

ООО «РТ МИС»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «РТ МИС»

_____ А.В. Логинов

«__» _____ 2020 г.

ЕДИНАЯ ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА.МИС

(ЕЦП.МИС)

Регламент эксплуатации

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора

по производству

_____ А.А. Марков

«__» _____ 2020 г.

Име № подл.	Подп. и дата
Взамен инв. №	Име № дубл.
Подп. и дата	Подп. и дата

5.4.2	Порядок направления Обращений в СГП	21
5.4.3	Сопровождение на уровне Исполнителя.....	22
5.5	Порядок работы с Обращениями в системе отслеживания ошибок.....	23
5.5.1	Типы и приоритеты Обращений и сроки их решения	23
5.5.2	Этапы обработки Обращений.....	25
5.5.3	Порядок обработки Обращений с приоритетом «Немедленный»	27
5.6	Процедура контроля качества сопровождения.....	28
5.6.1	Обработка рекламаций	28
6	Порядок работ по обслуживанию	29
6.1	Настройка Системы и ее компонентов	29
6.1.1	Настройка учетных записей	29
6.1.2	Настройка параметров Системы.....	29
6.2	Проверка работоспособности Системы	30
6.3	Мониторинг характеристик Системы	30
6.3.1	Аудит работы Системы.....	30
6.3.2	Круглосуточный мониторинг работы Системы.....	31
6.3.3	Просмотр через графический интерфейс журналов работы функциональных модулей Системы	31
6.4	Модернизация Системы	32
6.5	Профилактические работы	33
6.5.1	Профилактические работы для оптимизации быстродействия Системы .	33
6.5.2	Предотвращение потери данных в случае отказа или сбоя Системы. Резервное копирование.....	33
7	Проверка правильности функционирования	35
8	Указания о действиях в разных режимах.....	36
8.1	Действия персонала при штатном режиме работы Системы	36
8.2	Действия персонала при аварийном отключении оборудования.....	36
8.3	Действия персонала при предаварийном состоянии Системы	36
8.4	Действия персонала при аварийном состоянии Системы	37
8.5	Действия персонала при сервисном режиме работы Системы	37
	Перечень сокращений.....	47

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взамен инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		Лист
						3

1 Общие указания

1.1 Полное наименование системы, обозначение

Полное наименование: Единая цифровая платформа.МИС.

Условное обозначение: ЕЦП.МИС, Система.

1.2 Назначение Системы

Региональная медицинская информационная система создана в результате модификации региональной информационно-аналитической медицинской системы в рамках выполнения задачи «Внедрение современных информационных систем в здравоохранение».

Назначение и цели оказания услуг соответствуют целям создания Системы, определенным Концепцией создания Системы, утвержденной приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 28.04.2011 г. № 364 «Об утверждении концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения».

Оператором и владельцем исключительных прав Системы является Министерство здравоохранения текущего региона.

Владельцем исключительных прав на доработку Системы является Министерство здравоохранения текущего региона.

Работа в Системе выполняется через автоматизированные рабочие места персонала (в соответствии с местом работы, уровнем прав доступа к функциональным возможностям и данным).

1.3 Регламент и режимы работы Системы. Автоматизированное информационное взаимодействие с внешними информационными системами

Система предназначена для функционирования 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Обеспечивается возможность взаимодействия с пользователями в круглосуточном

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взамен инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					4

режиме без перерывов, в том числе при доступе пользователей из других по отношению к серверной части временных зон.

Для программного обеспечения Системы определены следующие режимы функционирования:

- штатный режим (режим, обеспечивающий выполнение функций Системы);
- предаварийный режим (режим, предшествующий переходу в аварийный режим);
- аварийный режим (характеризуется отказом одного или нескольких компонентов программного и/или аппаратного обеспечения. В данном режиме функционируют ресурсы, которые в штатном режиме находятся в режиме горячего резерва)
- сервисный режим (режим для проведения реконфигурирования, обновления и профилактического обслуживания);

Система осуществляет автоматизированное взаимодействие с внешними информационными системами и федеральными сервисами:

