

ООО "РТ МИС"

ЕДИНАЯ ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА.МИС 3.0

(ЕЦП.МИС 3.0)

Модуль "РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПОРТАЛ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ"

(РПМУ)

Руководство пользователя

Содержание

Перечень терминов и сокращений	4
1 Введение	5
1.1 Область применения	5
1.2 Краткое описание возможностей	5
1.3 Уровень подготовки пользователя	5
1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю	5
2 Назначение и условия применения	6
2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации.....	6
2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации.....	6
3 Подготовка к работе	7
3.1 Первоначальная настройка.....	7
3.2 Порядок запуска Портала	7
3.3 Регистрация на Портале.....	9
3.4 Авторизация на Портале.....	12
3.5 Восстановление пароля.....	13
3.6 Смена пароля	14
3.7 Смена пользователя Портала	14
3.8 Порядок проверки работоспособности Портала	14
4 Профиль пользователя и картотека.....	16
4.1 Изменение учетной записи	16
4.2 Картотека.....	16
4.3 Добавление человека в картотеку.....	17
4.4 Изменение данных человека в картотеке.....	17
4.5 Удаление человека из картотеки.....	18
4.6 Активация номера телефона.....	18
5 Описание функций Портала.....	19
5.1 Запись к врачу.....	19

5.2	Отмена записи к врачу	19
5.3	Просмотр будущих и прошедших визитов	20
5.4	Просмотр расписания врача	20
5.5	Просмотр информации о враче	21
5.6	Оценка прошедшего приема.....	21
5.7	Просмотр информации о МО	21
5.8	Просмотр списка участков МО	21
5.9	Поиск участка прикрепления	22
5.10	Медицинская карта.....	22
5.10.1	Информация в электронной медицинской карте	22
5.11	Платные медицинские услуги	23
5.12	Запись на вакцинацию	23
5.13	Запись на диспансеризацию	23
6	Аварийные ситуации	25
6.1	Описание аварийных ситуаций.....	25
6.2	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса ..	26

Перечень терминов и сокращений

В настоящем документе применяют следующие термины с соответствующими определениями, сокращения и обозначения:

Госуслуги	–	портал Госуслуг РФ (ЕСИА)
ЕСИА	–	Единая система идентификации и аутентификации
МО	–	медицинская организация
Портал, РПМУ	–	Региональный портал медицинских услуг
Ф. И. О.	–	фамилия, имя, отчество
ЭМК	–	электронная медицинская карта

1 Введение

1.1 Область применения

Настоящий документ описывает порядок работы с модулем "Региональным порталом медицинских услуг" (далее – Портал) Единой цифровой платформы МИС 3.0 (далее – "ЕЦП.МИС 3.0", Система).

1.2 Краткое описание возможностей

Портал предназначен для доступа пользователей к услугам, предоставляемым медицинской организацией (далее – МО): самостоятельной записи на услуги, просмотра информации о МО и врачах, просмотра электронной медицинской карты (далее – ЭМК).

1.3 Уровень подготовки пользователя

Пользователи Системы должны обладать квалификацией, обеспечивающей, как минимум:

- базовые навыки работы на персональном компьютере с графическим пользовательским интерфейсом (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая Система);
- базовые навыки использования стандартной клиентской программы (браузера) в среде Интернета (настройка типовых конфигураций, установка подключений, доступ к веб-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы);
- базовые навыки использования стандартной почтовой программы (настройка учетной записи для подключения к существующему почтовому ящику, создание, отправка и получение e-mail).

1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю

Перед началом работы пользователям рекомендуется ознакомиться с положениями данного Руководства пользователя.

2 Назначение и условия применения

2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

Портал предназначен для:

- самостоятельной записи пользователей:
 - на прием к врачу;
 - на вакцинацию;
 - на диспансеризацию;
 - на платные услуги;
- просмотра пользователями:
 - информации о МО и врачах;
 - расписания работы врачей;
 - ЭМК;
- заполнения пользователями дневника здоровья;
- поиска пользователями участка прикрепления;

2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации

Доступ к функциональным возможностям и данным Портала реализуется посредством web-интерфейса.

Работа с полным списком услуг выполняется через учетную запись пользователя Портала.

Управление учетной записью пользователя выполняется администратором Портала.

