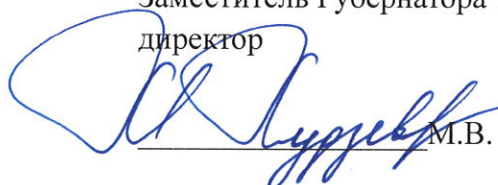


СОГЛАСОВАНО

Департамент Информатизации
Тюменской области

Заместитель Губернатора 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 управления ресурсам
медицинских организаций Тюменской области**

Версия 1

Согласовано 



Оглавление

1. Общая информация.....	3
2. Термины и сокращения.....	3
3. Обслуживание Системы.....	4
4. Расписание обслуживания.....	6
5. Порядок предоставления технической и консультационной поддержки Пользователей.....	7
5.1. Схема взаимодействия в рамках обслуживания ИС УРМО ТО.....	7
5.2. Порядок приёма и регистрации запросов пользователей.....	8
5.3. Приоритеты запросов.....	8
5.4. Ограничения на прием и регистрацию запросов.....	9
5.5. Условия закрытия заявок без фактического выполнения.....	9
5.6. Ограничения на обслуживание.....	9
6. Управление изменениями в Системе.....	10
6.1 Порядок методологического сопровождения.....	10
6.2. Изменение (развитие) функциональности системы.....	10
.....	11
7. Порядок отработки технических и методологических ошибок при отправке СЭМД в ВИ-МИС, РЭМД.....	11
8. Ответственность сторон.....	11
9. Прочие условия.....	12
Приложение №1.....	13
Приложение №2.....	14

1. Общая информация

Настоящий регламент эксплуатации информационной системы управления ресурсами медицинских организаций Тюменской области (далее – Регламент) определяет порядок эксплуатации Системы в рамках полномочий Оператора, а также порядок взаимодействия участников информационного взаимодействия.

2. Термины и сокращения

ИС УРМО ТО (Система) — информационная система управления ресурсами медицинских организаций 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, согласование регламента эксплуатации Системы.

Оператор системы — 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» (ЦИТТО).

ОРИСвЗ — отдел Развития Информационных Систем в Здравсохранении ГКУ ТО ЦИТТО.

ОТП — отдел Технической Поддержки ГКУ ТО ЦИТТО.

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

ИСУП — информационная система управления проектами (<https://agile.72to.ru>).

ГАУ ДО ТО «РИО-центр» — государственное автономное учреждение дополнительного образования Тюменской области «Региональный информационно-образовательный. Центр».

ЦТО ТО — центр телефонного обслуживания Тюменской области – подразделение ГАУ ДО ТО «РИО-Центр», выполняющее функции первой линии обработки запросов пользователей ИС УРМО ТО.

Service Desk (SD) — информационная система для регистрации, обработки и мониторинга исполнения запросов Пользователей (<https://sd.72to.ru/>).

МО — медицинские организации Тюменской области, использующие ИС УРМО ТО.

БП — бизнес процесс.

ФЛК — форматно-логический контроль.

ИС — информационная система.

НСИ — нормативно-справочная информация.

Уполномоченный сотрудник — определенный руководителем МО сотрудник, ответственный за оформление, направление заявок, организацию тестирования доработок по ранее направленным заявкам, добавление пользователей (врачей, регистраторов, статистиков и тд) в ИС УРМО ТО.

Запрос на изменение — Запрос на внесение изменений в систему с помощью настроек и/или доработок, в результате которых, в том числе, может произойти изменение хода регламентированного процесса и/или методики расчета показателей.

Методологическое сопровождение – деятельность, направленная на решение вопросов организации процессов здравоохранения с использованием средств автоматизации.

Техническая поддержка - деятельность, направленная на решение технических вопросов, таких как обеспечение работоспособности информационной системы, автоматизирующей процессы здравоохранения с установленным уровнем сопровождения, включая поддержку рабочих мест пользователей, обеспечение сохранности и информационной безопасности данных, исполнение автоматизированных функций, соблюдение временных и нагрузочных показателей, уровней доступа и работоспособность служебных и интеграционных сервисов.

Управление изменениями - процедура обработки заявок на изменение (улучшение) процесса, возникающих при эксплуатации и мониторинге показателей в процессе методологического сопровождения и технической поддержки.

Процедура эскалации (заявки) - поднятие заявки на следующий административный уровень (например, на руководителя службы, ответственной за решение заявки) в случае просрочки либо неправомерного понижения статуса, вплоть до отказа от решения запроса (заявки).

