РЕГЛАМЕНТ
оказания услуг по технической поддержке
медицинским организациям частной системы здравоохранения, работающих в программном обеспечении Государственной информационной системы в сфере здравоохранения субъекта РФ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. ПО Системы – программное обеспечение Государственной информационной системы в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации (непосредственное наименование программного обеспечения субъекта РФ указано в Техническом задании к договору на техническую поддержку).
1.2. Пользователи – сотрудники Заказчика, допущенные Оператором Системы к эксплуатации функциональности Системы.
1.3. Договор на техническую поддержку – соглашение, заключенное между Заказчиком и Исполнителем на техническую поддержку Пользователей ПО Системы.
1.4. Идентифицирующая информация – фамилия, имя и отчество Пользователя, наименование, ИНН (или ОГРН) юридического лица, от имени которого выступает Пользователь, регион, актуальный адрес электронной почты (при необходимости).
1.5. Обращение – обращение пользователя в Службу технической поддержки Исполнителя по вопросам, связанным с выполнением работ по техническому сопровождению ПО Системы, содержащее в себе идентифицирующую информацию Пользователя, отправленное по каналам связи, указанным в договоре для взаимодействия с технической поддержкой Исполнителя.
1.6. Время обработки обращения – период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до принятия обращения службой Технической поддержки, что подтверждается ответным сообщением, содержащим оповещение о регистрации обращения и номер зарегистрированного обращения.
1.7. Заказчик – юридическое лицо, заключившее договор на техническую поддержку.
1.8. Исполнитель – ООО «РТ МИС».
1.9. Оператор Системы – Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченные высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации на создание, развитие и эксплуатацию информационной системы в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации, организации, назначенные указанными органами.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Данный документ определяет порядок предоставления услуг по технической поддержке пользователей ПО Системы на платной основе.
2.2. Техническая поддержка доступна Пользователям.
2.3. Техническая поддержка Пользователей ПО Системы осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом и не предусматривает доработку, развитие и модернизацию функциональности ПО Системы, а также сервисное обслуживание лабораторного и медицинского оборудования.
2.4. Заказчик считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями данного Регламента с момента заключения Договора.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

3.1. Пользователь обращается в Службу технической поддержки Исполнителя путем направления Обращения с указанием идентифицирующей информации, описанием возникшей проблемы по каналам связи, указанным в Договоре, Обращения, поступившие по иным каналам связи, не подлежат обработке.

3.2. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую информацию в соответствии с п. 1.4 настоящего Регламента, сотрудник Службы технический поддержки имеет право не рассматривать Обращение Пользователя.
3.3. Пользователь при подаче Обращения выполняет требование – одному Обращению соответствует один вопрос, для однозначной идентификации вопроса при оказании услуг технической поддержки. В случае возникновения новых вопросов, связанных с уже зарегистрированным Обращением, по ним регистрируются новые связанные Обращения.
3.4. Наименование Обращения должно отображать его содержание. Рекомендуется использовать глаголы, передающие действия, например: предоставить, закрыть, исправить, либо существительные, передающие суть Обращения, для удобства поиска Обращения в дальнейшем.
3.5. В описании Обращения должны быть указаны: условия воспроизведения (регион, адрес веб-сервера, учетная запись (без пароля), версия операционной системы и браузера), подробное пошаговое описание последовательности действий, в рамках выполнения которых возник вопрос. Также должны быть предоставлены видеозапись или снимки экрана. Снимки экрана должны быть полноэкранными. Не допускаются снимки части экрана.
3.6. При регистрации Исполнитель присваивает Обращениям уникальный номер. Данный номер сообщается Пользователю по каналам, указанным в Договоре. Регистрационный номер служит для однозначной идентификации Обращения. При дальнейшем взаимодействии со специалистом технической поддержки Пользователь использует регистрационный номер Обращения.