3 Подготовка к работе

3.1 Первоначальная настройка

Для работы с Порталом рабочая станция пользователя должна иметь доступ к сети Интернет. Первоначальная настройка Портала пользователем не требуется. Взаимодействие пользователя с Порталом осуществляется посредством web-интерфейса.

Работа с Порталом возможна через браузер (интернет-обозреватель), рекомендуется к использованию Google Chrome. Перед началом работы следует убедиться, что установлена последняя версия браузера. При необходимости следует обновить браузер.

3.2 Порядок запуска Портала

Для входа на Портал необходимо выполнить следующие действия:

- запустите браузер. Отобразится окно браузера и домашняя страница (Рисунок 1);

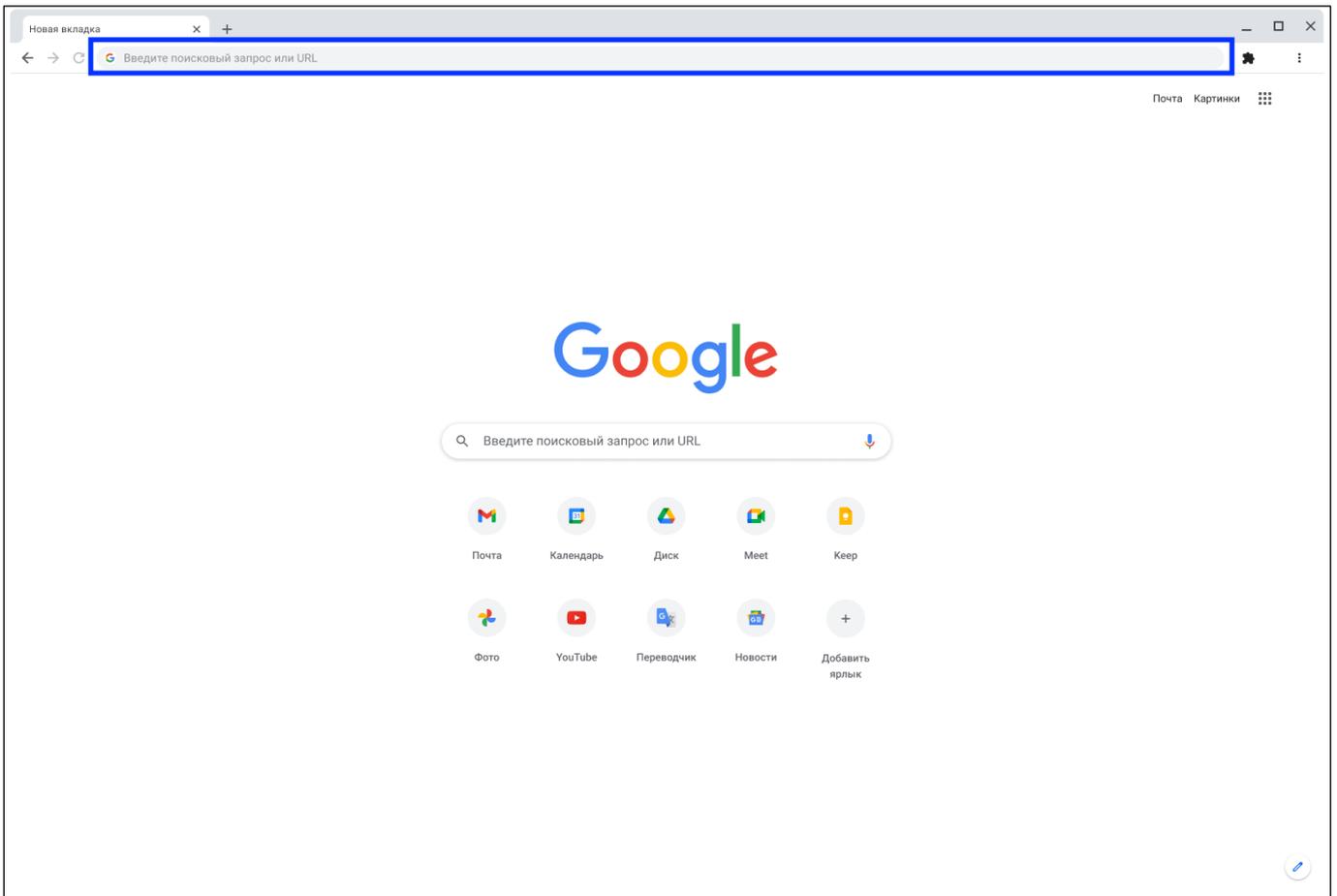


Рисунок 1 – Окно браузера и домашняя страница

- введите в адресной строке обозревателя адрес Портала (<https://k-vrachu.ru>), нажмите клавишу "Enter". Отобразится главная страница Портала (Рисунок 2).