- ТФОМС и СМО в части проверки наличия и актуальности полиса обязательного медицинского страхования;
- ТФОМС для обмена сведениями с целью формирования реестров счетов и их отправки в ТФОМС;
- ФСС для обмена сведениями с целью формирования электронных листков нетрудоспособности и их передачи в ФСС;
- Федеральный регистр медицинских работников (ФРМР) в части ведения регионального регистра медицинских работников;
- Федеральный реестр медицинских организаций (ФРМО) в части ведения регионального реестра медицинских организаций;
- Федеральная электронная регистратура в части записи на прием к врачу в медицинскую организацию, записи на профилактические медицинские осмотры, ведения расписаний приема пациентов в медицинской организации, регистрации приема заявок на вызов врача на дом в медицинской организации;
- Федеральная интегрированная электронная медицинская карта (ИЭМК) в части передачи данных в федеральный сервис ИЭМК;

Изм. № подл.	Подп. и дата
Взамен инв. №	Инь № дубл.
Подп. и дата	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					5

3 Требования к составу и квалификации персонала

3.1 Состав и квалификация персонала

Эксплуатацию и настройку Системы осуществляют:

- Пользователи;
- Администраторы МО;
- Администраторы Исполнителя (системные администраторы).

Квалификация Администратора МО должна быть достаточной для обслуживания общесистемного программного обеспечения (операционная система, сервер данных, сервер приложений, веб-сервер, система управления базами данных и т.п.), используемого в Системе, а также обслуживания средств защиты информации.

Предусмотрено проведение обучения пользователей и администраторов МО.

В рамках обучения пользователей проводится обучение персонала работе с компонентами системы в соответствии с должностью и функциональными обязанностями сотрудников.

В рамках обучения администраторов МО проводится обучение персонала работе со следующими компонентами системы:

- Заполнение паспорта медицинской организации;
- Заполнение структуры медицинской организации;
- Настройки системы;
- Работа с шаблонами;
- Работа с учетными записями. Условия доступа к автоматизированным рабочим местам.

3.2 Порядок проверки знаний персонала

По окончании обучения проводится тестирование знаний сотрудников, прошедших обучение.

Тестирование проводится в электронном виде на сайте <https://onlinetestpad.com/ru>.

Результаты тестирования формируются автоматически.

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взамен инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					8

3.3 Порядок допуска персонала к работе

Администраторы МО и пользователи Системы проходят обучение, изучают эксплуатационную документацию: «Руководство администратора», «Руководство пользователя». Сотрудники, прошедшие тестирование, могут быть допущены к работе с Системой.

Име № подл.	Подп. и дата	Взамен инв. №	Име № дубл.	Подп. и дата					
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					Лист
									9

- программный сбой общесистемного программного обеспечения, приведший к перезагрузке Системы.

В Системе предусмотрено полуавтоматическое восстановление работоспособности серверной части Системы в следующих аварийных ситуациях:

- физический выход из строя любого аппаратного компонента, кроме дисковых накопителей – после замены компонента и восстановления конфигурации общесистемного программного обеспечения;
- аварийная перезагрузка системы, приведшая к нефатальному нарушению целостности файловой системы – после восстановления файловой системы.

Для восстановления Системы после отказа или сбоя, необходимо сначала устранить причину отказа/сбоя (заменить неисправное оборудование, устранить системные ошибки и др.), а затем предпринять следующие действия:

- установить операционную систему, а затем – соответствующий пакет обновления; проверить правильность работы домена.
- установить СУБД, а затем – соответствующий пакет обновления.
- восстановить базу данных из резервной копии; перезагрузить сервер после восстановления базы данных.
- проверить доступность Системы; чтобы убедиться в правильности работы, запустить сценарий проверки основных функций (см. п. 7).
- активировать возможность работы пользователей в штатном режиме.

Работы по восстановлению Системы после отказа или сбоя проводит Администратор Исполнителя.

4.1.2 Резервное копирование

В Системе предусмотрена возможность автоматического или ручного резервного копирования данных баз данных Системы (в том числе и на удаленное хранилище). Функции резервного копирования и восстановления данных реализуется средствами общесистемного ПО, применяемого при разработке Системы, либо сторонними средствами.