3. Обслуживание Системы

Ответственный	Функции
ЦТО ТО	<ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрация запросов пользователей в системе Service Desk. 2. Информирование пользователей о статусе выполнения запросов. 3. Консультирование пользователей по типовым вопросам.
ГАУ ДО ТО «РИО-центр»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обучение пользователей МО (в том числе системных администраторов)
ГАУ ТО «МИАЦ»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Методологическое сопровождение пользователей и консультирование по правилам работы в системе с учетом регламентов типовых медицинских процессов. 2. Сбор требований с МО на развитие ИС, описание функциональных требований для разработки.
ГКУ ТО «ЦИТТО»	<p>ОТП:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Консультирование пользователей по работе с системой; 2. Решение запросов, относящихся к некорректному функционированию системы: <ul style="list-style-type: none"> - сбор информации по ошибкам системы, - постановка задач, - контроль выполнения поставленных задач. 3. Выполнение настроек в системе, запущенной в продуктивную эксплуатацию, по заявкам пользователей; 4. Разрешение запросов, относящихся к доступности и производительности системы.
	<p>ОРИСвЗ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ текущей функциональности Системы и решение об оптимизации и доработке ИС УРМО ТО, в том числе

	<p>по поступившим запросам на изменение;</p> <ol style="list-style-type: none">2. Согласование изменений, доработок ИС УРМО ТО с МИАЦ, ДИТО, ДЗТО;3. Анализ функциональных требований на развитие ИС УРМО ТО;4. Постановка задач на развитие ИС УРМО ТО;5. Контроль выполнения поставленных задач;6. Тестирование доработок в рамках поставленных задач;7. Разработка и предоставление пользовательской документации, инструктивного материала;8. Уведомление пользователей об изменениях ИС УРМО ТО.9. Ведение и актуализация нормативно-справочной информации Системы в соответствии с утвержденным ГАУ ТО «МИАЦ» вариантом.
--	---

4. Расписание обслуживания

Период обслуживания	Время
Период функционирования Информационные системы функционируют	Круглосуточно
Основной период поддержки Информационные системы функционируют, заявки принимаются, все Запросы решаются	С 8:00 до 18:00 по рабочим дням Оператора (в соответствии с 40-часовым производственным календарем).
Период дежурства Информационные системы функционируют, заявки принимаются, Запросы 1 приоритета решаются, остальные Запросы регистрируются для разрешения в Основной период поддержки	С 18:00 до 8:00 в рабочие дни по телефону 54-30-50. В выходные и праздничные дни круглосуточно.
Период технологического обслуживания Информационные системы могут не функционировать вследствие возможного проведения технических работ. Если в указанный период будут выполняться работы по технологическому обслуживанию, пользователи должны быть проинформированы об этом заранее, не менее чем за 1 рабочий день до планового отключения системы	С 00:00 до 07:00 и с 22:00 до 24:00 в рабочие дни Оператора и субботу.* С 00:00 до 24:00 в воскресенье и праздничные дни.* *Для ОКБ1, ОКБ2, ОБЗ и ОБ4 установлен индивидуальный график

* индивидуальные периоды технологических работ в ИС УРМО ТО для ОКБ1, ОКБ2, ОБЗ и ОБ4

№ п/п	Медицинская организация	День недели	Время обновления
1	ГБУЗ ТО «Областная клиническая больница №1»	вторник	после 20:00
		суббота	04:00-06:00
2	ГБУЗ ТО «Областная клиническая больница №2»	суббота, воскресенье	04:00-06:00
3	ГБУЗ ТО «Областная больница №3» (г.Тобольск)	суббота, воскресенье	04:00-06:00
4	ГБУЗ ТО «Областная больница №4» (г.Ишим)	среда	после 20:00
		суббота, воскресенье	04:00-06:00

5.2. Порядок приёма и регистрации запросов пользователей

Прием запросов осуществляется через систему Service Desk (sd.72to.ru) в соответствии с требованиями, указанными в Приложении №2 настоящего Регламента. Уполномоченный сотрудник должен сообщить следующую информацию:

1. Название учреждения.
2. Название функциональности Системы, с которой связан запрос.
3. Подробное описание запроса.
4. Предполагаемый приоритет запроса.
5. Контактные данные, включая должность, ФИО, актуальный номер телефона и email.
6. Полноэкранный скриншот (фото), иллюстрирующих запрос — при необходимости.
7. Дополнительные материалы (при необходимости).

Оператор (ОТП) рассматривает запрос, не соответствующие форме и требованиям запросы отклоняются. Оператор анализирует описанные требования и определяет тип запроса (ошибка, доработка).