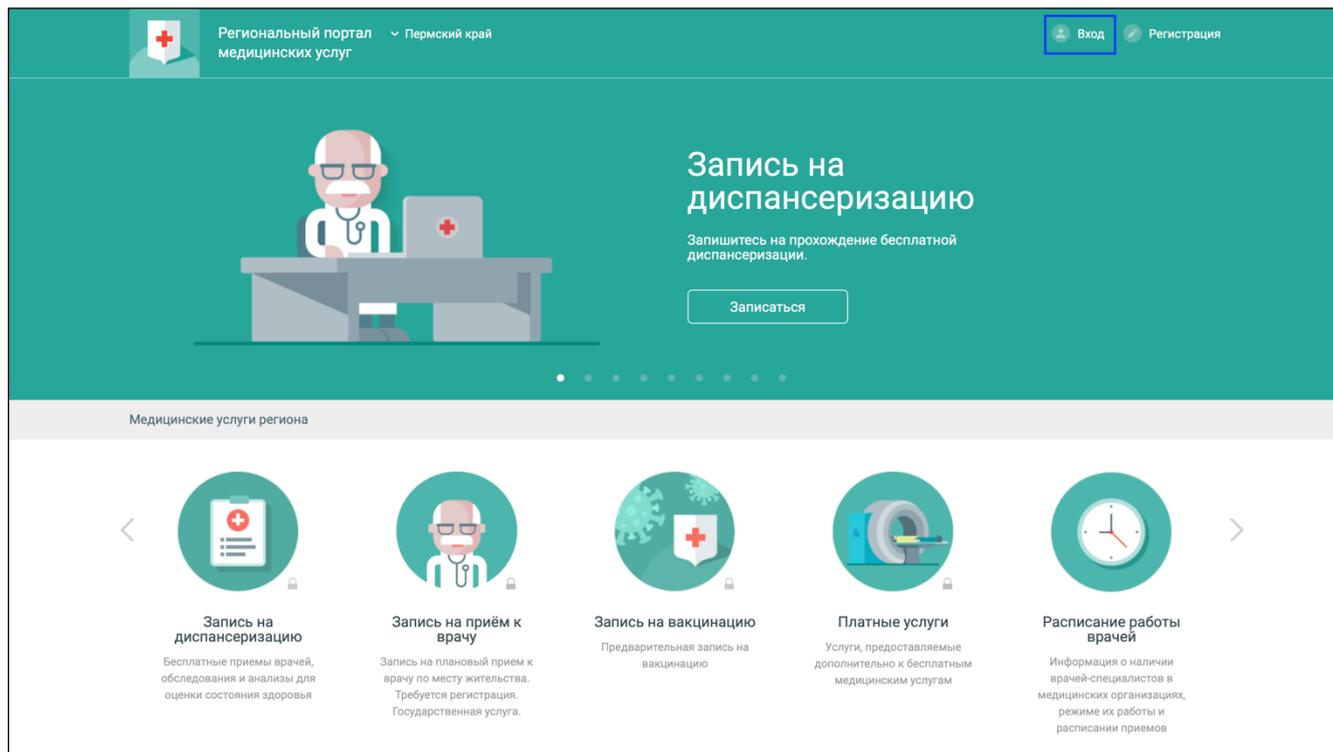


Рисунок 2 – Стартовое окно Портала и кнопка "Вход"

3.3 Регистрация на Портале

Для работы с Порталом и доступа к полному списку услуг пользователь должен зарегистрироваться и подтвердить регистрацию по ссылке в письме, которое придет на электронный ящик, указанный в анкетных данных.

Для доступа к услуге "Электронная медицинская карта" необходимо предварительно зарегистрироваться на портале Государственных услуг.

Для создания учетной записи пользователя:

1. Нажмите ссылку "Регистрация" на верхней панели Портала. Отобразится форма для ввода данных Главного пользователя учетной записи (Рисунок 3).