4.1.2.1 Порядок резервного копирования

Резервное копирование информации производится Исполнителем.

Име № подл.	Подп. и дата
Взамен име. №	Име № дубл.
Подп. и дата	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					11

случае обновления модуля «Скорая медицинская помощь» выполняется переключение на резервный сервер.

3. Исполнитель обновляет БД и код на рабочих серверах.
4. Исполнитель проводит регрессионное тестирование Системы и исправляет выявленные ошибки, вызванные обновлением.
5. Исполнитель запускает рабочие сервера Заказчика для функционирования в штатном режиме. В случае обновления модуля «Скорая медицинская помощь» выполняется переключение на рабочий сервер.

4.3 Организация совместного использования Системы в штатном режиме работы

Работа в Системе доступна авторизованным пользователям. Для доступа к Системе каждому пользователю МО предоставляются уникальные учетные записи. Добавление учетных записей в Систему и предоставление данных для авторизации входит в обязанности Администратора МО и Администратора Исполнителя. Администратор МО имеет доступ к картотеке пользователей на уровне МО. Администратор Исполнителя – к картотеке пользователей всей Системы.

Предусмотрены следующие варианты предоставления учетных записей:

- Пользователь имеет одно рабочее место в одной МО. Предоставляется одна учетная запись для доступа к соответствующему АРМ и другим функциям Системы в зависимости от полномочий сотрудника;
- Пользователь имеет несколько рабочих мест в одной МО. Предоставляется одна учетная запись, обеспечивающая доступ ко всем соответствующим АРМам и другим функциям Системы в зависимости от полномочий сотрудника;
- Пользователь имеет несколько рабочих мест в разных МО. Для каждой МО предоставляется отдельная учетная запись, обеспечивающая доступ ко всем соответствующим АРМам и другим функциям Системы в зависимости от полномочий сотрудника в данной МО.

Для разграничения прав доступа к Системе предусмотрено включение учетных записей в группы пользователей. Каждая учетная запись должна быть включена в одну или более групп пользователей. Группа пользователей определяет, к каким АРМ и другим

Подп. и дата							Лист
Инв. № дубл.							15
Взамен инв. №							
Подп. и дата							
Инв. № подл.							
		Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	

функциям Системы пользователь имеет доступ. Если учетная запись добавлена в несколько групп, права доступа аккумулируются.

Набор групп, в которые включается каждая учетная запись, определяется Администрацией МО в зависимости от функциональных обязанностей конкретного сотрудника.

4.3.1 Настройка параметров Системы

Настройка параметров Системы осуществляется на уровне учетной записи пользователя, на уровне МО и всей системы в целом.

Пользователь настраивает внешний вид АРМ, параметры нумераторов, печати, уведомлений на форме **Настройки**, доступной через пункт **Сервис** главного меню.

Администратор МО и Администратор Исполнителя выполняют настройку параметров системы при помощи формы **Параметры системы**, доступной через пункт бокового меню **Система**, пункт подменю **Параметры системы**.

Администратор МО имеет доступ к параметрам своей МО.

Администратор Исполнителя имеет доступ к параметрам всех МО региона.

4.3.2 Ведение реестра служебных сведений

Администратору Исполнителя (системному администратору) доступен просмотр служебных сведений Системы, в том числе логов базы данных.

Администратор МО проводит аудит работы Системы, действий пользователей и ошибок.

Аудит работы Системы и действий пользователей выполняется при помощи функционала **Журнал событий Системы**. В журнале событий фиксируются дата и время выполнения запросов, а также данные о пользователях, выполнивших запросы.

Аудит ошибок выполняется при помощи функционала **Журнал ошибок Системы**, в котором фиксируются код, дата возникновения, параметры ошибки, а также сведения о ее исправлении.

Име № подл.	Подп. и дата												
		Име № дубл.	Подп. и дата										
				Взамен име. №	Име № дубл.	Подп. и дата							
							Име № дубл.	Подп. и дата					
					Лист								
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата			16						

5 Порядок работ по сопровождению Системы

5.1 Цели сопровождения

Целью сопровождения является круглосуточное и бесперебойное функционирование Системы, для достижения которого Исполнитель обеспечивает выполнение всех требований ГК к сопровождению.