3.6. По Обращениям, поступившим в Службу технической поддержки, оформление которых не соответствует требованиям, Пользователю высылается уведомление о необходимости соблюдения требований к оформлению Обращения. Такие Обращения рассматриваются специалистами технической поддержкой только после получения информации, оформленной в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1 Исполнитель обязуется:
4.1.1 Обеспечить предоставление технической поддержки Пользователям ПО Системы в течение действия Договора.
4.1.2 Регистрировать Обращения Пользователей, направляя Пользователям ответное электронное сообщение по каналам связи, указанным в Договоре с номером зарегистрированного Обращения для дальнейшей его идентификации.
4.1.3 Ответное сообщение о регистрации Обращения может содержать запрос информации по существу Обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.
4.1.4. Предоставлять ответ с учетом времени обработки обращения. Время обработки обращения составляет не более 5 (пять) рабочих дней с момента регистрации обращения с учетом временного режима обработки обращений (Приложение А).

5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАКАЗЧИКА

5.1. Назначает лиц, отвечающих за обеспечение информационной безопасности и эксплуатацию ПО Системы в МО;
5.2. Осуществляет планирование, реализацию комплекса мероприятий, выбор и внедрение средств защиты информации в соответствии с требованиями нормативных документов по обеспечению информационной безопасности;
5.3. Предоставляет криптографические средства для подписания электронных документов с использованием ЭП;

5.4. Обеспечивает готовность оборудования и системного программного обеспечения; подтверждает предоставление правомерного доступа МО к Системе.
5.5. Организовать исполнение следующих требований:
5.5.1. Для обеспечения нормальной эксплуатации Системы Заказчиком должны быть выполнены минимальные требования к техническому обеспечению рабочей станции, представленные в Таблице Таблица 1.

Таблица 1 – Характеристики технического и программного обеспечения рабочей станции

Характеристики и вариант выбора используемого оборудования		
1	Процессор с тактовой частотой не менее 3,5 ГГц, количеством ядер не менее 2-х, максимальным числом потоков не менее 4-х	Минимальный
2	ОЗУ	
2.1	ОЗУ не менее 4 Гб	Минимальный
2.2	ОЗУ не менее 8 Гб	Опциональный
3	HDD-накопитель (если рабочая станция не используется для подписания, телемедицины, не установлен антивирус)	Минимальный
4	SSD-накопитель	Опциональный
5	Сетевой интерфейс со скоростью не ниже 100 Мбит/с	Минимальный
6	Манипулятор типа "мышь"	Минимальный
7	Клавиатура	Минимальный
8	Монитор	
8.1	Монитор цветного изображения с поддержкой видео режима с глубиной цвета не ниже HiColor (65536 цветов)	Опциональный
8.2	Разрешение – не менее 1280 x 720 пикселей.	Минимальный
8.3	Диагональ – 24"	Опциональный
8.4	Разрешение – не менее 1920 x 1080 пикселей	Минимальный
9	Принтер лазерный или струйный формата А4	Опциональный
10	Считыватель ключа электронной подписи – для обеспечения работы с ЭП	Опциональный
10.1	Усиленная квалифицированная электронная подпись (выданная аккредитованным УЦ), сформированная по алгоритму ГОСТ Р 34.10-2012	Опциональный
10.2	Свободный USB-порт для использования токена – для обеспечения работы с ЭП	Опциональный
11	Браузер	
11.1	Mozilla Firefox, Google Chrome или Яндекс Браузер не старше 6 месяцев со времени выпуска;	Минимальный
12	Операционная система	
12.1	Операционная система: MS Windows 10, Linux - Ubuntu 18.04, Centos 8, РЕД ОС 7, Альт 8 СП, AstraLinux (Лицензии предоставляются Заказчиком)	Минимальный
12.1.1	Linux, Windows (версия дистрибутива позволяет установить КриптоПро CSP или ViPNet CSP) – для обеспечения работы с ЭП	Опциональный