Региональный портал медицинских услуг | Пермский край | Вход | Регистрация

Главная | Регистрация

Регистрация

Личные данные

Фамилия *

Имя *

Отчество Обязательно при наличии

Дата рождения * День Месяц Год

Фактический адрес и полис

Территория * Не выбрано

Населенный пункт * Не выбрано

Улица Не выбрано

Дом

Телефон

Тип полиса Полис ОМС нового образца Номер: 16 цифр. Например: 3014458956471234

Полис * Номер

[Где взять серию и номер](#)

Данные для идентификации

Электронная почта *

Пароль *

Не менее 6 символов.

Пароль еще раз *

 Другой код

Код с картинки...

Я ознакомился с [правилами предоставления услуги](#) и принимаю их

О портале | Новости | Помощь | Обратная связь

Доступно в RuStore | ЗАГРУДИТЕ НА Google play | Доступно на App Store

Разработка и поддержка: РТ-МИС

Рисунок 3 – Форма регистрации нового пользователя

2. Заполните поля формы:

– "Личные данные":

– "Фамилия";

- **"Имя";**
- **"Отчество";**
- **"Дата рождения".**

Укажите данные фамилии, имени и отчества и даты рождения в соответствии с документом, удостоверяющим личность человека (например, паспорт, свидетельство о рождении). В полях "Фамилия", "Имя", "Отчество" допускается ввод только русских букв, пробела, знака дефиса. В поле "Дата рождения" значение выбирается из выпадающего списка.

- **"Фактический адрес и полис":**
 - **"Территория" – территория проживания, значение выбирается из выпадающего списка;**
 - **"Населенный пункт" – значение выбирается из выпадающего списка;**
 - **"Улица" – значение выбирается из выпадающего списка;**
 - **"Дом" – укажите номер дома.**

Указанный адрес не влияет на прикрепление.

Для изменения прикрепления необходимо лично обратиться в поликлинику (или подать заявку, авторизовавшись через Госуслуги (см. п. 3.4).

- **"Телефон" – укажите номер сотового телефона в формате +7 (9 __) ___-__-__.**

Данная информация будет использоваться для заблаговременного SMS-информирования о статусе записи к врачу. Если запись одобрена, настроено SMS-информирование, то пациенту приходит SMS-уведомление. При отмене пациентом записи с портала SMS-оповещение не производится. Номер телефона должен быть активирован: введите код, отправленный на указанный номер телефона.

- **"Тип полиса" – значение выбирается из выпадающего списка;**
 - **"Полис":**
- **"Серия" – в поле вводятся данные только для полиса старого образца;**
 - **"Номер" – номер полиса.**
- **"Данные для идентификации":**
- **"Электронная почта" – адрес действующей электронной почты, на которую будет отправлено письмо для активации учетной записи. Указанный**

- электронный адрес будет использоваться для входа на портал. На один адрес электронной почты может быть зарегистрирована только одна учетная запись.
- "Пароль" – придумайте пароль, который будет использоваться для входа на Портал. Возможно использование букв латинского алфавита и цифр, длина пароля должна быть не менее 6 символов.
 - "Пароль еще раз" – повторите введенный пароль.
 - "Код с картинки" – введите в поле цифры и буквы, изображенные на картинке над данным полем. При плохой видимости кода нажмите ссылку "Другой код".

3. Ознакомьтесь с правилами предоставления услуг, установите флаг напротив фразы "Я ознакомился с правилами предоставления услуги и принимаю их" – означает, что Вы соглашаетесь и принимаете их.
4. Нажмите кнопку "Регистрация".

На указанный адрес электронной почты будет отправлено письмо для активации учетной записи. Перейдите по ссылке в письме для завершения регистрации.

3.4 Авторизация на Портале

Для доступа к полному списку услуг Портала, необходимо осуществить авторизацию, для этого:

- нажмите на верхней панели страницы ссылку "Вход" (Рисунок 2). Отобразится окно входа на Портал (Рисунок 4);

Рисунок 4 – Окно входа на Портал

Авторизация на Портале возможна одним из способов:

- с использованием логина или электронной почты и пароля;
- с помощью учетной записи ЕСИА.

Первый способ:

- введите логин учетной записи в поле "Логин или Электронная почта";
- введите пароль учетной записи в поле "Пароль";
- нажмите кнопку "Вход".

