

СОГЛАСОВАНО

Департамент информатизации
Тюменской области

Заместитель Губернатора Тюменской
области

Директор


_____ М.В. Рудзевич

СОГЛАСОВАНО

Департамент здравоохранения
Тюменской области


_____ Н.В. Логинова

УТВЕРЖДАЮ

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

Директор


_____ А.Р. Усманов

Регламент эксплуатации

**информационной системы «Региональное мобильное приложение в сфере
здравоохранения Тюменской области «Телемед-72»**

Тюмень 2021 г.

Оглавление

1. Общая информация	3
2. Термины, сокращения и определения.....	3
3. Обслуживаемые системы и сервисы	6
4. Расписание обслуживания Системы	8
5. Приём запросов пользователей	9
5.1. Порядок приёма и регистрации запросов пользователей.....	9
5.2. Порядок приёма и регистрации запросов пользователей мобильного приложения....	9
5.3. Ограничения на прием и регистрацию запросов	9
5.4. Приоритеты запросов.....	10
5.5. Условия закрытия заявок без фактического исполнения.....	11
6. Изменение функционала системы	11
6.1. Порядок внесения изменений в функционал Системы	11
6.2. Информирование об изменении функционала системы	12
7. Порядок доступа Пользователей к информации, обрабатываемой в Системе.....	12
7.1 Требования по обеспечению соответствия требованиям безопасности Системы и (или) автоматизированных рабочих мест пользователей Системы	12
7.2 Порядок предоставления прав доступа для работы в системе.....	13
8. Ограничение на обслуживание и ответственность сторон Руководитель медицинской организации пользователей Системы обязан обеспечить:	13
9. Прочие условия	14
Приложение №1: Форма заявки через Service Desk	15
Приложение №2: Типовые запросы.....	16
Приложение №3: Форма заявки на изменение функционала Системы	17

1. Общая информация

Настоящий регламент эксплуатации ИС «Региональное мобильное приложение в сфере здравоохранения Тюменской области «Телемед-72» (далее – Регламент) определяет порядок эксплуатации Системы в рамках полномочий Оператора, а также порядок взаимодействия Оператора и пользователей Системы.

Регламент разработан в соответствии с распоряжением Департамента информатизации Тюменской области от 22 марта 2021 года № 06-р «Об информационной системе «Региональное мобильное приложение в сфере здравоохранения Тюменской области «Телемед-72».

2. Термины, сокращения и определения

Система – информационная система «Региональное мобильное приложение в сфере здравоохранения Тюменской области «Телемед-72». Система предназначена для оказания помощи гражданам Тюменской области в получении медицинских услуг.

ГИСЗ ТО – государственная информационная система в сфере здравоохранения Тюменской области.

Владелец Системы — уполномоченный орган, обеспечивающий развитие Системы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Тюменской области, осуществляющий контроль надлежащего функционирования Системы, организацию мероприятий и координацию участников информационного взаимодействия для обеспечения эксплуатации Системы, в лице Департамента информатизации Тюменской области.

Уполномоченный орган по организационно-методологическому сопровождению Системы - уполномоченный орган, осуществляющий контроль надлежащего использования Системы, обеспечивающий её эксплуатацию и определение требований по развитию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Тюменской области, в лице Департамента здравоохранения Тюменской области.

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».

Участники – медицинские организации государственной системы здравоохранения Тюменской области и иные организации, осуществляющие деятельность в сфере охраны здоровья.

Сайт Оператора – информационный ресурс Оператора в сети Интернет по адресу www.citto.ru (раздел Направления деятельности / Государственная информационная система в сфере здравоохранения Тюменской области).

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

ЦТО ТО — центр телефонного обслуживания Тюменской области на базе ГАУ ДО ТО «РИО-Центр», оказывает информационно-консультационные услуги по различным каналам коммуникации — по телефонным номерам, по адресам электронной почты, через порталы поддержки, обратную связь и другие каналы. Выполняет функции первой линии обработки запросов пользователей Системы.

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

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

Типовые запросы – наиболее часто возникающие события от Пользователей услуг, которые вызывают или могут вызвать снижение качества или нарушение эксплуатации информационных систем, включая необходимость консультации по работе в Системе или выполнения стандартных настроек для работы в Системе.