5.5.2. Требования к внутренней ИТ-инфраструктуре медицинских организаций для обеспечения нормальной работоспособности Системы
Выбор скорости внешнего канала связи для подключения к Системе осуществляется в соответствии следующим минимальным требованиям, представленным в таблице 2.
Таблица 2 – Выбор скорости внешнего канала связи для подключения к Системе

Характеристики и вариант выбора скорости внешнего канала связи		
1	При работе более чем с 200 рабочих станций	50 Мбит/с
2	При работе более чем со 100 рабочих станций	30 Мбит/с
3	При работе не более чем со 100 рабочих станций	20 Мбит/с
4	При работе не более чем с 50 рабочих станций	10 Мбит/с
5	При работе не более чем с 20 рабочих станций	5 Мбит/с
6	При работе не более чем с 5 рабочих станций	3 Мбит/с
7	При работе с 1 рабочей станции	1 Мбит/с

При количестве рабочих станций более 50, а также при использовании телемедицины, подключается выделенный канал интернет со статическим IP-адресом.

Для обеспечения нормальной работоспособности Системы предусмотрен 2-й резервный канал связи аналогичной мощности.

При использовании телемедицины предусмотрен дополнительно не менее 1 Мбит/с к ширине канала на каждого дополнительного Пользователя.

Время ответа в результате выполнения команды ping с компьютера из локальной вычислительной сети (далее – ЛВС) медицинской организации (далее – МО) до серверов Системы не более 45 мс, без потерь пакетов.

5.5.3. Характеристики технического обеспечения для работы с электронной подписью в Системе

Общие характеристики технического и программного обеспечения ПК, на котором используется ЭП, соответствуют таблице 1.

Должна использоваться усиленная квалифицированная электронная подпись (выданная аккредитованным УЦ), сформированная по алгоритму ГОСТ Р 34.10-2012.

Обеспечена работа со следующими носителями ЭП:

Смарт-карты и USB-токены JaCarta ГОСТ, JaCarta 2, eToken PRO (Java) и eToken ГОСТ, Рутокен ЭЦП 2.0;

Электронные ключи JaCarta ГОСТ/Flash, JaCarta PKI/ГОСТ, JaCarta PKI/ГОСТ/Flash.

5.5.4. Характеристики сканеров штрихкода и ридеров

Заказчик использует следующие модели сканеров штрихкодов в соответствии с таблицей Таблица 3.

Таблица 3 – Характеристики сканеров штрихкода и ридеров

Характеристики сканеров штрихкодов		
1	Сканеры штрихкода	
1.1	Metrologic Focus 1960	Опциональный
1.2	Honeywell Xenon MS1900	Опциональный
1.3	Datalogic Gryphon GD4400	Опциональный
1.4	Metrologic MS9544	Опциональный
	Сканеры двумерного штрихкода для считывания штрихкода со вторичной упаковки лекарственного средства	
2.1	Honeywell 1450 и 1452	Минимальный
3	Считыватель смарт-карт	
3.1	Считыватель с поддержкой протокола PC/SC	Минимальный

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

6.1. Общение Пользователя и сотрудника Службы технической поддержки Исполнителя должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения данного пункта Пользователем, сотрудник Службы технической поддержки имеет право немедленно прекратить оказание услуг по технической поддержке, сообщив о случившемся своему непосредственному руководителю. В случае нарушения данного пункта

сотрудником Службы технической поддержки, Пользователь имеет право сообщить о случившемся ответственному лицу со стороны Исполнителя, указанному в Договоре.

7. СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПО СИСТЕМЫ

7.1. Техническая поддержка предоставляется для Пользователей в рамках работы с ПО Системы, используемым в соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в соответствующих версиях операционных систем, указанных в Таблице 1 настоящего Регламента, на устройствах, с драйверами устройств и приложениями, определенными в эксплуатационной документации ПО Системы. Не осуществляется Техническая поддержка Пользователей в рамках работы с ПО Системы, используемым в нештатных конфигурациях.