Для достижения цели решаются следующие задачи:

- Сбор и регистрация сведений об ошибках в работе Системы, замечаний, предложений к характеристикам программных средств Системы;
- Выявление причин отказов и ошибочных ситуаций;
- Выработка решений по устранению причин отказов и обходу ошибочных ситуаций;
- Доработка текущей версии Системы.

Срок предоставления услуг по сопровождению: на всем протяжении периода создания и внедрения Системы, и в течение 1 года с момента подписания Акта сдачи-приемки работ.

Для решения задач сопровождения Системы согласно требованиям ГК Исполнителем организована Служба гарантийной поддержки (СГП). Руководство СГП обеспечивает планирование, управление и организацию работ с Заказчиком по сопровождению Системы.

Для эффективной организации работы по сопровождению используются:

- Система трекинга Обращений, в которой фиксируются Обращения пользователей в СГП, и отслеживается процесс их решения.
- Система отслеживания ошибок (СОО), в которой фиксируются Обращения, требующие участия Исполнителя, и отслеживается процесс их решения. Отслеживание Обращений позволяет вести актуальную базу ошибок, выполнять анализ текущего состояния Системы и проводить необходимый контроль качества сопровождения.

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Подп. и дата	Инв. № дубл.	Взамен инв. №	Изм. № подл.	Инв. № подл.	Лист	17											

Со своей стороны Исполнитель обеспечивает выполнение следующих условий:

1. Вся информация, предоставляемая заявителем Обращения по Обращению, рекомендации и ответы СГП являются конфиденциальной информацией и не могут быть переданы третьим лицам.

Если ответ СГП на запрос заявителя Обращения зависит от третьей стороны (например, в виде информации, лицензий, консультации и т.д.), то СГП сообщает об этом заявителю Обращения.

5.3 Сопровождение на уровне МО

Прием первичных обращений от пользователей Системы осуществляют ответственные сотрудники медицинской организации, назначаемые руководством данной медицинской организации.

В их задачи входит:

- 1) Первичная идентификация Обращений от пользователей Системы;
- 2) При наличии в технической документации к Системе способов устранения Обращения, формирование и передача заявителю Обращения ответа на вопросы по функционированию и настройке Системы в соответствии с рекомендациями, определенными в документации к Системе;
- 3) Запрос у заявителей Обращения дополнительной информации по Обращению, необходимой для его первичной идентификации;
- 4) Установка приоритета Обращения и передача его в СГП, в том числе при помощи системы трекинга Обращений, если в технической документации к Системе способы устранения Обращения не определены;
- 5) Мониторинг Обращений, переданных для устранения в СГП и информирование заявителей Обращений о состоянии проводимых по устранению Обращения работ.

5.3.1 Требования к квалификации сотрудников, взаимодействующих с СГП

Сотрудники МО, взаимодействующие с СГП, должны быть ознакомлены с руководствами пользователя и администратора и должны соответствовать требованиям и обладать квалификацией:

Подп. и дата	
Име. № дубл.	
Взамен име. №	
Подп. и дата	
Име. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		Лист
						19

- прием обращений по сбоям в системе (круглосуточно).
- 4) Предоставление технической информации и/или дополнительных программных компонентов для разрешения ситуации и устранения ошибок, обнаруженных в работе Системы в рамках своей компетенции.
 - 5) Обеспечение корректного взаимодействия конфигурации Системы с другими информационными системами, с которыми организована интеграция в рамках требований Технического задания.
 - 6) Методическая поддержка пользователей, предоставление рекомендаций по использованию типового функционала, либо использования дополнительного функционала Системы с учетом минимизации трудозатрат для достижения необходимой цели.
 - 7) Взаимодействие с Исполнителем по Обращениям, решение которых невозможно в рамках компетенции СГП.
 - 8) Фиксация Обращений, по которым требуется участие Исполнителя, в СОО.