Второй способ:

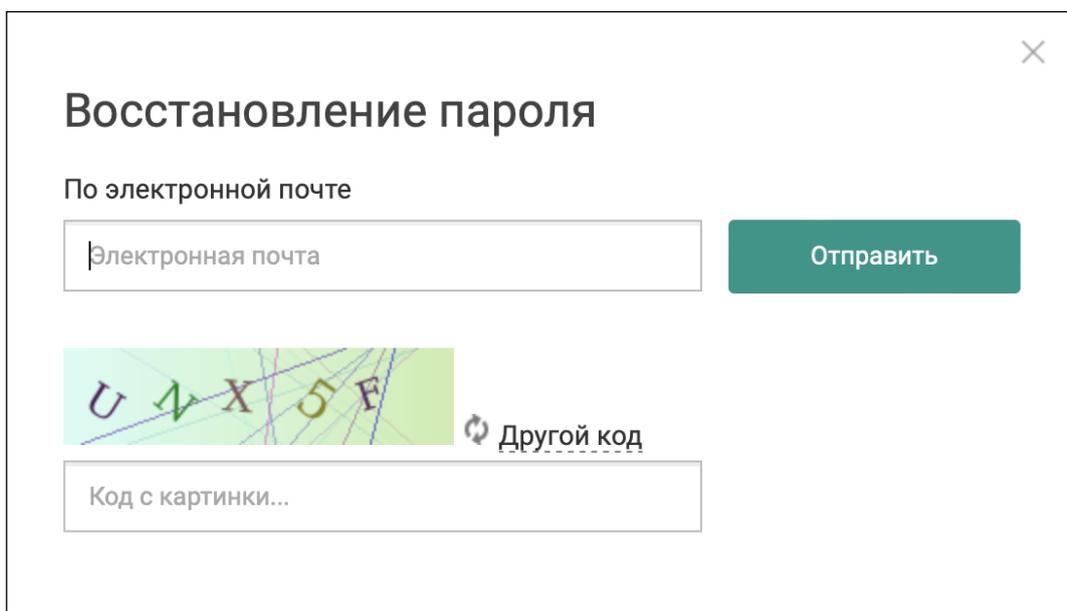
- перейдите по ссылке "Войти через портал Госуслуг РФ (ЕСИА)";
- авторизуйтесь на Госуслугах. После успешной авторизации Вы будете автоматически перенаправлены на Портал. В случае отсутствия учетной записи на Госуслугах – заполните поля регистрационной формы на Госуслугах, получите статус учетной записи "Подтвержденная", после чего вновь повторите второй способ авторизации на Портале.

Примечание – При использовании данного способа входа аккаунт создается автоматически.

3.5 Восстановление пароля

Если Вы забыли пароль:

- нажмите ссылку "Забыли пароль?" в окне входа на Портал (Рисунок 4). Отобразится форма "Восстановление пароля" (Рисунок 5).



Восстановление пароля

По электронной почте

Электронная почта

Отправить

U 4 X 5 F

Другой код

Код с картинки...

Рисунок 5 – Окно "Восстановление пароля"

- восстановление пароля доступно по адресу электронной почты.

Для восстановления пароля:

- введите адрес электронной почты в поле "Электронная почта", который Вы использовали при регистрации Вашей учетной записи;
- введите код с картинки в поле "Код с картинки". При плохой видимости кода нажмите ссылку "Другой код";
- нажмите кнопку "Отправить". На указанный электронный адрес будет отправлено письмо со ссылкой;
- перейдите по ссылке в письме;
- отобразится форма ввода нового пароля. Введите новый пароль.

3.6 Смена пароля

Для смены пароля:

- откройте страницу профиля пользователя, нажав левой кнопкой мыши по наименованию профиля в верхнем правом углу страницы Портала;
- нажмите ссылку "Изменить пароль";
- в полях "Пароль", "Пароль еще раз" введите новый пароль;
- нажмите кнопку "Сохранить".

3.7 Смена пользователя Портала

Для смены пользователя Портала:

- нажмите кнопку "Выход" в верхнем правом углу страницы;
- выполните вход под нужным пользователем.

