

Регламент по технической поддержке и сопровождению
информационных систем в медицинских организациях города
Севастополя

СОДЕРЖАНИЕ

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ.....	3
ВВЕДЕНИЕ	4
1 ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
2 УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ.....	6
2.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6
2.2 ПЕРВАЯ ЛИНИЯ ТПИС.....	6
2.3 ВТОРАЯ ЛИНИЯ ТПИС.....	7
2.4 ТРЕТЬЯ ЛИНИЯ ТПИС.....	8
3 ПАРАМЕТРЫ ЗАДАЧ В СУЗ MANTIS	9
3.1 ВЛИЯНИЕ	9
3.2 ПРИОРИТЕТ	10
4 СОЗДАНИЕ ЗАЯВОК В СУЗ MANTIS	11
5 ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАЯВОК	12
6 ПРОЧИЕ ПРОЦЕССЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.....	13

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

Аббревиатура	Расшифровка
МИС	Медицинская информационная система МО
МИАЦ	Государственное бюджетного учреждения Севастополя «Медицинский информационно-аналитический центр»
МО	Медицинская организация
СУЗ Mantis	Система учета заявок на основе баг-трекинга «Mantis BT»
ТПиС	Техническая поддержка и сопровождение

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий Регламент разработан для организации сопровождения и технической поддержке медицинских информационных систем в медицинских организациях города Севастополя.

1 ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Регламент по организации сопровождения и технической поддержке медицинских информационных систем в медицинских организациях города Севастополя определяет порядок подачи заявки на устранение ошибок, доработку программного обеспечения, подачи заявки на создание (закрытия, изменения) учетных записей сотрудникам медицинской организации, выполнения настроек и других вопросов, относящихся к технической поддержке и сопровождению информационных систем.

Заявителями являются сотрудники ИТ-служб медицинских организаций имеющих активную учетную запись в системы учета ошибок и заявок на доработку «MantisBT».

Целями технической поддержки и сопровождения ИС – является обеспечение бесперебойного функционирования ИС, своевременная настройка и внесения изменений в ИС.

Объектом сопровождения и технической поддержки является ИС.

2 УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ

2.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Для организации взаимодействия между медицинскими организациями (МО) и ГБУЗС «МИАЦ» по ТПИС ИС, в медицинских организациях должны быть назначены ответственные лица. Для назначенных ответственных лиц в СУЗ Mantis, по заявкам, создаются учетные записи. Создавать заявки в СУЗ Mantis имеют право только назначенные ответственные лица.

Линия 1 – Линия, предназначенная для поддержки конечных пользователей, то есть для приёма, обработки и первоначального анализа их сервисных запросов, а также решения общих и наиболее простых либо типовых вопросов использования в рамках эксплуатации. Если вопрос не может быть решен на этом уровне, то его в виде заявки передают на 2-ю Линию поддержки.

Линия 2 – Линия, поддержка на которой осуществляется решением, в основном, задачи управления доступом и несложной штатной настройки опций/параметров, её регламентного технического обслуживания и мониторингом ключевых рабочих показателей. На этой линии не предполагается изменения/добавления функционала и интеграции и выполнения доработок и сложных настроек. Если инцидент не решен на 2-й Линии поддержки, то запрос передается на 3-ю Линию.

Линия 3 (экспертная поддержка) – Линия поддержки, которая осуществляется разработчиками информационных систем. На этом уровне возможно функциональное конфигурирование и сложные настройки, если это необходимо для выполнения заявки, устранение ошибок, доработка функционала.

2.2 ПЕРВАЯ ЛИНИЯ ТПИС

Первая линия состоит из сотрудников медицинских организаций ответственных за взаимодействие с 2-ой линией ТПИС.

Первая линия ТПиС осуществляет:

1. Взаимодействие с конечными пользователями;
2. Принимает и обобщает поступившие от пользователей заявки, связанные с неработоспособностью ИС, доработкой функционала, выполнение настроек;
3. При невозможности выполнить заявку, создают задачу в СУЗ Mantis;
4. При запросе дополнительной информации, по созданной задаче, от 2-ой линии ТПиС предоставляет запрашиваемую информации;
5. Отслеживание хода выполнения задачи;
6. После выполнения задачи, проверяет результаты;
7. После решения задачи информирует пользователей о решении;
8. Закрытие задач в СУЗ Mantis.

2.3 Вторая линия ТПиС

Вторая линия ТПиС состоит из:

1. Работников ОСИС;
2. Работников отдела информационных технологий (ОИТ);
3. Работников отдела информационной безопасности (ОИБ).

Вторая линия ТПиС осуществляет:

1. Осуществляет прием задач от 1-ой линии ТПиС в СУЗ Mantis;
2. Обработка и распределение задач в СУЗ Mantis;
3. Запрос необходимой, для решения задачи, информации от 1-ой линии ТПиС;
4. Решение задач, созданных в СУЗ Mantis;
5. Информирование 1-ой линии ТПиС о решении вопросов или передачи вопроса для решения на 3-ю линию ТПиС;
6. При невозможности самостоятельного решения задачи предаёт на 3-ю линию ТПиС;
7. Разрабатывает, при необходимости, техническую документацию по эксплуатации ИС;

8. Взаимодействие с Разработчиками по вопросам:

- запроса дополнительной информации по ИС;
- организации работ по задачам, переданным на 3-ю линию ТПиС;
- взаимодействие с Разработчиками по приёмке и передаче изменений функциональных компонентов и режимов ИС;

2.4 ТРЕТЬЯ ЛИНИЯ ТПИС

Третья линия ТПиС – Разработчики ИС

Третья линия ТПиС осуществляет:

1. Осуществляет прием задач от 2-ой линии ТПиС;
2. Запрос необходимой, для решения вопроса, информации от 2-ой линии ТПиС;
3. Решение задач;
4. Информирование 2-ой линии ТПиС о решении задач;
5. Разрабатывает, при необходимости, техническую документацию по эксплуатации ИС.