Время реакции на запрос – период времени, начиная с момента адресации запроса на конечную группу, в течение которого будет начата обработка запроса.

Время разрешения запроса – период времени (начиная с момента регистрации запроса), в течение которого будет найдено постоянное решение запроса, либо будет найдено временное решение запроса, либо будет оговорен и одобрен ключевым пользователем Участника индивидуальный план разрешения запроса. Не включает в себя время запроса дополнительных сведений.

Доступность услуги – процент времени в период предоставления услуги (согласно расписанию обслуживания), в течение которого услуга доступна.

Пользователи – работники медицинских организаций государственной системы здравоохранения Тюменской области и иных организаций, осуществляющих деятельность в сфере охраны здоровья, сотрудники исполнительного органа государственной власти Тюменской области в сфере охраны здоровья, пациенты медицинских организаций государственной системы здравоохранения Тюменской области, участвующие в функционировании Системы и/или использующие результаты ее функционирования, а также лица, осуществляющие обработку информации, содержащейся в ее базах данных.

Основной период поддержки – период времени, в течение которого оказывается полный комплекс услуг по поддержке информационной системы.

Период дежурства – период, в течение которого обеспечивается решение запросов, связанных с недоступностью Системы, Запросы остальных приоритетов регистрируются для разрешения в Основной период поддержки.

Период предоставления услуги – время, в течение которого предоставление услуги гарантировано с оговоренной доступностью.

Период технологического обслуживания – период, в течение которого могут проводиться запланированные технологические работы. Функционирование информационных систем в этот период не гарантируется. Если в указанный период будут выполняться работы по технологическому обслуживанию, пользователи должны быть проинформированы об этом заранее посредством рабочей почты, не менее чем за 1 рабочий день до планового отключения системы.

Период функционирования – период времени, включающий в себя основной период поддержки, период дежурства и период неконтролируемого функционирования приложения, в котором приложение в общем случае функционирует, но Запросы не решаются. Период технологического обслуживания не входит в период функционирования.

ПО – программное обеспечение.

АРМ – автоматизированное рабочее место.

МО – медицинская организация.

НПА – нормативный правовой акт.

Service Desk (SD) – информационная система для регистрации, обработки и мониторинга исполнения запросов пользователей.

3. Обслуживаемые системы и сервисы

Таблица 1

Исполнитель	Выполняемые 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 ТО «МИАЦ»	<ol style="list-style-type: none">1. Формирование требований на доработку системы.2. Осуществление методологической поддержки пользователей медицинских организаций.3. Консультирование медицинских организаций по правилам работы в системе с учетом регламентов типовых медицинских процессов.4. Формирование и координация рабочих групп по созданию и развитию системы.5. Тестирование и принятие разработанной функциональности в рамках реализованных подсистем регионального проекта.6. Проведение аудитов медицинских процессов по медицинским организациям Тюменской области;7. Подготовка регламентов медицинских процессов.8. Мониторинг и контроль: - выстраивание системы мониторинга новых подсистем на основе цифровых технологий, организация исследований по тематике внедрения цифровых технологий;

	<p>- разработка методик расчета показателей контроля качества создаваемых подсистем и реализации проектов в установленные сроки;</p> <p>- развитие и широкое использование предиктивной аналитики.</p> <p>ГКУ ТО «ЦИТТО»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение настроек, необходимых для функционирования системы. 2. Консультирование пользователей по работе с системой. 3. Ведение и предоставление пользовательской документации, инструктивного материала. 4. Решение запросов, относящихся к некорректному функционированию системы. 5. Управление правами доступа пользователей: <ul style="list-style-type: none"> - Создание/изменение/удаление учетных записей; - Добавление/изменение/удаление ролей и прав доступа. 6. Разрешение запросов, относящихся к доступности и производительности системы. 7. Осуществление работ по внедрению и развитию системы. 8. Выполнение мероприятий по защите информации, содержащейся в Системе.
--	---

