



## ПРАВИТЕЛЬСТВО СЕВАСТОПОЛЯ

### ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

#### ПРИКАЗ

«06» 09 2021

№ 852

Об утверждении Регламента обращений в службу технической поддержки Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Севастополя «Медицинский информационно-аналитический центр»

В целях систематизации обращений, учета и исполнения заявок, направляемых работникам Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Севастополя «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее - ГБУЗС «МИАЦ»),

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Регламент обращений в службу технической поддержки государственного бюджетного учреждения здравоохранения Севастополя «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее – Регламент) с 10.09.2021.

2. Исполняющему обязанности директора ГБУЗС «МИАЦ» Сирявину А.И.:

2.1. Обеспечить предоставление технического доступа к автоматизированной системе регистрации учета заявок в срок до 10.09.2021;

2.2. Обеспечить прием и исполнение заявок в соответствии с утвержденным Регламентом (Приложение) с 13.09.2021.

3. Главным врачам медицинских организаций, подведомственных Департаменту здравоохранения города Севастополя:

3.1. В срок до 10.09.2021 назначить ответственных специалистов за взаимодействие со службой технической поддержки ГБУЗС «МИАЦ»;

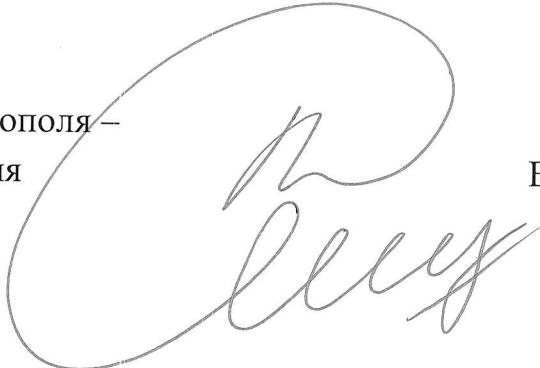
3.2. В срок до 10.09.2021 направить заявки на предоставление технического доступа к системе регистрации учета и приема заявок на адрес электронной почты trushkov-ma@sevmiac.ru;

3.3. С 13.09.2021 обеспечить направление заявок в службу технической поддержки компонентов регионального сегмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ) города Севастополя в соответствии с Регламентом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора Департамента здравоохранения города Севастополя Солдатову А.В.

Директор Департамента  
здравоохранения города Севастополя –  
член Правительства Севастополя

В.С. Денисов

A handwritten signature in black ink, enclosed in a large, roughly circular oval. The signature appears to read "Денисов".

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Севастополя  
«Медицинский информационно-аналитический центр»

Регламент обращений в службу технической поддержки  
государственного бюджетного учреждения здравоохранения Севастополя  
«Медицинский информационно-аналитический центр»

Севастополь  
2021

## Содержание

1. Перечень терминов.....	3
2. Общие положения .....	3
3. Порядок обращения в СТП.....	5
4. Порядок обработки заявок в OTRS.....	6

## 1. Перечень терминов

В настоящем документе приняты следующие термины и сокращения:

ГБУЗС «МИАЦ»	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Севастополя «Медицинский информационно-аналитический центр»
МО	Медицинские организации, подведомственные Департаменту здравоохранения города Севастополя
ЕГИСЗ	Единая государственная информационная система в сфере здравоохранения города Севастополя
СТП	Служба технической поддержки пользователей
СУЗ Mantis	Система учета заявок на основе баг-трекинга «Mantis BT»
1 ЛТП	Первая линия технической поддержки
2 ЛТП	Вторая линия технической поддержки
МИС	Медицинская информационная система МО города Севастополя
ФИО	Фамилия, имя и отчество
Сервисы интеграции	Веб-сервисы, техническое сопровождение которых осуществляется в рамках настоящего описания объекта закупки, разработанные для обмена информацией между Компонентами ЕГИСЗ, а также с федеральными сервисами Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Российской Федерации

## 2. Общие положения

- 2.1. Регламент по организации сопровождения и технической поддержке медицинских информационных систем в медицинских организациях города Севастополя определяет порядок подачи заявок на устранение ошибок, доработку программного обеспечения, подачи заявок на создание и изменение учетных записей, с целью организации доступа к компонентам ЕГИСЗ сотрудникам медицинской организации, выполнения настроек и других вопросов, относящихся к технической поддержке и сопровождению информационных систем.
- 2.2. Заявителями являются сотрудники ИТ-служб медицинских организаций, имеющих активную учетную запись в СУЗ Mantis.
- 2.3. СТП ГБУЗС «МИАЦ» предоставляет консультации и оказывает техническую поддержку пользователям и сотрудникам МО, в рамках работы с компонентами ЕГИСЗ.
- 2.4. В рамках технической поддержки пользователей решаются вопросы, определенные настоящим регламентом работы (далее – Регламент).