3.8 Порядок проверки работоспособности Портала

Для проверки работоспособности Портала необходимо выполнить авторизацию. При корректном вводе учетных данных должно отобразиться стартовое окно Портала, вход выполнен с учетной записью пользователя. При выполнении действий не должно отображаться ошибок, Портал должен реагировать на запросы пользователя, например, отображать ту или иную форму, переходить на нужную страницу.

4 Профиль пользователя и картотека

4.1 Изменение учетной записи

Для изменения данных учетной записи пользователя:

- нажмите ссылку с наименованием Вашей учетной записи в верхнем правом углу страницы. Отобразится форма с данными профиля Вашей учетной записи. Для изменения доступны поля с адресом и телефоном;
- внесите необходимые изменения;
- нажмите кнопку "Сохранить".

4.2 Картотека

Картотека пользователя – список людей, которых можно выбрать в качестве объекта для оказания услуги.

Для того, чтобы воспользоваться услугами Портала необходимо завести учетную запись и указать данные пользователя. По умолчанию, первый указанный человек – является Главным пользователем учетной записи. Удаление главной записи – недоступно.

Помимо себя, пользователь может внести в список и всех членов семьи. Тогда можно использовать одну учетную запись для записи на прием к врачу кого-либо из членов семьи.

Любая запись из картотеки может быть удалена в любой момент. Число людей в картотеке ограничено 50.

Если добавляемый в картотеку человек не найден в базе данных застрахованных, он проходит процедуру проверки Модератором системы, в ходе которой выполняется сверка указанных данных с информацией, предоставляемой территориальным фондом ОМС.

До завершения процедуры подтверждения данных доступ к расширенному списку услуг ограничен. Информация о результате проверки будет выслана на электронный адрес, указанный при регистрации учетной записи. Если в результате проверки данных было отказано в добавлении человека в картотеку, в письме будет указана причина отказа.

Для просмотра картотеки перейдите по ссылке "Моя картотека". Отобразится перечень людей, добавленных в картотеку учетной записи, а также информация о предстоящих и выполненных услугах, информации об ожидании модерации.

4.3 Добавление человека в картотеку

Для добавления человека в картотеку:

- нажмите ссылку "Моя картотека";
- нажмите кнопку "Добавить человека";
- заполните поля формы;
- нажмите кнопку "Добавить в картотеку".

Будет выполнен поиск человека в Базе данных:

- если введенные данные совпадают с информацией в базе данных, то человек будет добавлен в картотеку;
- если человек не найден, отобразится предупреждение. Проверьте введенные данные, если необходимо, исправьте ошибку, после чего повторите отправку данных;
- если данные введены корректно, но данные человека не найдены в базе данных, нажмите кнопку "Отправить на проверку". Результат рассмотрения заявки модератором будет отправлен на электронный адрес, указанный при регистрации учетной записи:
 - в случае подтверждения данных, человек будет добавлен в картотеку и для данного человека будет доступен расширенный набор услуг, предоставляемых на Портале;
 - если в результате проверки данных было отказано в добавлении человека в картотеку, в письме будет указана причина отказа. Обратитесь в Центр записи по телефонам, указанным в разделе "Обратная связь".

Примечание – После регистрации добавленный человек сразу доступен в картотеке, но может нуждаться в проверке и подтверждении данных по Региональной Базе данных застрахованных.

4.4 Изменение данных человека в картотеке

Для изменения данных о человеке в картотеке:

- нажмите ссылку "Моя картотека";
- нажмите кнопку "Еще" и выберите пункт "Изменить данные" в строке с данными человека;
- отредактируйте информацию.

Примечание – Для редактирования доступен блок с адресом. Изменение ФИО учетной записи вручную недоступно. Нажмите кнопку "Сохранить".

Информация о результате выполнения действия отобразится в соответствующем сообщении.

4.5 Удаление человека из картотеки

Для удаления человека из картотеки:

- нажмите ссылку "Моя картотека";
- нажмите кнопку "Еще" в строке с данными человека, которого необходимо удалить из картотеки;
- выберите пункт "Удалить из картотеки". Отобразится запрос подтверждения действия;
- нажмите кнопку "Ок" на форме предупреждения. Выбранный человек будет удален из картотеки.

Примечание – В случае удаления и повторного добавления человека в картотеку будет доступна вся предыдущая история оказания услуг.