5.4.1 Этапы сопровождения на уровне СГП

Сопровождение на уровне СГП включает следующие этапы:

1. Прием Обращений пользователей Системы;
2. Обработка Обращений, включающая следующие шаги:
 - анализ Обращения;
 - первичная консультация;
 - прогноз сроков решения Обращения;
 - при необходимости отправка Обращения Исполнителю для решения вопросов, не входящих в компетенцию СГП;
 - регистрация Обращения в Системе отслеживания ошибок (СОО).
3. Закрытие Обращений.

5.4.2 Порядок направления Обращений в СГП

Для подачи Обращения допустимы следующие каналы связи:

- телефон;
- электронная почта;
- факс;

Подп. и дата							
Име. № дубл.							
Взамен име. №							
Подп. и дата							
Име. № подл.							

- телефон;
- электронная почта;
- факс;
- почтовое отправление (письмо).

Запросы по другим каналам связи, не описанным в данном разделе (в частности, Skype, ICQ и др.), не являются официальными. Другие средства связи рассматриваются только как средства личного общения и не обязывают Исполнителя регистрировать Обращения и отвечать на вопросы, переданные подобными видами связи.

Исполнитель не несет ответственности за Обращения, оформленные не по правилам данного регламента и переданные по недопустимому каналу связи.

Все контакты по вопросам сопровождения осуществляются только с ответственным сотрудником Исполнителя. Любой прочий контакт с другими сотрудниками Исполнителя не предполагает гарантированного ответа на запрос и является нарушением Регламента сопровождения.

Исполнитель организует и осуществляет учет Обращений и предоставляет Заказчику доступ к СОО, доступной через сеть Интернет, с функцией автоматического оповещения на электронную почту Заказчика о создании, статусе и закрытии заявки, для отслеживания хода их исполнения.

5.5 Порядок работы с Обращениями в системе отслеживания ошибок

5.5.1 Типы и приоритеты Обращений и сроки их решения

Для работы с Обращениями, требующими участия Исполнителя, используется СОО, которая позволяет регистрировать и получать в любое время актуальную информацию об Обращениях, сроках и ответственных за их устранение, текущем статусе Обращения и способах его решения.

Обращения, требующие участия Исполнителя, регистрируются представителем СГП или ответственным сотрудником Исполнителя в СОО и организуются в очередь для включения в план работ.

Каждому Обращению в СОО Исполнителем присваивается тип и приоритет. Порядок обработки Обращений в очереди определяется приоритетом Обращения. В дальнейшем

<i>Подп. и дата</i>	
<i>Инв. № дубл.</i>	
<i>Взамен инв. №</i>	
<i>Подп. и дата</i>	
<i>Инв. № подл.</i>	

						<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подп.</i>	<i>Дата</i>		23

Исполнитель или СГП могут предложить изменение приоритета Обращения. Для каждой заявки проставляется время, необходимое для выполнения заявки, либо дата выполнения.

Заказчик вправе потребовать изменение приоритета проблемы или уровня вмешательства, для этого необходимо связаться с СГП по телефонам или посредством СОО Исполнителя.

В СОО предусмотрены следующие типы обращений:

Тип обращения	Описание
Поддержка	Ответ на вопрос по технологии работы, настройке в рамках принятой технологии работы с Системой.
Ошибка	Под ошибкой понимается: <ul style="list-style-type: none"> • невыполнение Системой функций, указанных в утвержденной документации к Системе, либо несоответствие функций Системы требованиям Контракта; • несоответствие документации к Системе реализованным функциям.

В СОО предусмотрены следующие приоритеты Обращений:

Приоритет	Описание
Немедленный	Инциденты, которые влияют на работоспособность всей системы, при которой модули Системы не выполняют свою основную функцию.
Важный	Инциденты, которые влияют на работоспособность отдельных основных функций системы, а также устранение ошибок и недочетов в работе системы, возникших в результате действий Исполнителя по техническому обслуживанию системы или ее частей.
Нормальный	Инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и выполнение основных функций сопровождаемых модулей Системы.