- 2.5. Перед подачей обращения в СТП пользователю необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, в разделе «Часто задаваемые вопросы» на официальном портале технической поддержки СУЗ Mantis (<https://help.sevmiac.ru>) (далее – FAQ), в разделе «ЕГИСЗ города Севастополя».
- 2.6. Для пользователей компонентов ЕГИСЗ в МО доступна первая линия технической поддержки (далее – 1 ЛТП), которая предназначена для решения простых/базовых проблем пользователей и предоставления ответов на стандартные вопросы пользователей.
- 2.7. Цели первой линии технической поддержки – это обработка входящих обращений пользователей, решение их проблем, либо эскалация проблемы на вторую линию технической поддержки (при невозможности решения проблемы в рамках своей компетенции).  
К компетенциям специалистов 1 ЛТП относятся:
  - Регистрация заявок от пользователей, поступающих любыми из доступных средств подачи обращений в СТП, с указанием МО, ответственного лица от имени МО, приоритета заявки и сервиса технической поддержки. Номер заявки будет присвоен автоматически;
  - Ответы на базовые вопросы по услугам, оказываемым (предоставляемым) МО, а также базовая настройка и описание работы функционала МИС, содержащаяся в разделе FAQ;
  - Информирование пользователей о наличии инцидентов и нештатных ситуаций, зафиксированных на текущий момент и ориентировочные сроки их завершения;
  - Эскалация проблемы на вторую линию технической поддержки (далее – 2 ЛТП);
  - Прием и обработка заявок на регистрацию новых и администрирование существующих пользователей ЕГИСЗ.
- 2.8. Для пользователей ЕГИСЗ доступны следующие способы подачи заявок:
  - по телефону 8 (8692) 41-72-22 – ежедневно с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00, за исключением выходных (суббота, воскресенье) и праздничных дней;
  - на адрес электронной почты ([help@sevmiac.ru](mailto:help@sevmiac.ru)) – круглосуточно;
  - посредством СУЗ Mantis <https://help.sevmiac.ru> – круглосуточно.
- 2.9. Ответственный от МО за формирование заявок в СТП обязан отслеживать созданные им заявки в СУЗ Mantis и оперативно реагировать на запрос данных со стороны 1 ЛТП. В случае несвоевременного предоставления запрашиваемой информации, данная информация будет доводиться до сведения руководства МО.

### 3. Порядок обращения в СТП

3.1. Основанием для выполнения работ СТП является обращение пользователя, зарегистрированное СУЗ Mantis. Заявки, содержащие вложение только в формате \*.doc, \*.docx или в любом видеоформате, без пояснения и заполнения обязательных полей, указанных в Приложении 1, рассматриваться не будут, так как данная информация является дополнением к заявке.

Основными функциями Системы учета заявок на основе баг-трекинга «Mantis BT» являются:

- создание заявок;
- просмотр решения по заявкам;
- просмотр собственных заявок;
- изменение настроек своей учетной записи;
- просмотр базы знаний в разделе «FAQ».

С инструкцией по работе в СУЗ Mantis можно ознакомиться на портале <https://help.sevmiac.ru/> в разделе «FAQ», подраздел «СУЗ Mantis».

- 3.2. Формы заявок указаны в Приложении 1 настоящего Регламента. В случае не соответствующего оформления заявки, рассмотрение будет отложено до момента дополнения соответствующими пунктами.
- 3.3. При подаче обращения в СТП посредством электронной почты, адрес электронной почты заявителя должен принадлежать почтовым доменам @sev.gov.ru, в противном случае сообщение будет отфильтровано системой.
- 3.4. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для оперативного решения вопросов обращение должно включать следующую информацию:

- Заголовок заявки – должен отражать краткую суть проблемы и является обязательным атрибутом при составлении заявки;
- Данные о заявителе – ФИО, должность обратившегося, наименование МО пользователя, контактный номер телефона;
- Данные о пользователе – ФИО пользователя, логин под которым воспроизводится ошибка;
- Данные о пациенте – Фамилия, инициалы пациента, № карты;
- Последовательность выполняемых действий – описание возникшей проблемы с обязательным указанием последовательности действий, приводящих к ее возникновению (приложение скриншота с возникшим инцидентом). Скриншоты и видео не являются описанием последовательности, а только дополнением;
- В случае подачи списков пользователей на редактирование/удаление/добавление ролей или объединение исключается подача информации в рукописном виде, фото или сканированное изображение текста;