4. Расписание обслуживания Системы

Таблица 2

Наименование периода	Период обслуживания
<p>Основной период поддержки Информационные системы функционируют, заявки принимаются, все Запросы решаются</p>	<p>С 8:00 до 18:00 по рабочим дням Оператора (в соответствии с 40-часовым производственным календарём)</p>
<p>Период дежурства Информационная система функционирует, заявки принимаются, Запросы 1 приоритета решаются, остальные Запросы регистрируются для разрешения в Основной период поддержки — предоставляется по запросу</p>	<p>С 18:00 до 8:00 в рабочие дни по телефону 54-30-50 В выходные и праздничные дни круглосуточно</p>
<p>Период функционирования Информационные системы функционируют</p>	<p>Круглосуточно</p>
<p>Период технологического обслуживания Информационная система может 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</p>	<p>Круглосуточно, за исключением следующих ситуаций: - Время внеплановой недоступности Системы — не более 240 рабочих минут в месяц; - Время плановой недоступности Системы — не более 4 часов в месяц.</p>

5. Приём запросов пользователей

5.1. Порядок приёма и регистрации запросов пользователей

Приём запросов осуществляется через систему Service Desk (sd.72to.ru) в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Регламенту. При этом Пользователь должен сообщить следующую информацию:

1. Название учреждения.
2. Название системы, с которой связан запрос.
3. Описание запроса.
4. Предполагаемый приоритет запроса.
5. Контактные данные, включая должность, ФИО, телефон.
6. Дополнительные материалы (при необходимости).

При переводе запроса пользователя на следующую линию поддержки сотрудник ЦТО ТО должен определить и указать ответственную за решение запроса группу и соглашение/услугу.

В случае невозможности связаться с указанным в запросе контактным лицом в течение 2-х рабочих дней запрос может быть закрыт.

В случае поступления заявки на методологическое консультирование, сотрудник Оператора переводит данные запросы пользователя в SD на следующую линию поддержки, перенаправляя на группу «Методологическая поддержка МИАЦ» для дальнейшего рассмотрения. Далее ответственность за решение запроса и информирование о результатах посредством изменения статуса в запросе, переносится на ГАУ ТО МИАЦ.

5.2. Порядок приёма и регистрации запросов пользователей мобильного приложения

Приём запросов от пользователей мобильного приложения осуществляется через меню мобильного приложения «Задать вопрос в Техническую поддержку». Запросы обрабатываются первой линией тех. поддержки – создаются заявки на портале sd.72to.ru. Далее заявки или закрываются сотрудниками первой линии тех. поддержки, или передаются на вторую линию сопровождения, в зависимости от содержания обращения и необходимости анализа и устранения ошибок.

Далее, заявка обрабатывается специалистом второй линии сопровождения, либо передается на подрядчика через систему agile.72to.ru для дальнейшей обработки.

5.3. Ограничения на прием и регистрацию запросов

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;

- при отличии конфигурации аппаратного или программного обеспечения рабочих мест от рекомендованных Оператором (публикуются на сайте Оператора);
- 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.

Обращения в адрес руководителей Оператора или органов власти о проблемах при эксплуатации, 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. 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.

5.4. Приоритеты запросов

Выделено три возможных приоритета запросов:

- Приоритет 1: «Высокий»;
- Приоритет 2: «Средний»;
- Приоритет 3: «Низкий».

Для типовых запросов принимается приоритет в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Регламенту.

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.

Плановые время реакции на запрос и время решения запроса приведены в таблице №3.

Приоритет запроса	Описание приоритета	Время реакции, в рабочих часах	Время решения
Высокий	Серьезные ошибки и сбои, делающие невозможным корректное использование Системы в отдельных медицинских организациях.	Не более 4 часов	Не более 8 часов
Нормальный	Сбой, влияющий на удобство работы с Системой, снижающее эффективность её использования.	Не более 8 рабочих часов	Не более 20 часов
Низкий	Прочие инциденты и проблемы, Консультации.	Не более 16 рабочих часов	Не более 40 часов

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>).

5.5. 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 отсутствию 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.

6. Изменение функционала системы

6.1. 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. Заявки на изменение функционала принимаются по форме в соответствии с Приложением № 3 к настоящему Регламенту.

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.

6.2. Информирование об изменении функционала системы

Информирование Участников об изменении функционала производится за три рабочих дня посредством размещения информационной новости на информационном ресурсе в сети Интернет по адресу www.citto.ru в разделе Новости. При необходимости осуществляется электронная почтовая рассылка с подробным описанием внесенных изменений и приложением методических материалов по использованию нового функционала.