Сроки устранения Обращений в зависимости от статуса и приоритета:

Приоритет	Тип Обращения	Срок решения
Немедленный	Ошибка	- 3 часа с момента регистрации Обращения в СОО при наличии удаленного доступа к информационной системе Заказчика;
		- 15 часов при отсутствии удаленного доступа к информационной системе Заказчика
		При невозможности решить проблему силами Исполнителя Исполнитель должен предоставить письменный отчет с описанием причин в срок не более 3-х рабочих дней.
Важный	Поддержка	От 4 часов до 2 дней с момента регистрации Обращения.
	Ошибка	При наличии вопросов, которые делают невозможным исполнение задачи, Исполнитель должен зарегистрировать их в течении двух рабочих дней.
Нормальный	Поддержка	В рабочем порядке.
	Ошибка	

По Обращениям, которые могут возникнуть при изменении форматов предоставления реестров счетов в ТФОМС, сроки могут устанавливаться Заказчиком отдельно.

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взамен инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		Лист
						24

6.3.2 Круглосуточный мониторинг работы Системы

Исполнитель ведет круглосуточный мониторинг Системы в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Исполнитель назначает дежурного, ответственного за круглосуточный мониторинг Системы. При ведении мониторинга дежурный руководствуется внутренним регламентом промышленной эксплуатации сервисов Системы.

Для мониторинга Исполнитель использует программное обеспечение распределенного мониторинга «Zabbix», с помощью которого отслеживаются параметры Системы, в частности:

- параметры сети;
- жизнеспособность и целостность серверов;
- состояние баз данных.

Дополнительными источниками информации являются обращения Заказчика относительно сбоев, отказов или задержек в работе Системы.

Для получения ясной, однозначной, точной и исчерпывающей информации о причинах сбоя ведется мониторинг следующих компонентов:

- Состояние серверного и сетевого оборудования;
- Работоспособность программного обеспечения;
- Работоспособность сервисов взаимодействия с внешними системами;
- Доступность внешних сервисов;
- Работа периодических заданий.

Исполнитель осуществляет периодическую проверку программных и аппаратных ресурсов в ручном режиме.

6.3.3 Просмотр через графический интерфейс журналов работы функциональных модулей Системы

В Системе фиксируются сведения о событиях и ошибках в работе Системы, а также действиях пользователей.

Просмотр служебных сведений Системы доступен Администратору МО и Администратору Исполнителя на формах **Журнал событий Системы** и **Журнал ошибок Системы**.

Име № подл.	Подп. и дата	Взамен инв. №	Име № дубл.	Подп. и дата						Лист
					Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	31

Для предотвращения потери данных и защиты Системы от сбоев питания Заказчик оснащает серверы и сетевое оборудование системами бесперебойного электропитания (ИБП).

В Системе предусмотрена техническая возможность создавать кластер из двух и более серверов для распределения нагрузки на сервис и обеспечения бесперебойного функционирования Системы в случае выхода из строя одного из серверов.

Име № подл.	Подп. и дата	Взамен инв. №	Име № дубл.	Подп. и дата						Лист
										34
					Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	

8.4 Действия персонала при аварийном состоянии Системы

В случае перехода Системы в аварийное состояние проводится восстановление работоспособности Системы. Порядок восстановления работоспособности Системы см. в п. 4.1.1.

Работы проводит Администратор Исполнителя.

В случае повреждения базы данных Исполнитель проводит восстановление Системы из резервной копии. Инструкция по восстановлению Системы из резервной копии см. Приложение А.

8.5 Действия персонала при сервисном режиме работы Системы

Сервисный режим работы Системы предназначен для следующих ситуаций:

- обновление Системы, установка патчей и обновлений на операционные системы и серверное оборудование; Работы по обновлению выполняет Исполнитель. На время проведения работ Система недоступна для работы пользователей (за исключением модуля «Скорая медицинская помощь»). Последовательность выполнения работ при обновлении Системы см. п. 4.2.4. Обновление выполняется в нерабочее (ночное) время. Допустимое время планового простоя (регламентных работ) не должно превышать 8 часов в месяц. Исполнитель оповещает Заказчика о предполагаемом времени и продолжительности простоя не менее чем за 10 дней от времени останова работы системы.
- замена неисправных компонентов серверного оборудования и др. Перед переводом системы в сервисный режим работы Администратор Исполнителя разрабатывает и согласовывает со своим руководителем План работ. Персонал действует в соответствии с согласованным Планом работ.