- Дополнительно сотрудниками СТП у пользователя может быть запрошена информация по настройкам персонального компьютера, браузера, а также иного клиентского программного обеспечения пользователя.
- 3.5. При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте включаются скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в расширении: \*.JPG, \*.GIF, \*.PNG. В случае если объем вложений графических пояснений превышает 5 файлов, их следует предварительно запаковать в архив с расширением: \*.zip, \*.7z, \*.rar. Максимальный размер вложений, отправляемых в одном обращении, не должен превышать 10 МБ.
- 3.6. В каждой заявке может быть описана только одна проблема, требующая решения. В случае возникновения нескольких проблем необходимо создавать отдельные заявки по каждой из проблем.

#### **4. Порядок обработки заявок в СУЗ Mantis**

- 4.1. Каждому обращению, зарегистрированному в СУЗ Mantis и принятому СТП, автоматически присваивается идентификатор заявки (TicketID).
- 4.2. По каждой заявке, зарегистрированной в СУЗ Mantis, возможно ведение переписки между пользователем и специалистом СТП.
- 4.3. Техническая поддержка оказывается только по каналам основного списка: портал СУЗ Mantis (<https://help.sevmiac.ru>), телефон 8 (8692) 41-72-22 и адрес электронной почты [help@sevmiac.ru](mailto:help@sevmiac.ru). Вопросы, заданные по каналам, отличным от основного списка (например, Skype, Viber, Telegram, WhatsApp и др.,), не являются официальными обращениями и не регистрируются в СТП. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения.
- 4.4. Ответы на стандартные часто задаваемые вопросы могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по информационной системе, на скачивание руководств, раздел FAQ, базу знаний.
- 4.5. Определение приоритета обращения может быть изменено специалистом 1 ЛТП при изучении обращения.
- 4.6. 1 ЛТП должна принять заявку в работу в течении 8-ми рабочих часов с момента поступления заявки в СУЗ Mantis. В случае необходимости эскалации заявки на 2 ЛТП, сроки решения устанавливаются согласно требованиям текущих государственных контрактов на техническое сопровождение компонентов ЕГИСЗ.
- 4.7. 1 ЛТП не может гарантировать время решения заявки, эскалированной на 2 ЛТП, так как на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа пользователя МО, функциональное конфигурирование и сложные настройки, если это необходимо для выполнения заявки, устранение ошибок, доработка

- функционала, а также необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта.
- 4.8. В СУЗ Mantis для коммуникации между пользователем МО и СТП доступны следующие статусы заявок:
- Новая** – заявка, поступившая в СТП, зарегистрированная автоматически, но не распределена на ответственного специалиста СТП;
- Назначена** – заявка, распределенная на ответственного специалиста (заблокирована на специалиста, именуемого владельцем);
- Закрыта** – состояние, когда задача считается решённой;
- Обратная связь** – недостаточно данных для повторного моделирования ситуации, описанной в задаче, и требуется уточнение, либо запрос подтверждения исполнения работ;
- Рассматривается** – заявка принята в работу;
- Решена** – заявка решена. Работы по данному направлению остановлены.
- 4.9. Для определения влияния задачи на работоспособность компонентов ЕГИСЗ используются следующие параметры Влияния:
- Нововведение** – новый функционал, отчет;
- Текст/опечатка** – опечатка в программе, некорректное название элементов интерфейса;
- 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.;
- Малое** – ошибки (неудобства), выявленные при эксплуатации компонентов ЕГИСЗ оказывающие несущественное влияние на работу пользователей;
- Большое** – ошибки, выявленные при эксплуатации компонентов ЕГИСЗ, оказывающие опосредованное влияние на бизнес-процессы (например, снижение качества автоматизированных услуг из-за неактуальности данных, увеличение сроков получения отчетности и т.п.);
- Критический** – ошибки, выявленные при эксплуатации компонентов ЕГИСЗ, приводящие к недоступности информационной услуги и, как следствие, к прерыванию работы некоторых бизнес-процессов.
- Блокирующий** – ошибки, выявленные при эксплуатации компонентов ЕГИСЗ, приводящие к прерыванию работы важнейших бизнес-процессов, делают работу в ЕГИСЗ невозможной.

При создании заявки запрещается присваивать параметры Влияния, не соответствующие задаче. Сотрудники 1ЛТП имеют право понизить Влияние.