В случае, когда тип запроса трактуется как доработка системы, ОТП переводит запрос на МИАЦ. МИАЦ анализирует запрос и при подтверждении необходимости доработки создаёт задачу в ИСУП. Далее созданная задача в ИСУП переводится на Оператора (ОРИСвЗ).

В случае невозможности связаться с указанным в запросе контактным лицом в течение суток запрос может быть закрыт.

5.3. Приоритеты запросов

Выделено три возможных приоритета запросов:

Приоритет 1: «Высокий»;

Приоритет 2: «Средний»;

Приоритет 3: «Низкий».

Критерии определения приоритета при регистрации запроса:

«**Высокий**» - Запрос, когда Система недоступна для всех пользователей.

«**Средний**» - Запрос не останавливает работу Системы, но часть функций Системы работает некорректно, нет обходного решения или не работает несколько Пользователей.

«**Низкий**» - Запрос не мешает нормальному функционированию Системы, есть обходное решение или один Пользователь не может работать.

Оператор может повысить приоритет любого незакрытого запроса вплоть до «Высокий» по собственному усмотрению. Оператор может понизить приоритет запроса по согласованию с Пользователем, заявившим о запросе.

Оператор оставляет за собой право информировать руководителя Участника о фактах подачи недостоверной информации в запросе.

Плановое время реакции на запрос и время решения запроса приведены в таблице:

Приоритет запроса	Время реакции на Запрос (раб. час)	Время решения запроса (раб. час)
Высокий	2	6
Средний	4	20
Низкий	8	80

Информацию о статусе выполнения запроса в Service Desk Пользователь может уточнить самостоятельно после авторизации на портале, либо через ответственного сотрудника МО. Для ответственных сотрудников МО предоставляется доступ к Личному

кабинету системы Service Desk, в котором можно осуществлять мониторинг выполнения запросов, поступивших от пользователей.

Информацию о назначенном ответственном сотруднике со стороны МО либо его изменении необходимо направлять в адрес Департамента информатизации Тюменской области на электронную почту sd@72to.ru. Все представители МО должны быть проинформированы, что информацию о статусе выполнения запросов можно получить у ответственного сотрудника МО.

Информация о статусе выполнения запросов также будет автоматически приходить на адрес электронной почты ответственного сотрудника. После получения письма о разрешении запроса ответственный сотрудник в течении 3-х дней должен перейти по ссылке в письме и подтвердить выполнение запроса или возобновить его, если запрос не решен. Если после разрешения запроса по истечении 3-х дней ответственный сотрудник не обратился с возражением по исполнению запроса, то запрос закрывается автоматически.

5.4. Ограничения на прием и регистрацию запросов

Запросы, поступившие на личную электронную почту, мессенджеры, личные телефоны, а также иные источники связи сотрудников и руководителей Оператора, отличные от обозначенных в п.3.4. настоящего Регламента могут быть не приняты к рассмотрению.

Обращения в адрес руководителей Оператора или органов власти о проблемах в эксплуатации Системы, либо о претензиях в адрес службы сопровождения в обязательном порядке должны подкрепляться номерами заявок в системе Service Desk. При этом рассмотрению подлежат только запросы, номера которых были указаны в обращении. Обращения без указания номеров запросов по существу не рассматриваются.

5.5. Условия закрытия заявок без фактического выполнения

1. В случае невозможности связаться с указанным в запросе контактным лицом в течение суток запрос может быть закрыт;
2. В случае предоставления неполной информации заявка будет возвращена пользователю для уточнения. Заявка может быть закрыта, при отсутствии ответа от пользователя в течение одного рабочего дня;
3. При невозможности повторить ошибку по описанному пользователем алгоритму ее возникновения и отсутствии средств удаленного доступа к рабочему столу пользователя (через Ассистент) заявка будет закрыта с рекомендацией вновь зарегистрировать заявку через SD при повторном возникновении ошибки.

5.6. Ограничения на обслуживание

Оператор оставляет за собой право отказать в консультативной поддержке пользователей с указанием причины отказа:

- В случае отсутствия, либо неисправности в медицинской организации необходимого оборудования, либо программного обеспечения;
- По вопросам работы в Системе или настройке рабочих мест, рассмотренными в пользовательских инструкциях (в этом случае необходимо сообщить Пользователю наименование инструкции и номер пункта, в котором рассмотрено решение вопроса);
- При неисправности клиентской инфраструктуры МО и оборудования, входящего в состав рабочих мест пользователей;
- В случае отсутствия или невозможности запуска с рабочих мест пользователей средств удаленного доступа к рабочему столу (ПО «Ассистент»);
- По вопросам, не касающимся функционирования Системы;
- По вопросам эксплуатации внутренней инфраструктуры МО;

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

6. Управление изменениями в Системе

6.1 Порядок методологического сопровождения

В случае поступления заявки на методологическое консультирование, Оператор назначает в SD ответственного «Группа методологического сопровождения (МИАЦ)» и переводит данные запросы пользователя с комментарием «Новая доработка/развитие» или «Методологическое консультирование» для дальнейшего рассмотрения и определения приоритетности на развитие или консультирование.

