

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПРИЛОЖЕНИИ:

- 1.1. Бизнес-процесс – это совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание результата деятельности.
- 1.2. Время реакции – время с момента регистрации Обращения до момента запуска Исполнителем внутренних процессов его обработки.
- 1.3. Время решения – время с момента регистрации Обращения до момента предоставления Заказчику Решения.
- 1.4. Запрос на обслуживание (ЗНО) – тип Обращения, результатом решения которого является выполнение стандартизированного действия.
- 1.5. Запрос на разработку (ЗНР) – тип Обращения, результатом решения которого является разработка нового функционала Сервиса, но без гарантий их исполнения. Данный тип Обращения является дополнительной Услугой, тарифицируемой в соответствии с условиями договора с Заказчиком.
- 1.6. Запрос на изменение (ЗНИ) – тип Обращения, результатом решения которого является изменение существующего функционала Сервиса. Данный тип Обращения является дополнительной Услугой, данная Услуга тарифицируется в соответствии с условиями договора с Заказчиком.
- 1.7. Внешний запрос – тип Обращения, решение которого может быть осуществлено Заказчиком самостоятельно путем изучения соответствующей пользовательской документации, однако Заказчик обращается за его разрешением к Исполнителю в рамках дополнительных консультационно-информационных услуг.
- 1.8. Инцидент – тип Обращения, результатом решения которого является устранение частичного или полного прерывания, или нарушения работоспособности Сервиса, реализованное в виде уменьшения влияния Инцидента, устранения влияния Инцидента, или устранения корневой причины возникновения Инцидента. Приоритет Инцидента выбирается в зависимости от Бизнес-процесса, на который этот Инцидент влияет.
- 1.9. Консультация – тип Обращения, результатом решения которого является предоставление информации и который не связан с прерыванием работоспособности Сервиса.
- 1.10. Обращение – способ получения Услуг.
- 1.11. Пользователь – представитель Заказчика, осуществляющий непосредственное взаимодействие с Сервисом.
- 1.12. Портал поддержки – информационный ресурс, расположенный в сети Интернет и обеспечивающий взаимодействие Заказчика и Исполнителя для получения Услуг.
- 1.13. Разработчик – представитель Исполнителя, осуществляющий поддержку Сервиса в рамках своей функциональной зоны и взаимодействующий со специалистами Сервис-деска.
- 1.14. Сервис-деск – внутреннее подразделение Исполнителя, осуществляющее функцию единственной точки контакта Сторон по оказании Услуг и управления Обращениями.
- 1.15. Суперпользователь - представитель Заказчика или сотрудник первой линии поддержки, имеющий компетенции в работоспособности Сервиса у Заказчика как в части бизнес-процессов, так и в части технической реализации решения. Обеспечивает внутреннюю поддержку для Пользователей, а при невозможности самостоятельной поддержки уполномочен на получение Услуг.
- 1.16. Идея – тип Обращения, подразумевающий предложение Заказчиком создание нового, либо доработку существующего функционала, оптимизирующего деятельность Заказчика или Сервиса. Решение о необходимости реализации предложенных Заказчиком изменений в функционале принимается Исполнителем. Данный тип обращений не тарифицируется.
- 1.17. Первая линия консультирования – консультирование пользователей Заказчика по общим вопросам обработки типовых проблем и мониторингов, возникающих в зоне ответственности (на стороне) Заказчика путем доступа к оборудованию и рабочим мест Заказчика.
- 1.18. ОПО – открытое программное обеспечение.
- 1.19. СПО – специальное программное обеспечение.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Исполнитель в рамках оказания услуг по обеспечению Заказчику возможности использования Сервиса оказывает Заказчику следующие консультационно-информационные услуги:

- Обеспечение работоспособности Сервиса;
- Обслуживание Сервиса (установка обновлений);
- Обеспечение работоспособности публичного API текущей версии;
- Предоставление консультаций Суперпользователям по поводу выполнения в Сервисе действий со стороны Заказчика;
- Выполнение стандартизированных Запросов на обслуживание;
- Прием Запросов на разработку и их передачу компетентным представителям Исполнителя без обязательства их реализации.