3 ПАРАМЕТРЫ ЗАДАЧ В СУЗ MANTIS

В СУЗ Mantis создаваемые задачи имеют характеристики, описывающие их влияние на работоспособность ИС и желаемый срок исполнения.

3.1 ВЛИЯНИЕ

Влияние – определяет, как данная задача влияет на работоспособность ИС.

Влияние бывает:

1. **Нововведение** – новый функционал, отчет.
2. **Текст/опечатка** – опечатка в программе, некорректное название элементов интерфейса.
3. **Настройка** – выполнение настроек, которые не могут быть выполнены в МО, создание новые учетных записей, закрытие учетных записей, изменение ролевой политики существующих учетных записей и т.д.
4. **Малое** – ошибки (неудобства), выявленные при эксплуатации ИС оказывающие несущественное влияние на работу пользователей.
5. **Большое** - ошибки, выявленные при эксплуатации ИС оказывающие опосредованное влияние на бизнес процессы (например, снижение качества автоматизированных услуг из-за неактуальности данных, увеличение сроков получения отчетности и т.п.).
6. **Критический** - ошибки, выявленные при эксплуатации ИС приводят к недоступности информационной услуги и как следствие к прерыванию работы некоторых бизнес процессов.
7. **Блокирующий** - ошибки, выявленные при эксплуатации ИС приводят к прерыванию работы важнейших бизнес процессов, делают работу в ИС невозможной.

Запрещается присваивать влияние, не соответствующее задаче.
Сотрудники 2-ой линии ТПиС имеют право понизить влияние.

3.2 ПРИОРИТЕТ

Приоритет – определяет желаемый срок решения задачи.

Приоритет бывает:

1. **Нет** – задача не имеет приоритета, может быть решена в течении любого времени. Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «**Влияние**» установлено как «**Нововведение**» и «**Текст/Опечатка**».

2. **Низкий** – приоритет более высокий, чем «Нет», решается при отсутствии задач с приоритетами «Обычный» «Высокий» «Срочный» «Неотложный». Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «**Влияние**» установлено как «**Текст/Опечатка**» и «**Настройки**».

3. **Обычный** - приоритет более высокий, чем «Нет» и «Низкий», решается при отсутствии задач с приоритетами «Высокий» «Срочный» «Неотложный». Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «**Влияние**» установлено как «**Настройки**» и «**Малое**».

4. **Высокий** - приоритет более высокий, чем «Нет», «Низкий» и «Обычный», решается при отсутствии задач с приоритетами «Срочный» «Неотложный». Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «**Влияние**» установлено как «**Малое**» и «**Большое**».

5. **Срочный** - приоритет более высокий, чем «Нет», «Низкий», «Обычный» и «Высокий», решается при отсутствии задач с приоритетами «Неотложный». Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «**Влияние**» установлено как «**Критический**».

6. **Неотложный** - приоритет более высокий, чем «Нет», «Низкий», «Обычный», «Высокий» и «Срочный», решается в первую очередь. Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «**Влияние**» установлено как «**Блокирующий**».

Запрещается устанавливать приоритеты, не соответствующие влиянию.

Сотрудники 2-ой линии ТПиС имеют право понизить приоритет.

4 СОЗДАНИЕ ЗАЯВОК В СУЗ MANTIS

Задачи создаются в соответствующих проектах.

При создании задачи необходимо в выбранном проекте заполнить следующие обязательные поля:

- «**Категория**»
- «**Влияние**»
- «**Приоритет**»
- «**Тема**» - краткое описание содержание заявки;
- «**Описание**» - подробное описание заявки.

В заявке могут быть указаны любые дополнительные сведения, позволяющие понять суть проблемы и решения её наилучшим образом.

К заявке при необходимости могут быть прикреплены файлы.

При создании заявки ей присваивается статус «Новая» ответственным назначается начальник ОСИС.

5 ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАЯВОК

Начальник ОСИС распределяет поступившие задачи в зависимости от тематики, загруженности сотрудников и срочности заявок.

После назначения ответственного статус заявки не меняется.

При необходимости получения дополнительных разъяснений, по поданной задаче, сотрудник на которого распределена задача, переводит задачу в статус **«Обратная связь»** назначает инициатора заявки ответственным и пишет вопрос в поле «Добавить комментарий».

После решения задачи сотрудник, на которого она распределена, переводит заявку в статус **«Решена»**, назначает инициатора заявки ответственным и при необходимости пишет комментарии в поле «Добавить комментарий».

Инициатор заявки проверяет выполнение заявки, и если заявка выполнена, то переводит заявку в статус **«Закрыта»**.

6 ПРОЧИЕ ПРОЦЕССЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Для принятых на работу сотрудников ИТ-служб медицинских организаций учетные записи создают сотрудники ОСИС ГБУЗ «МИАЦ» по заявкам из медицинских организаций.

Заявки направлять в электронном виде на электронную почту info@sevmialc.ru. Тема письма должна быть «Создание учетной записи системы учета ошибок и заявок на доработку «MantisBT»».

В заявке обязательно указать:

- должность;
- фамилия, имя, отчество сотрудника;
- действующая личная электронная почта сотрудника.

После создания сотрудниками ОСИС учетной записи, для регистрации нового пользователя на указанную электронную почту придёт письмо с ссылкой для регистрации нового пользователя.

После перехода по ссылке необходимо ввести новый пароль и подтвердить его.