Име № подл.	Подп. и дата	Взамен инв. №	Име № дубл.	Подп. и дата						Лист
										37
					Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	

момента аварии до момента создания последней резервной копии. В случае использования простой схемы резервного копирования действия проводятся аналогично вышеприведенной схеме, за исключением восстановления промежуточных разностных резервных копий и копий лога транзакций.

Име № подл.	Подп. и дата	Взамен инв. №	Име № дубл.	Подп. и дата						Лист
										39
					Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	

Таблица 4 – Расписание проведения проверок

№ п/п	Наименование работы	Периодичность, режим проверки
1.	Проверка целостности резервных копий баз данных (инкрементальных)	Еженедельно Первый рабочий день недели
2.	Проверка целостности резервных копий Системы (полных)	Ежемесячно Первый рабочий день месяца

В рамках проверки Исполнителем осуществляется развертывание актуальной на день проверки резервной копии на тестовом стенде в рамках существующего ресурсного пула, предоставленного Заказчиком.

По каждой проведенной проверке целостности резервной копии должна быть указана следующая информация:

- Ф.И.О. лица, осуществившего проверку целостности резервной копии;
- дата и время проверки целостности резервной копии;
- результат проверки целостности резервной копии;
- наименование файла резервной копии, размещенного в хранилище резервных копий Заказчика.

Исполнитель информирует Заказчика в срок, не более 1 (одного) рабочего дня, в случае обнаружения ошибки резервного копирования баз данных и Системы, возникшей по причине:

- повреждения/отсутствия файла резервной копии вследствие нарушения работоспособности технических средств Заказчика, на которых хранятся резервные копии;
- внесения изменений в содержимое резервных копий представителями Заказчика или программным обеспечением;
- нарушения работоспособности сторонних систем (оборудования, программного обеспечения), с помощью которых осуществляется создание резервных копий.

Исполнитель устраняет ошибки, нарушающие возможность резервного копирования данных, в срок, не позднее 1 (одного) рабочего дня, с даты получения информации об ошибке резервного копирования.

Результаты проверок целостности резервных копий должны быть занесены в Журнал резервного копирования и проверок целостности резервных копий.

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взамен инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		Лист
						43

4.2. Контроль резервного копирования виртуальных машин

Контроль резервного копирования виртуальных машин осуществляется специалистами Исполнителя путем просмотра журналов событий операционной системы и ПО.

Исполнитель устраняет ошибки, возникшие в ходе резервного копирования виртуальных серверов, в срок не более 1 (одного) рабочего дня с момента их обнаружения.

5. Хранение резервных копий

Хранение резервных копий должно осуществляться в хранилище резервных копий, размещенном на технических мощностях Заказчика, как указано в таблице 5.

Таблица 5 – Хранение резервных копий

№ п/п	Вид резервной копии	Место сохранения резервной копии
1.	Резервные копии баз данных (инкрементальные)	Внешний дисковый массив или ленточные накопители Заказчика
2.	Резервные копии Системы (полные)	
3.	Резервные копии виртуальных машин (полные)	

Срок хранения полных резервных копий Системы – 1 (один) месяц.

Для обеспечения ротации носителей допускается повторно использовать носители, для которых истек срок хранения содержащейся на них информации.

6. Порядок действий при осуществлении резервного копирования и восстановления

6.1. Резервное копирование данных средствами СУБД

Специалист Исполнителя, ответственный за настройку и сопровождение резервного копирования данных средствами СУБД, осуществляет резервное копирование согласно составу копируемых компонентов и периодичности проведения резервного копирования, установленных в п. 3 настоящего Плана резервного копирования.

Специалист Исполнителя, ответственный за контроль целостности резервных копий, осуществляет проверку согласно расписанию проведения проверки, установленному п. 4.1 настоящего Плана резервного копирования.

6.2. Резервное копирование виртуальных машин

Подп. и дата
Инв. № дубл.
Взамен инв. №
Подп. и дата
Инв. № подл.

