http://mgdemo.ru:5555/doku.php?id=:legal:life-cycle: legal-regulations

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикл МИС MGERM.

МИС MGERM – комплексное ПО для автоматизации работы медицинского центра. Развертывание и сопровождение системы производится сотрудниками ООО «Меганом Дата» и ИП Келенин Владимир Викторович. Юридический адрес 141304, Московская обл, Сергиев Посад г, Болотная ул, дом 15, офис 15, почтовый (ИП Келенин) - 143987, Московская обл, Балашиха ул, Железнодорожный мкр., Лесной проезд ул., дом 3, корпус 11.

В штате организации имеется 4 разработчика граждане РФ, работающих удаленно из дома или на рабочем месте на территории заказчика. Локализация команды - Москва и Московская область. Контактный телефон +7- 495-120-04-15, почта email - support@mgerm.ru. Основная коммуникация ведется через мессенджер Telegram. Для каждого заказчика создается группа, в которой присутствуют администратор и ключевые сотрудники заказчика и все сотрудники Меганом Дата. Также создается почтовый ящик заказчика (в yandex 360 для бизнеса) и заявки фиксируются в системе принятия заявок Yandex Tracker (регламент технической поддержки описан в следующем разделе).

Общая схема хранения медицинских документов была спроектирована на базе ГОСТ Р 52636-2006 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ЭЛЕКТРОННАЯ ИСТОРИЯ БОЛЕЗНИ.

Заказчик приобретает лицензию на ПО. Стоимость зависит от количества рабочих мест (компьютеров, подключенных к серверу с МИС MGERM). При этом заключается лицензионный договор.

Также заключается договор внедрения, стоимость зависит от наличия стационарных подразделений в медцентре заказчика и наличия дополнительных опций (подключения внешних систем). Для внедрения и технической поддержки необходимо удаленное защищенное соединение к серверу заказчика по протоколу SSH. Приобретение сервера, установку ОС Ubuntu, настройку удаленного доступа по статическому IP адресу осуществляет системный администратор заказчика.

После заключения договора заказчик получает список документов, необходимых для базовой настройки системы список документов и производится их загрузка в МИС. Сотрудники Меганом Дата проводят тестирование Регламент тестирования системы

Внедрение подразумевает обязательное обучение сотрудников заказчика. Цикл занятий (от 8 до 12) производится в режиме видеоконференции с помощью ПО «яндекс.телемост». После обучения администратора системы со стороны заказчика он создает учетные записи сотрудников клиники, формирует сетку расписания. На этом этапе возможен запуск МИС в

эксплуатацию.

После начала работы (в МИС регистрируются первые пациенты) начинается техническая поддержка согласно регламенту, описанному в следующем разделе. В рамках ТП осуществляется дальнейшая настройка МИС, с помощью конструкторов интерфейсов и форм, а также множества системных настроек, устранение сбоев, консультирование сотрудников заказчика по телефону и чатам Телеграм. Могут вноситься изменения в таблицы отчетов, а также добавляться новые по желанию заказчика - данные доработки требуют изменения кода программы (регламент описан далее).

Однотипные пожелания заказчиков могут учитываться при разработке новых версий. Разработка производится на рабочих местах разработчиков. Изменения в код фиксируются с помощью системы контроля версий в сервисе gitflic.ru. После тестирования сотрудниками Меганом Дата, изменения переносятся на тестовый сайт заказчика и производится тестирование с его стороны. После успешного тестирования изменения кода переносятся на основной сайт системы на сервере заказчика.

Обязательным этапом перед закрытием заявки, связанной с изменением кода, является документирование. Информация публикуется в базе знаний на http://mgdemo.ru:5555/doku.php. в разделе о новых функциях, а также в доступном только для разработчиков системы разделе «техническая документация», где документируются новые классы и методы. Для работы базы знаний и централизованного доступа к серверам заказчика арендуется виртуальный сервер VDS. Реквизиты компании:

Общество с ограниченной ответственностью «ТАЙМВЭБ.КЛАУД»
Адрес юридического лица: 196006, г. Санкт-Петербург, муниципальный округ Московская Застава, ул. Заставская, д. 22,
к.2, литера А, помещение 303
ОГРН: 1227800052215
ИНН/КПП: 7810945525 / 781001001
Почтовый адрес: 196006, г. Санкт-Петербург, муниципальный округ Московская Застава, ул. Заставская, д. 22, к.2,
литера А, помещение 303
Телефон: 8 800 700 32 92, 8 812 244 10 81
Адрес электронной почты: sales@timeweb.cloud, info@timeweb.cloud, partner@timeweb.cloud, manager@timeweb.cloud,
abuse@timeweb.cloud, law@timeweb.cloud, billing@timeweb.cloud, noc@timeweb.cloud