Методологическая группа ГАУ ТО «МИАЦ» принимает заявку, уведомляет медицинскую организацию о том, что Заявка принята для обработки, включена в развитие с обозначением планового срока контрактования или включена реализацию в рамках сопровождения. Если заявка оформлена с замечаниями, то направляют заявку на доработку.

В случае, если заявка принята на обработку, уполномоченный сотрудник ГАУ ТО «МИАЦ»:

- проводит анализ необходимого изменения;
- при необходимости уточнения связывается с инициатором заявки;
- определяет приоритет заявки;
- описывает требования к автоматизации;

Задачи на развитие функционала Системы принимаются по согласованию с Департаментом здравоохранения Тюменской области и Департаментом информатизации Тюменской области.

6.2. Изменение (развитие) функциональности системы

Под изменением функциональности понимается внесение изменений в Систему с помощью настроек и/или разработок, в результате которых может произойти изменение хода регламентированного процесса, методики расчета показателей. К изменениям относится также необходимость автоматизации вновь появляющихся процессов. Заявки на изменения, направляются по форме, указанной в Приложении №1.

При получении заявки на изменения ответственный сотрудник

- проводит анализ необходимого изменения на предмет полноты, актуальности и приоритета реализации;
- при необходимости уточнения связывается с инициатором заявки.

Результатом методологического сопровождения заявки на изменения является описание функциональные требования к автоматизации.

Окончательное решение об изменении функциональности Системы принимается по согласованию потребности реализации с Департаментом здравоохранения Тюменской области и возможности технической реализации с Департаментом информатизации Тюменской области.

Свод задач на развитие Системы принимается для контрактования после согласования с Департаментом здравоохранения Тюменской области и Департаментом информатизации Тюменской области не позднее 3 квартала года, предшествующего году реализации.

Информирование Участников о плановом изменении функциональности производится за три рабочих дня посредством размещения информационной новости на информационном ресурсе в сети Интернет по адресу <https://citto.ru> разделе Новости. В случае срочных изменений (исправление ошибок, срочные запросы в рамках эскалации) возможно уведомление по факту внесения корректирующих изменений.

7. Порядок отработки технических и методологических ошибок при отправке СЭМД в ВИМИС, РЭМД

При внедрении нового СЭМД Оператор Системы осуществляет в ежедневном режиме централизованный мониторинг по отправке СЭМД в «Реестр электронных медицинских документов (РЭМД)», ВИМИС по всем медицинским организациям. По итогам внедрения СЭМД Оператор включает данный СЭМД на ежедневное сопровождение и отработку технических ошибок. Оператор создает и актуализирует на постоянной основе классификатор ошибок с вариантами оптимального решения, с указанием типа ошибки: техническая, методологическая. В процессе внедрения Оператор по итогу анализа ошибок, добавляет проверки на заполненность полей в соответствии с ФЛК, для исключения появления данных ошибок в дальнейшем. Классификатор ошибок вместе с Описанием полей СЭМД: (обязательность, формат) размещает на сайте <https://cito.ru> в соответствующем разделе и актуализируется на постоянной основе Оператором.

Ответственность за отработкой технических ошибок по отправке СЭМД возлагается на Оператора Системы в ежедневном режиме.

При внесении изменений в СЭМД пользователем медицинской организации выполняется автоматическая переотправка СЭМД. Отображать/дополнять в классификаторе ошибок перечень ошибок, которые подлежат автоматической переотправке.

В случае неудачной отправки протокола исследования в РЭМД, ВИМИС по технической причине, Оператор Системы устраняет системную ошибку, после чего осуществляет повторную отправку СЭМД.

Для предотвращения возникновения ошибок в РЭМД на корректность данных в документе, заблаговременно предусмотреть проверку ФЛК на стороне ИС УРМО ТО. В случае возникновения ошибки, ее исправляет ответственный за эти данные в ИС — источнике информации для данного поля. Если ошибка была в данных направления на стороне ИС УРМО ТО, то исправление данных происходит в ИС УРМО ТО. При возникновении ошибки в данных результата анализа — исправление производится в ИС проведения исследования. Зона ответственности исправления конкретной ошибки указывается в классификаторе ошибок в графе «Тип ошибки»: техническая — ответственный Оператор, методологическая — ГАУ ТО МИАЦ/МО.