2.2. Участники процесса оказания услуг:

- Врачи медицинских организаций (со стороны Заказчика)
- Администраторы медицинских организаций (со стороны Заказчика)
- Инженеры технической поддержки (со стороны Исполнителя)
- Сотрудники контактного центра (со стороны Исполнителя)

2.3. Консультационно-информационные услуги оказываются Исполнителем в соответствии со следующей процедурой:

2.3.1. Заказчик заблаговременно направляет на электронный адрес Исполнителя перечень Суперпользователей с указанием Ф.И.О., Email и рабочего телефона. При этом Заказчик гарантирует обеспечение сбора согласий Суперпользователей об обработке их данных Исполнителем. В случае изменения перечня Заказчик уведомляет об этом Исполнителя, создав ЗНО на Портале техподдержки.

2.3.2. Услуги оказываются дистанционно посредством рассмотрения Исполнителем Обращений Заказчика, в результате чего Заказчику предоставляются консультационно-информационные рекомендации через Портал техподдержки Исполнителя.

2.3.3. Связь по телефону, электронной почте или другими способами допускается для оперативных целей либо во время неработоспособности Портала техподдержки Исполнителя, однако вся полученная таким образом информация должна быть зафиксирована Исполнителем в Портале техподдержки в привязке к соответствующему обращению. Регистрация обращений в период недоступности Портала техподдержки обеспечивается Исполнителем в удобной для него форме; после восстановления доступности Портала техподдержки информация обо всех зарегистрированных обращениях должна быть внесена в Портал техподдержки. Сведения о времени регистрации всех зарегистрированных в период неработоспособности Портала технической поддержки обращениях сообщает Исполнитель.

2.3.4. Обращения регистрируются исключительно от Суперпользователей.

2.3.5. При регистрации Обращения Суперпользователю необходимо как можно точнее и подробнее сформулировать его суть, приложив по возможности файлы, которые могут ускорить решение Обращения (логи, примеры сообщений, скриншоты ошибок и т.д.). Одно Обращение должно содержать лишь один объект воздействия. Зарегистрированное Обращение автоматически получает статус «Новое» и уникальный идентификатор.

2.3.6. Специалист Сервис-деска в течение Времени реакции выполняет:

- авторизацию, т.е. определяет наличие у инициатора прав на получение Услуг,
- классификацию, т.е. определяет тип Обращения,
- в случае Инцидента – приоритезацию, т.е. определяет приоритет Инцидента,
- изменение статуса Обращения на «Назначен».

2.3.7. Специалист Сервис-деска начинает работу над Обращением, переводит его в статус «В работе» и предоставляет Решение в сроки, указанные в выбранном тарифном плане.

2.3.8. Если Специалист Сервис-деска не может решить Обращение своими силами, он эскалирует его на Разработчика для предоставления Решения.