Заказчик может эксплуатировать МИС самостоятельно без технической поддержки при наличии квалифицированного администратора МИС, обученного на этапе внедрения. При отсутствии ТП заказчику не предоставляются обновления системы. В случае, если заказчик просит провести доработки ПО или устранить сбои, необходимо предварительно провести обновление ПО до последней актуальной версии. При отсутствии ТП эта услуга оплачивается отдельно.

Регламент оказания услуг по технической

поддержке МИС MGERM

Данный регламент содержит описание процесса оказания услуг по сопровождению Медицинской информационной системы :

Цель технической поддержки (ТП) - бесперебойное функционирование медицинской информационной системы () и своевременное консультирование Пользователей системы по всем возникающим вопросам, связанным с использованием и функционированием программы.

- Работы выполняются на основании заявок, отправляемых сотрудниками Заказчика по электронной Системе Принятия Заявок Yandex Tracker ().
- используется для улучшения качества обслуживания клиентов, контроля за решением заявок
- После заключения договора Заказчик получает специальный адрес электронной почты, на который нужно высылать заявки.
- Для оказания технической поддержки сервер Заказчика должен быть доступен Исполнителю по протоколу SSH с правами администратора.
- В случае, если блокировка работы связана с неисправностью сервера или сетевого оборудования, Исполнитель информирует об этом Заказчика.
- Для решения срочных заявок и консультирования используется мессенджер Telegram (приглашение в группу можно запросить у сотрудников)
- Служба технической поддержки работает с понедельника по пятницу в рабочие дни с 10 до 18 по мск. Телефон для связи: +7-495-120-04-15. Почта support@.ru.

Работа с СПЗ.

Любой пользователь может зарегистрировать заявку в . Для создании заявки нужно написать электронное письмо на адрес, полученный от сотрудников

Заявка оформляется по шаблону:

- Тема письма - краткое описание проблемы и наименование отделения в клинике (если у клиники несколько отделений)
- Тело письма - Подробное описание проблемы или задачи, с указанием логина в системе и пути воспроизведения проблемы:
  - Номер амбулаторной карты пациента
  - Номер истории болезни пациента
  - Логин в системе
  - Наименование записи
  - Наименование кнопки перехода
- Чем подробнее будет описана проблема, тем быстрее специалисты смогут ее решить.
- К заявке можно прикрепить файлы (скриншот экрана, файл отчета с ошибкой и т. п.), что значительно ускорит решение проблемы.

Сотрудники Исполнителя могут задать дополнительные уточняющие вопросы в ответных письмах на заявку в виде комментария или запроса уточняющей информации, при этом на почту Заказчикам придет соответствующее уведомление. Решение проблемы возможно после ответа Заказчика.

Приоритеты задач.

Приоритет задачи	Срочность	Срок исполнения	Условия выполнения
Блокировка	Ошибка в программе полностью блокирует работу клиники	Не более 5-ти часов	Сообщение о блокирующей ситуации передается в Telegram и вся информация и комментарии ведутся через Telegram. Можно продублировать заявку по телефону 8495 120 04 15 доб 102
Частичная блокировка	Ошибка блокирует работу некоторого функционала системы	Не более 48 часов	Заявка заносится в путем отправки письма на почту
Ошибка работы	Блокировки работы нет, одна из функций работает некорректно	3-5 рабочих дня	Заявка заносится в путем отправки письма на почту
Мелкое исправление	Задача на простое обновление (опечатка, дополнение классификатора и т.п.)	3-5 рабочих дней	Заявка заносится в путем отправки письма на почту
Дополнительные настройки	Добавление протоколов, форма, классификаторов, правил, изменение настроек	3-10 рабочих дней	Заявка заносится в путем отправки письма на почту
Новые функции, доработки	Изменения интерфейса и логики работы программы, интеграция с новыми (не описанными в договоре внедрения) внешними информационными системами и приборами, которые не входят в регламент технической поддержки	от 15 рабочих дней	Срок исчисляется с момента перевода статуса заявки “в работе” Заявки берутся в работу после завершения тестирования и принятия заказчиком предыдущих заявок этого типа.
Новый отчет	Нужен новый отчет		

Приоритет устанавливается Заказчиком и корректируется Исполнителем, в спорных случаях согласуется совместно.