При внесении изменений в направлении (ИС УРМО ТО) или результате исследования (ИС проведения исследования) формируется новый СЭМД, подписывается в МО двумя подписями (Врач и МО) и производится его автоматическая отправка в РЭМД.

Медицинская организация отвечает за полный и корректный ввод информации в «Протокол лабораторного исследования», за подписание ЭП, отработку ошибок по обратной связи в части полноты и правильности оформления данных, обозначенных в документе «Классификатор ошибок» для самостоятельного исправления.

8. Ответственность сторон

Руководитель медицинской организации обязан обеспечить:

- наличие в штате не менее одного системного администратора, работающего на полную ставку, либо обслуживающей сервисной организации, работающей по договору, для обеспечения технической исправности используемого оборудования, установки и обновления программного обеспечения;
- соответствие используемого программного обеспечения и его настроек согласно инструкции по настройке;

- включение в должностные инструкции пользователей ИС УРМО ТО требований по уверенному владению компьютером, знанию пользовательских инструкций по соответствующим информационным системам;
- доведение приказов и регламентов по работе с ИС УРМО ТО, инструкций Оператора до конечных Пользователей;
- мониторинг исполнения Пользователями ИС УРМО ТО требований приказов, регламентов и должностных инструкций, в том числе с использованием аналитических отчетов по работе пользователей;
- возможность работы Пользователей с применением бумажных документов при сбоях в работе информационных систем, каналов передачи данных или оборудования МО в соответствии с рекомендациями Оператора по конкретной информационной системе.

Оператор обязан обеспечить:

1. Режим функционирования Системы 24 часа 7 дней в неделю с коэффициентом доступности не менее 99,5%;
2. Техническую профилактику, администрирование технических и программных средств серверной инфраструктуры 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.

9. Прочие условия

Оператор обеспечивает доступность настоящего Регламента на своем информационном ресурсе в сети Интернет по адресу www.citto.ru и информирование МО в случае внесения изменений, согласованных с органом власти, отвечающим за информатизацию здравоохранения Тюменской области.

Форма заявки

на внесение изменение в ИС УРМО ТО в Service Desk

Соглашение/Услуга:

1С: Медицина. Стационар

1С: Медицина. Больница

Тип заявки:

Запрос на изменение

Поля в Service Desk, необходимые к заполнению	
Состав услуги*	- Новый функционал - Доработка существующего функционала
Приоритет* (рекомендуемый)	Указать какой-либо из 3-х: низкий, нормальный, высокий
Обоснование приоритета и даты*	
Описание*:	Подробное описание доработки/нового функционала. Какую проблему он решает
Изменяемый объект (наименование изменяемого объекта, при наличии)	
Регламентирующие документы	
Медицинская организация*	
Автор заявки*	
Контактные данные автора*	

* обязательные для заполнения поля.

Требования к заполнению запроса

1. Заявки в рукописном или сканированном виде не принимаются.
2. Не допускается объединять в одну запрос несколько вопросов, требований на доработку, за исключением тесно связанных по смыслу.
3. В контактных данных необходимо указать актуальную электронную почту и телефон автора запроса на случай необходимых уточнений.
4. При обосновании рекомендуемого приоритета и даты необходимо привести соответствующий нормативно-правовой акт с указанием конкретного пункта либо подтверждение важности решаемой проблемы с количественными показателями (число затрагиваемых пользователей, число случаев в месяц, финансовые показатели, потери рабочего времени и т.д.). В противном случае заявка может быть признана не срочной и низкоприоритетной.
5. Для запроса, связанного с реализацией или доработкой отчетов и/или печатных форм, необходимо приложить пример требуемого заполненного отчета и исходных или формы в виде электронного документа, алгоритм заполнения с указанием источников данных;
6. Для запроса, связанного с реализацией или доработкой шаблона медицинского документа (ШМД), необходимо приложить: экранная форма документа или ее эскиз, описание документа с указанием полей и способа из заполнения (ручной ввод числа, ручной ввод строки, выбор из одного/нескольких значений из списка возможных значений, выбор из конкретного справочника Системы, заполнение по другим документам, расчет по другим полям), требования к печатной форме документа при наличии, примеры заполненных документов;
7. Для запроса, связанного с изменением логики работы Системы, необходимо подробно описать ожидаемый сценарий работы Системы, включая роли пользователей, порядок ввода данных, предложения по экранным формам