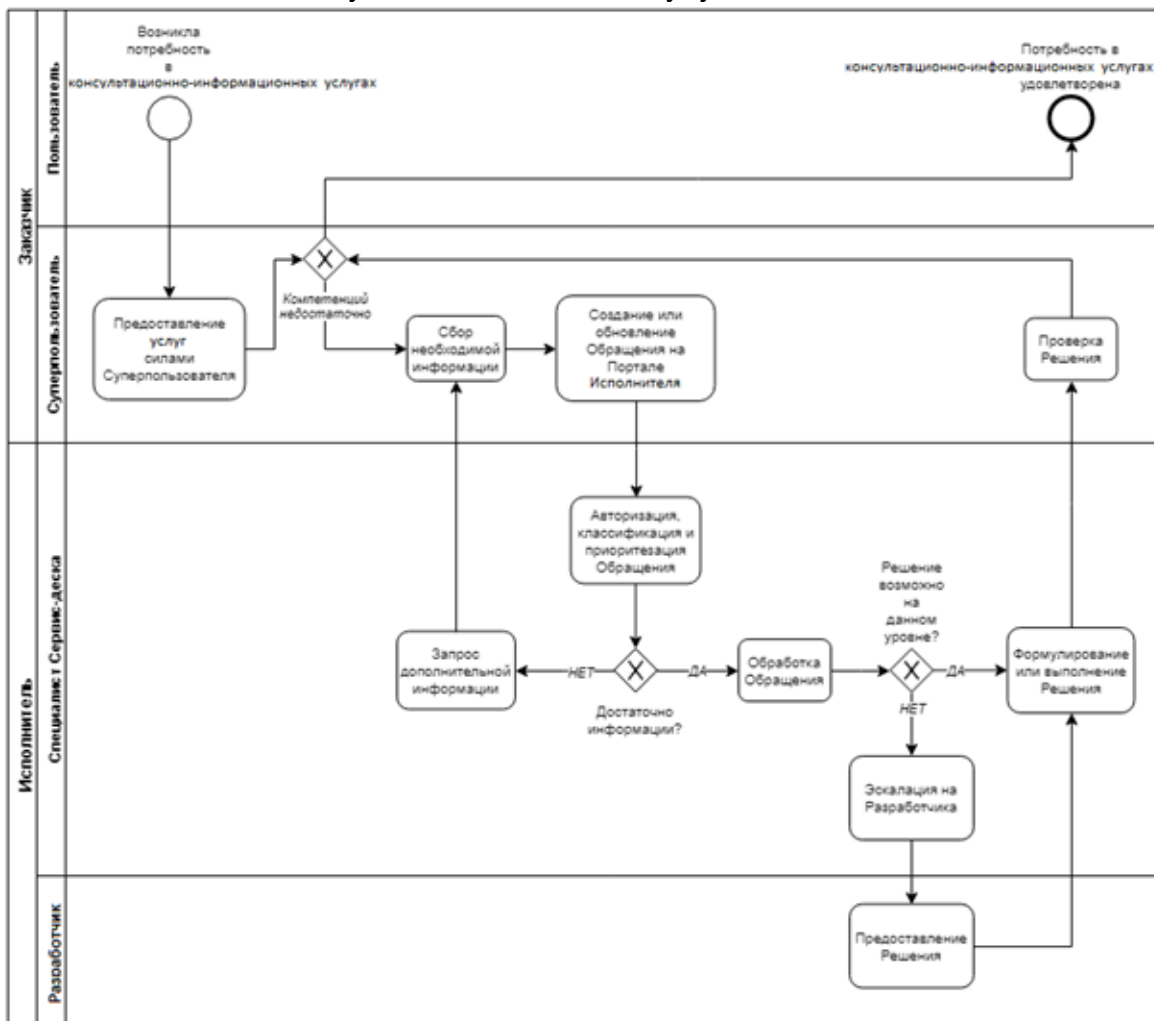
2.3.9. Если Специалисту Сервис-деска для решения Обращения необходимо получить дополнительную информацию, он четко формулирует вопросы на Портале Исполнителя и переводит Обращение в статус «Уточнение». Суперпользователь формулирует ответы на Портале Исполнителя и переводит Обращение в статус «Назначен». Если Суперпользователь не формулирует ответы в течение 7 (семи) календарных дней, Обращение автоматически переводится в статус «Отменен».

2.3.10. Специалист Сервис-деска формулирует Решение или уведомление о реализованном им решении Обращения на Портале Исполнителя и переводит Обращение в статус «Решение предоставлено».

2.3.11. Суперпользователь применяет Решение, либо проверяет его реализацию, после чего переводит Обращение в статус «Решение подтверждено». Если в течение 4 (четырёх) календарных дней после предоставления Решения Суперпользователь не сформулировал на портале Исполнителя замечания к Решению, либо не запросил увеличения срока применения/проверки Решения, Обращение автоматически переводится в статус «Закрыт».

2.3.12. Если Обращение не содержит полезной информации, либо дублирует другое активное Обращение, Специалист Сервис-деска переводит Обращение в статус «Отменен».

2.3.13. Схема взаимодействия участников оказания Услуг указана ниже:



2.4. Обращения могут находиться в одном из следующих статусов:
 «Зарегистрировано» - обращение только зарегистрировано Суперпользователем и ожидает первичной обработки Специалистом Сервис-деска в течение Времени реакции.
 «Назначен» - обращение назначено на конкретного сотрудника Исполнителя и будет взято в активную работу в соответствии с приоритетом.

«В работе» - конкретный сотрудник Исполнителя выполняет активную работу над решением Обращения.

«Уточнение» - обращение возвращено к Суперпользователю для предоставления дополнительной информации, необходимой для его решения. По истечении 7 (семи) календарных дней бездействия Обращение автоматически переходит в статус «Отменен». Отсчет Времени решения в данном статусе не производится.

«Решение предоставлено» - по Обращению сформулировано или реализовано Решение. В течение 7 (семи) календарных дней Суперпользователь должен проверить Решение и, если он считает, что Обращение не решено, то указывает доводы и возвращает Обращение на Специалиста Сервис-деска в статус «Назначен». По истечении 7 (семи) календарных дней бездействия, Обращение автоматически переходит в статус «Закрыт». Отсчет Времени решения в данном статусе не производится.