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 от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 24.12.2018 № 911н «Об утверждении Требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций»;

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 Отношения, связанные с созданием и использованием Системы, регулируются:

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- приказ Департамента информатизации Тюменской области от 01.02.2017 № 025-од «Об определении порядка создания, развития, ввода в эксплуатацию,

эксплуатации и вывода из эксплуатации информационных систем Тюменской области».

7.2 Порядок предоставления прав доступа для работы в системе

Предоставление прав доступа для работы в Системе осуществляется на основании заявок по установленной форме, подписанных руководителем медицинской организации, и направленных в адрес Оператора посредством портала Service Desk. Форма заявки расположена на сайте Оператора – www.citto.ru в разделе ГИСЗ ТО — Поддержка пользователей — Телемед-72 (https://citto.ru/directions/1/users_support/Telemed-72).

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. Ограничение на обслуживание и ответственность сторон **Руководитель медицинской организации пользователей Системы обязан обеспечить:**

- 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) для обеспечения технической исправности используемого оборудования, установки и обновления программного обеспечения;
- соответствие используемого программного обеспечения и осуществление его настроек согласно инструкции;
- включение в должностные инструкции пользователей Системы требований по уверенному владению компьютером, знанию пользовательских инструкций по соответствующим информационным системам;
- доведение приказов и регламентов по работе с Системой инструкций Оператора до конечных Пользователей;
- мониторинг исполнения Пользователями Системы требований приказов, регламентов и должностных инструкций, в том числе с использованием аналитических отчетов по работе пользователей.

Оператор обязан обеспечить:

- техническую поддержку пользователям Участника по работе с функционалом основных информационных систем согласно таблице №1.
- техническую поддержку системным администраторам Участника по вопросам эксплуатации рабочих мест, конфигурация которых соответствует требованиям к автоматизированным рабочим местам, публикуемым на сайте

Оператора – www.citto.ru в разделе ГИС3 ТО — Поддержка пользователей — Телемед-72 (https://citto.ru/directions/1/users_support/Telemed-72).

- размещение и поддержку в актуальном состоянии пользовательские инструкции и инструкции по настройке рекомендованного специализированного программного обеспечения на сайте Оператора – www.citto.ru в разделе ГИС3 ТО — Поддержка пользователей — Телемед-72 (https://citto.ru/directions/1/users_support/Telemed-72).

9. Прочие условия

Оператор обеспечивает доступность настоящего Регламента на своем информационном ресурсе в сети Интернет по адресу www.citto.ru и информирование пользователей Системы в случае внесения изменений, согласованных с Владелльцем Системы.

Приложение №1: Форма заявки через Service Desk

к регламенту эксплуатации информационной системы
«Региональное мобильное приложение в сфере здравоохранения
Тюменской области «Телемед-72»

Пример заполнения заявки через Service Desk

Название	Пример значения
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)	

Приложение №2: Типовые запросы
к регламенту эксплуатации информационной системы
«Региональное мобильное приложение в сфере здравоохранения
Тюменской области «Телемед-72»

В рамках сопровождения информационной системы:

Типовые запросы	Приоритет	Примечание
Создание/изменение/удаление учетных записей	Низкий	Форма заявки доступна на сайте Оператора в разделе ГИС3 ТО – Поддержка пользователей — Телемед-72 ((https://cito.ru/directions/1/users_support/Telemed-72)).
Ведение и предоставление пользовательской документации, инструктивного материала	Низкий	
Некорректное функционирование системы	Низкий, средний, высокий	«Высокий» - невозможность работы всех пользователей учреждения, либо значительной группы пользователей. Также с высоким приоритетом указываются Запросы, повлекшие невозможность оказания услуг пациенту. «Средний» - запрос не останавливает работу приложения, но часть функций приложения работает некорректно.
Производительность систем	Низкий, средний	
Консультирование пользователей по работе с системой	Низкий	

Приложение №3: Форма заявки на изменение функционала Системы
к регламенту эксплуатации информационной системы
«Региональное мобильное приложение в сфере здравоохранения
Тюменской области «Телемед-72»

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.