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					44

Специалист Исполнителя, ответственный за настройку и сопровождение резервного копирования данных виртуальных машин, осуществляет резервное копирование виртуальных машин согласно составу копируемых компонентов и периодичности проведения резервного копирования, установленных в п. 3 настоящего Плана резервного копирования.

Специалист Исполнителя, ответственный за контроль резервных копий виртуальных машин, осуществляет контроль согласно требованиям п. 4.2 настоящего Плана резервного копирования.

6.3. Восстановление данных

При возникновении инцидента, требующего восстановления данных, общесистемного программного обеспечения, СУБД, или специального программного обеспечения, специалист Исполнителя, ответственный за восстановление из резервных копий, в срок, не превышающий 2 (два) рабочих часа, направляет на электронный адрес Заказчику заявку на предоставление необходимых резервных копий (виртуальных машин, СУБД).

Ответственный специалист Исполнителя осуществляет восстановление данных и проверку работоспособности Системы в полном объеме:

- в срок, не превышающий 3 рабочих часа с момента получения резервных копий от Заказчика, при наличии удаленного доступа к информационной системе Заказчика, 15 часов при отсутствии удаленного доступа, если инцидент влияет на работоспособность всей системы, модули Системы не выполняют свою основную функцию;
- в срок от 4 рабочих часов до 2 дней, если инцидент влияет на работоспособность отдельных основных функций Системы;
- в плановом порядке, если инцидент не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и выполнение основных функций модулей Системы.

Име № подл.	
Подп. и дата	
Взамен инв. №	
Име № дубл.	
Подп. и дата	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		Лист
						45

Приложение С

Информация для регистрации обращения

№ п/п	Информация	Порядок заполнения
Реквизиты специалиста СТЭ МО		
1.	Наименование учреждения	
3.	ФИО	
4.	Отдел	
5.	Телефон	
6.	Адрес электронной почты	
Реквизиты заявителя Обращения		
8.	Наименование организации Заявителя	
9.	ФИО Заявителя	
10.	Отдел	
11.	Телефон	
12.	Адрес электронной почты	
Информация по Обращению		
13.	Тип обращения	Тип обращения указывается в соответствии с Регламентом сопровождения Системы.
14.	Приоритет	Приоритет обращения указывается в соответствии с Регламентом сопровождения Системы.
15.	Модуль Системы	В том числе точная версия Системы (на которой возникает ошибка)
16.	Подсистема	Функциональная область, к которой относится обращение.
17.	Сервер	Сервер, на котором возникает ошибка – тестовый/рабочий.
18.	Полный путь возникновения ошибки в Системе	
19.	Процесс	На что влияет наличие ошибки
20.	Описание (содержание обращения)	Четкое описание обращения, название документа, отчета или режима Системы (полный путь к документу, отчету, режиму, в котором возникает проблемная ситуация).
21.	Шаги для воспроизведения	Перечисление действий, выполнение которых повлекло за собой ошибку.
23.	Примечания	Дополнительная информация
24.	Прочая информация	Другая необходимая информация, позволяющая более детально понять предмет ошибки и причины ее возникновения (экранная копия кода ошибки, возможность воспроизведения Обращения на других рабочих местах, изменение системного окружения, проведение профилактических работ до момента возникновения Обращения).

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взамен инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					46

Перечень сокращений

Сокращение	Расшифровка
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ТФОМС	Территориальный фонд медицинского страхования
СМО	Страховая медицинская организация
ФСС	Фонд социального страхования
ПО	Программное обеспечение
СУБД	Система управления базами данных
ФРМР	Федеральный регистр медицинских работников
ФРМО	Федеральный реестр медицинских организаций
ИЭМК	Федеральная интегрированная электронная медицинская карта
РЭМД	Регистр электронных медицинских документов
СОО	Система отслеживания ошибок
СГП	Служба гарантийной поддержки
СУБД	Системы управления базами данных
ЭМК	Электронная медицинская карта

Име № подл.	Подп. и дата
Взамен инв. №	Име № дубл.
Подп. и дата	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		Лист
						47