«Решение подтверждено» - суперпользователь проверил решение и подтвердил его. По истечении 4 (четырёх) календарных дней бездействия Обращение автоматически переходит в статус Закрыт. Отсчет Времени решения в данном статусе не производится.

«Закрыт» - неактивный статус для Обращений, находящихся в архиве и чье изменение уже невозможно. Если Суперпользователю необходимо дополнить закрытое Обращение, то необходимо зарегистрировать новое Обращение и упомянуть в нем идентификатор предыдущего Обращения. Отсчет Времени решения в данном статусе не производится.

«Отменен» - неактивный статус для Обращений, не содержащих полезной информации, либо дублирующих другое активное Обращение. Суперпользователь может перевести Обращение в данный статус из статусов «Зарегистрировано», «Назначен» или «В работе», если необходимость его решения пропала. Отсчет Времени решения в данном статусе не производится.

2.5. Определение приоритета производится Исполнителем в зависимости от категории Бизнес-процесса, на который этот Инцидент влияет, в соответствии с таблицей, приведенной ниже:

Категория процесса	Приоритет Инцидента
Запись на консультацию к врачу по инициативе пациента	Высокий
Запись на консультацию к врачу по инициативе врача или медицинской организации	Высокий
Отмена записи на плановую консультацию по инициативе пациента	Средний
Отмена записи на плановую консультацию по инициативе врача или медицинской организации	Средний
Получение (загрузка) и просмотр Протокола телемедицинской консультации	Высокий
Проведение дистанционной коммуникации врач-пациент	Высокий

2.6. Установка обновлений СПО производится в соответствии со следующей процедурой:

2.6.1. Заказчик на основании обращения суперпользователя. Обновление предоставляется Заказчиком вместе с обращением. Время по установке обновлений СПО отсчитывается от момента предоставления обновления СПО Заказчиком. Обращения об обновлении, не содержащие обновления либо ссылки на него, не принимаются.

2.6.2. Перед установкой обновления Исполнитель должен проверить целостность полученного обновления. Непосредственно перед установкой обновления Исполнитель должен обеспечить резервное копирование программного обеспечения и данных Подсистемы для возможности восстановления в случае неудачной установки обновления.

2.6.3. Конкретная дата и время установки обновления должны быть согласованы между суперпользователем и Исполнителем.

2.7. Установка обновлений ОПО, изменение настроек ОПО и регламентное обслуживание производится в соответствии со следующей процедурой:

2.7.1. Обновление ОПО проводится по согласованию с Заказчиком в сервисное окно.

2.7.2. Установка обновлений ОПО на АРМ пользователей Исполнителем не выполняется.

2.7.3. Установка обновлений ОПО должна производиться по мере их выпуска производителями ОПО, в соответствии с их рекомендациями.

- 2.7.4. Обновления ОПО, свободно распространяемые производителем ОПО, получают Исполнителем самостоятельно. Перед установкой обновлений конкретного ОПО должна проверяться их совместимость с прочим установленным ОПО и СПО.
- 2.7.5. После установки обновления делается запись в Журнал обслуживания ПО.
- 2.7.6. Изменение настроек ОПО производится по обращению представителя Заказчика либо по результатам мониторинга Сервиса, а также в целях решения инцидента.
- 2.7.7. Внесение соответствующих изменений в настройки ОПО должно производиться в целях обеспечения работоспособности, информационной безопасности и требуемой производительности Сервиса.
- 2.7.8. Настройка ОПО должна производиться в соответствии с рекомендациями производителей ОПО.
- 2.7.9. Все изменения настроек ОПО должны фиксироваться в Журнал обслуживания ПО.
- 2.7.10. Регламентное обслуживание ОПО на АРМ пользователей Исполнителем не выполняется.
- 2.7.11. Регламентное обслуживание ОПО осуществляется на основании рекомендаций производителей ОПО в соответствии с предусмотренными производителями ОПО процедурами.
- 2.7.12. Исполнитель должен выполнять как минимум, но не ограничиваясь, следующие операции:
- установка, настройка и тестирование обновлений ОПО, выпускаемых производителями;
 - контроль дискового пространства, своевременное удаление неактуальных временных файлов.
- 2.7.13. Выполненные операции регламентного обслуживания ОПО должны фиксироваться в Журнал обслуживания ПО.