# Регламент оказания услуг по Технической поддержке МИС MGERM

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

Цель технической поддержки (ТП) - бесперебойное функционирование медицинской информационной системы (МИС) MGERM 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 Яндекс.Треккер (СПЗ).
- СПЗ 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 MGERM)
- Служба технической поддержки работает с понедельника по пятницу в рабочие дни с 10 до 18 по мск.

## Работа с СПЗ.

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

МИС MGERM 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 МИС MGERM 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 СПЗ (регистрация, уточнение, закрытие заявки после решения вопроса) пользователь получает уведомление на почту, с которой была отправлена заявка

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 МИС MGERM 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 СПЗ 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,

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:regulations&rev=1715868325**

Last update: **16-05-2024 14:05**