7.3. Если в процессе работы над запросом Исполнитель устанавливает, что запрос связан с ПО от другого производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу поддержки производителя данного ПО.

7.4. При отсутствии реакции Пользователя на запрос дополнительной информации или решение, предложенное Службой технической поддержки, в срок 3 рабочих дня, обращение Пользователя считается неактуальным, услуги по технической поддержке Пользователей ПО Системы считаются оказанными Исполнителем своевременно, а само обращение закрывается. При поступлении от Пользователя информации по закрытому Обращению, такое обращение регистрируется как новое.

7.5. При получении информации от Пользователя, что Обращение неактуально или решено, Исполнитель закрывает данное Обращение.

7.6. Внесение Исполнителем изменений в информацию, хранящуюся в Системе, осуществляется только на основании обращения, в соответствии с формой, приведенной в приложении В к настоящему регламенту, обращение на данный тип изменений принимаются только от ответственных лиц, указанных в списке по форме приложения Б, утвержденного Заказчиком, согласованного Оператором Системы и направленного Исполнителю.

В случае изменения списка ответственных лиц, уполномоченных направлять обращения на внесение изменений в информацию, хранящуюся в Системе, Заказчик утверждает, Оператор Системы согласовывает и направляет Исполнителю обновленный список по форме приложения Б.

7.7. Для регионов с особым порядком внесения изменений в Систему, исключающим согласование списка по форме Приложения Б Оператором Системы, в качестве обоснования совершения действий в Системе, необходимых для решения обращения пользователя, в обязательном порядке требуется скан-копия письма, содержащего запрос на внесений изменений в Систему от Заказчика (МО) за подписью и ее расшифровкой главного врача с указанием должности и печатью МО.

7.8. Для регионов, с особым порядком внесения изменений в Систему, в которых определен порядок подачи запросов на изменение информации в Системе непосредственно Оператором Системы, утверждение Заказчиком списка по форме Приложения Б не требуется.

7.9. При поступлении обращения на изменение информации, хранящейся в Системе, специалист первой линии технической поддержки проверяет наличие Ф. И. О. и адрес электронной почты отправителя обращения в списке ответственных лиц, уполномоченных направлять обращения на внесение изменений в информацию, хранящуюся в Системе, а также описание действий, которые необходимо совершить в Системе.

В случае отсутствия данных об Инициаторе обращения в Списке уполномоченных лиц, специалист службы технической поддержки направляет отказ о выполнении обращения на электронный адрес отправителя, а также направляет на электронный адрес ответственного представителя Заказчика и Оператора Системы уведомление о попытке внесения

несанкционированного изменения в Систему. Дополнительная консультация и дальнейшая работа по таким обращениям не предусмотрены.
7.10. В случае недостаточности предоставленных данных, при условии наличия данных об отправителе обращения в списке ответственных лиц, уполномоченных направлять обращения на внесение изменений в информацию, хранящуюся в Системе, специалист первой линии технической поддержки уточняет необходимые данные у отправителя обращения.
7.11. Все вопросы и ответы фиксируются в системе учета заявок Исполнителя. В случае наличия данных об отправителе обращения в списке ответственных лиц, уполномоченных направлять обращения на внесение изменений в информацию, хранящуюся в Системе и предоставления исчерпывающей информации по описанию действий, которые необходимо совершить в Системе в соответствии с формой, приведенной в приложении В к настоящему регламенту, специалист первой линии технической поддержки передает обращение на исполнение.

8. МОНИТОРИНГ РАБОТОСПОСОБНОСТИ

8.1. Исполнитель оказывает Заказчику услуги по мониторингу и по поддержанию штатного режима функционирования ПО Системы.
8.2. Состав услуг по мониторингу и по поддержанию штатного режима функционирования ПО Системы:
– отслеживание и реагирование на события системы мониторинга Исполнителя;
– выполнение комплекса технологических работ по локализации и устранению выявленных инцидентов, влияющих на штатную работоспособность ПО Системы.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке Пользователей ПО Системы без уведомления и согласования с Заказчиком.
9.2. Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке, уведомив об этих изменениях Заказчика путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Исполнителя https://rtmis.ru/assets/files/reglament_tekhnicheskoy_podderzhki.pdf. Исполнитель размещает новую редакцию Регламента или изменения к нему на своем сайте за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты вступления в силу таких изменений.
9.3. Настоящий Регламент вступает в силу с момента его публикации на официальном сайте Исполнителя https://rtmis.ru/assets/files/reglament_tekhnicheskoy_podderzhki.pdf.

10. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «РТ Медицинские Информационные Системы»
Краткое наименование	ООО «РТ МИС»
Место нахождения	614107, г. Пермь, ул. Уральская, 76
ИНН	5906159906
КПП	590601001
ОГРН	1195958020170

Приложение А
к Регламенту

Временной режим обработки Обращений

Временной режим обработки Обращений приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Временной режим обработки Обращений

Регион		**Временной режим (рабочие дни)**
1	Астраханская область	07:00–16:00 МСК
2	Владимирская область	09:00–18:00 МСК
3	Вологодская область	08:00–17:00 МСК
4	Еврейская автономная область	02:00–11:00 МСК
5	Иркутская область	04:00–13:00 МСК
6	Кабардино-Балкарская Республика	09:00–18:00 МСК
7	Калужская область	09:00–18:00 МСК
8	Курганская область	09:00–18:00 МСК
9	Нижегородская область	09:00–18:00 МСК
10	Омская область	05:00–14:00 МСК
11	Оренбургская область	09:00–18:00 МСК
12	Пензенская область	09:00–18:00 МСК
13	Пермский край	07:00–16:00 МСК
14	Республика Башкортостан	07:00–16:00 МСК
15	Республика Дагестан	09:00–18:00 МСК
16	Республика Карелия	09:00–18:00 МСК
17	Республика Коми	09:00–18:00 МСК
18	Республика Крым	09:00–18:00 МСК
19	Республика Марий Эл	09:00–18:00 МСК
20	Республика Саха (Якутия)	03:00–12:00 МСК
21	Республика Удмуртия	07:00–16:00 МСК
22	Республика Хакасия	05:00–14:00 МСК
23	Рязанская область	09:00–18:00 МСК
24	Свердловская область	07:00–16:00 МСК
25	Ямало-Ненецкий АО	07:00–16:00 МСК

Приложение Б

к Регламенту

Список ответственных лиц Заказчика, уполномоченных направлять Обращения на внесение изменений в информацию, хранящуюся в Системе

Список ответственных лиц Заказчика, уполномоченных направлять обращения на внесение изменений в информацию, хранящуюся в Системе приведен в таблице Б.1.

При оказании услуг технической поддержки, рассматриваются только обращения, отправленные по каналам связи, указанным в договоре, для взаимодействия с технической поддержкой Исполнителя. Обращения, направленные через иные каналы, не рассматриваются.

Таблица Б.1

Наименование МО	**E-mail**	**Контактные данные**	
		ФИО	**Телефон**
Наименование МО	**Указывается один электронный ящик, с которого могут поступать обращения, ФИО может быть несколько.**		

Согласовано Наименование Оператора системы в регионе
дата/подпись/Расшифровка, печать

Приложение В
к Регламенту

Обращение на внесение изменений в информацию, хранящуюся в Системе

Обращение на внесение изменений в информацию, хранящуюся в Системе в Системе приведена в таблице Б.1.

Таблица В.1

Обращение на внесение изменений в информацию, хранящуюся в Системе	
1.Информация об авторе Обращения:	
1.1 ФИО	
1.2 Организация	
1.3 Должность	
2. Контактная информация Инициатора:	
2.1 E-mail (адрес электронной почты (обязательно))	
2.2. Телефон (необязательно)	
3. Предполагаемые работы в Системе	
3.1 Краткое описание работ	
3.2 Обоснование необходимости проведения работ	