#### 4.10. Приоритеты заявок:

Приоритет	Критерий
Неотложный	1
Высокий	2
Обычный	3
Низкий	4
Контроль заявок*	В данный момент не используется

**Неотложный приоритет** – аварийная ситуация, связанная с полной потерей работоспособности или недоступностью всех Компонентов ЕГИСЗ и Сервисов интеграции. Приоритет более высокий, чем «Низкий», «Обычный», «Высокий», решается в первую очередь. Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «Влияние» установлено как «Критический» или «Блокирующий».

**Высокий приоритет** – неисправность или потеря работоспособности отдельных компонентов программного обеспечения или неисправность, приводящая к потере критично влияющего на бизнес-процесс (основного) функционала Компонентов ЕГИСЗ, т.е. связанного с работой Пользователей в Компонентах ЕГИСЗ, при которой не существует обходного варианта выполнения одной или нескольких функций. Приоритет более высокий, чем «Низкий» и «Обычный», решается при отсутствии задач с приоритетами «Неотложный». Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «Влияние» установлено как «Малое» или «Большое».

**Обычный** – невозможность выполнения одной или нескольких функций Компонентов ЕГИСЗ и Сервисов интеграции, при этом существует обходной вариант выполнения одной или нескольких функций. Приоритет более высокий, чем «Низкий», решается при отсутствии задач с приоритетами «Высокий» «Неотложный». Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «Влияние» установлено как «Настройки» или «Малое».

**Низкий** – решается при отсутствии задач с приоритетами «Обычный» «Высокий» «Неотложный». Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «Влияние» установлено как «Текст/Опечатка», «Нововведение» или «Настройки».

При создании заявки запрещается устанавливать приоритеты, не соответствующие влиянию. Сотрудники 1ЛТП имеют право понизить приоритет.

**Приложение 1. Формы заявок при обращении посредством  
электронной почты или через СУЗ Mantis**

1. В случае подачи заявок о проблеме с компонентой ЕГИЗС, необходимо заполнить следующую форму:

Данные о заявителе	<i>ФИО, должность обратившегося, наименование МО пользователя, контактный номер телефона;</i>
ФИО пользователя, логин	<i>ФИО пользователя, логин под которым воспроизводится ошибка</i>
Данные пациента	<i>Фамилия, инициалы пациента, № карты</i>
Последовательность выполняемых действий	<i>Пример: Регистратура → Расписание стандартное → При записи пациента к врачу-логопеду выходит ошибка "Шаблона посещения для данной услуги (В02.069.002-1 приема (тестирование, консультация) логопеда первичный не существует). Если проблема связана с формированием счетов реестров, аналитики и т.д., необходимо дополнительно предоставлять параметры формирования счетов реестров, аналитики и т.д.</i>
Описание ошибки	<i>Текст из ошибки по кнопке «Подробнее»</i>
Скриншоты	<i>Приложить скриншоты согласно рекомендациям в п. 3.5 Регламента</i>

## Лист согласования

Документ	Проект НПА
Заголовок	Проект приказа Департамента здравоохранения города Севастополя «Об утверждении Регламента обращений в службу технической поддержки государственного бюджетного учреждения здравоохранения Севастополя «Медицинский информационно-аналитический центр»
Подпись	Денисов В.С., Директор Департамента - член Правительства Севастополя, Департамент здравоохранения города Севастополя
Исполнитель	Каретников А.В., Главный специалист
Инициатор	Каретников А.В., Главный специалист
Срок согласования	01.09.2021
Дата начала согласования	01.09.2021 08:18
Дата окончания согласования	02.09.2021 09:01

Комментарий инициатора: Проект сформирован с учетом правок

Согласующий	Виза	Дата, время	Комментарий
Попова С.И., Заместитель директора			
Магомедова Л.А., Начальник юридического отдела	Согласен	01.09.2021 09:26	
Кузнецова М.М., Начальник отдела	Согласен	01.09.2021 09:40	

## Лист согласования

Документ	Проект НПА
Заголовок	Проект приказа Департамента здравоохранения города Севастополя «Об утверждении Регламента обращений в службу технической поддержки государственного бюджетного учреждения здравоохранения Севастополя «Медицинский информационно-аналитический центр»
Подпись	Денисов В.С., Директор Департамента - член Правительства Севастополя, Департамент здравоохранения города Севастополя
Исполнитель	Каретников А.В., Главный специалист
Инициатор	Каретников А.В., Главный специалист
Срок согласования	02.09.2021
Дата начала согласования	02.09.2021 09:02
Дата окончания согласования	02.09.2021 14:30

Комментарий инициатора:

Согласующий	Виза	Дата, время	Комментарий
Солдатова А.В., Первый заместитель директора	Согласен	02.09.2021 14:30	