	
Тип заявки* (выбрать)	Добавить новый объект/функцию Изменить существующий объект/функцию
Изменяемый объект (наименование изменяемого объекта, при наличии)	
Приоритет (рекомендуемый)	Указать какой-либо из 4-х: низкий, нормальный, высокий, критичный
Плановая дата (рекомендуемая)	
Обоснование приоритета и даты*	
Регламентирующие документы	

\* обязательные для заполнения поля.

**ЗАЯВКА НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА**  
К ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ МОНИТОРИНГА ИНФЕКЦИОННЫХ И ПАРАЗИТАРНЫХ ЗАБОЛЕВАНИЙ  
(ИНФЕКЦИИ.НЕТ)

В связи с производственной необходимостью прошу Вас *(отметить необходимое действие)*:

<b>Отметить +/-</b>	
	<b>Создать</b> учетную запись пользователя.
	<b>Изменить</b> учетную запись пользователя.
	<b>Удалить</b> учетную запись пользователя.

Организация	Руководитель (Ф.И.О)	Подпись / печать	Дата
***	***	***	***

№ п \ п	Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	СНИЛС	Должность (в соответствии со справочником V021)	Код Должности (в соответствии со справочником V021)	Роли
1	***	***	***	***	***	***	***	***
2	***	***	***	***	***	***	***	***

Контактное лицо: \*\*\* E-mail контактного лица: \*\*\* Телефон контактного лица: \*\*\*