Заявкам с большим приоритетом принимаются в работу ежедневно, не позднее 3-х суток с момента появления. При «запросе дополнительной информации» срок ожидания вычитается из срока исполнения заявки.

работает с использованием интернет браузера. Браузер, для которого разрабатывается система - Google Chrome последней версии. Корректная работа системы в других браузерах не гарантируется. В редких случаях ошибка в работе программы вызвана ошибкой после автоматического обновления браузера. Такая проблема, как правило, не может быть решена сотрудниками Исполнителя. В этом случае Исполнитель информирует Заказчика об этом.

Часть функционала реализовано с использованием языка программирования JavaScript и выполняется в браузере Пользователя на его компьютере. Для ускорения загрузки кода программы браузер может сохранять его в памяти компьютера и после изменение внесений изменений программистами бывает необходимо очистить кэш браузера.

Статус заявок.

О каждом событии в (регистрация, уточнение, закрытие заявки после решения вопроса) пользователь получает уведомление на почту, с которой была отправлена заявка

Открыто	Заявка открыта и готова к началу решения
В работе	В данный момент по этой задаче ведется активная работа назначенным лицом
Открыто повторно	Задача была однажды решена, но решение было признано некорректным. Здесь задачи отмечаются как назначенные либо как решенные.
Ожидание тестирования клиентом	Заявка решена согласно описанию заказчика. Код изменений перенесен на тестовую среду заказчика. Ожидается ответное письмо от клиента с подтверждением выполнения либо с корректировками
Закрыто	Эта задача считается завершенной, решение правильное. Код обновлен на основной среде. Закрытые задачи можно вновь открыть
Проверено, ошибок нет	В реализованном функционале не обнаружено ошибок
Найдена ошибка	В реализованном функционале найдена ошибка работы либо потребовалась доработка от клиента. Статус заявки переведен в режим “В работе”
Перенос на основную среду	Код основной системы будет обновлен в ближайшее время
Запрошена дополнительная информация	Запрошена уточняющая информацию у клиента
Дубликат	Заявка является дубликатом другой заявки. Решение данной заявки будет происходить в основной заявке
Невыполнимо	Заявка не реализуема либо ее функционал противоречит логике системы
Отменено в связи с невозможностью выполнения	Заявка не будет выполнена по другим причинам

Информация об обновлениях и устранении ошибок автоматически высылается на почту, с которой была оформлена заявка.

Работа над заявками в статусе “Ожидание тестирования” и “Запрошена дополнительная информация” приостанавливается до ответа Заказчика.

Дополнительные положения:

- Во избежание сбоев в работе все изменения кода программы (новые функции, доработки и отчеты) производятся на тестовой среде.
- При готовности задачи выставляется статус “ожидание тестирования”.
- Перенос изменений на основной сервер, с которым работают все сотрудники клиники, производится после проверки и принятия заказчиком доработок на тестовой среде ответственным сотрудником Заказчика. Для переноса изменений на основную среду нужно написать письмо с подтверждением на почту в ответ на письмо от с указанием того, что функционал проверен и ошибок не обнаружено

- После закрытия заявки работы по заявке считаются выполненными.
- Некритические заявки могут быть отложены по выполнению на срок до 14 рабочих дней по усмотрению Исполнителя.
- К доработкам относятся изменения интерфейса и логики работы программы, которые невозможно произвести с помощью изменений настроек ПО, а так же интеграция с новыми (не описанными в договоре внедрения) внешними информационными системами и приборами не входят в регламент технической поддержки.
- Если в течении 10 рабочих дней после перевода заявки в статус “Ожидание тестирования” или “Запрошена дополнительная информация” от клиента не поступит ответа, заявка считается отмененной и будет переведена в статус “Закрыто из-за отсутствия ответа”
- Любой дополнительный комментарий к заявке со статусами “Завершено”, “Дубликат”, “Отменено в связи с невозможностью выполнения”, “Невыполнимо”,“Закрыто из-за отсутствия ответа” будет автоматически проигнорирован системой. Если нужны корректировки по старым заявкам, нужно оформить новую заявку с указанием номера корректируемой заявки в теле письма

From:
http://mgdemo.ru:5555/ - **МИС Mgerm**

Permanent link:
http://mgdemo.ru:5555/doku.php?id=legal:life-cycle&rev=1716288406

Last update: **21-05-2024 10:46**