4.6 Активация номера телефона

Для получения извещений необходимо активировать номер мобильного телефона:

- откройте страницу профиля пользователя щелкнув левой кнопкой мыши по наименованию профиля в верхнем правом углу страницы;
- укажите номер мобильного телефона в указанном формате +7 (_ _ _) _ _ _ - _ _ - _ _ в поле "Телефон";
- нажмите ссылку "Подтвердить". Отобразится форма активации номера. На указанный номер мобильного телефона поступит SMS-сообщение с кодом активации;
- введите полученный код и нажмите кнопку "Активировать". В случае успешного завершения процедуры отобразится сообщение, что номер активирован. Если код активации не был введен вовремя, либо введен неверно, отобразится форма для повторного получения кода активации. Нажмите кнопку "Получить SMS" с кодом активации. Если SMS не приходит в течение 2 минут, пожалуйста, повторите попытку;
- нажмите кнопку "Сохранить" на форме редактирования данных профиля, чтобы изменения вступили в силу.

5 Описание функций Портала

5.1 Запись к врачу

Услуга "Запись на прием к врачу" доступна только авторизованным пользователям, для пациентов, чьи данные подтверждены модератором.

Если данные человека на проверке модератором, то доступ к услугам ограничен.

Для записи к врачу:

- выберите услугу "Запись к врачу";

Примечание – Если в картотеке пользователя учетной записи более одного человека (Главного пользователя учетной записи), то предварительно следует перейти на страницу "Моя картотека" и в строке с данными человека, которого необходимо записать к врачу, нажать кнопку "Записать к врачу".

- выберите специальность врача;
- выберите врача;
- выберите дату и время в расписании врача;
- подтвердите запись.

Примечание – Если в картотеке добавлен только один человек, то он выбирается автоматически.

5.2 Отмена записи к врачу

Отменить можно только записи, добавленные под Вашей учетной записью.

Отмена записи возможна до определенного времени, дня предыдущего посещения. Время устанавливается оператором системы. Отмена записи после данного времени не имеет смысла, так как в регистратуре медицинской организации формируются списки записанных пациентов на следующий день.

Для отмены записи к врачу:

- нажмите ссылку "Моя картотека" в верхнем правом углу страницы. Отобразится перечень людей и текущих услуг;
- нажмите кнопку "Отменить визит" в строке с записью, которую нужно отменить;
- подтвердите действие.

Отмена записи так же доступна из формы просмотра расписания врача:

- откройте расписание нужного врача. Записи, обозначенные красной рамкой, были добавлены под Вашей учетной записью;
- нажмите на выделенную запись в расписании. Отобразится запрос подтверждения действия;
- нажмите кнопку "Ок". Запись будет отменена.

5.3 Просмотр будущих и прошедших визитов

На форме "Картотека" отображаются записи к врачу по пациентам из картотеки. Информация о визитах к врачу отображается в зависимости от способа авторизации и главной записи в картотеке:

- если пользователь авторизован с помощью адреса электронной почты, то всегда отображаются только записи, добавленные через Портал;
- если пользователь авторизован через Госуслуги, то отображаются записи, добавленные:
 - на Портале;
 - врачом медицинской организации;
 - в регистратуре медицинской организации;

Для людей, внесенных в картотеку пользователя, отображаются только записи, сделанные через Портал, так как они не авторизованы через Госуслуги, и только добавленные под данной учетной записью.

Если люди из картотеки записались через Портал, используя свою учетную запись, то информация об этих записях не будет отображаться в картотеке другого пользователя.

5.4 Просмотр расписания врача

Просмотр расписания работы врачей доступен всем пользователям портала, в том числе и не зарегистрированным пользователям.

- выберите услугу "Расписание работы врачей";
- выберите специальность врача;
- укажите фамилию врача в строке поиска или выберите нужную запись в списке ниже;
- выберите врача;
- отобразится расписание работы.

5.5 Просмотр информации о врачах

Для просмотра информации о специализации врача на форме "Расписание врача. Врач" (см. п. 5.4) выберите "Карточка врача" в верхнем правом углу. Отобразится информация о квалификации врача.

5.6 Оценка прошедшего приема

На Портале имеется возможность оценить прошедший прием в формате количества звездочек (от 1 до 5). Оценку можно оставить только после получения Услуги. Для этого перейдите по ссылке "Моя картотека" в правом верхнем углу Портала, перейдите на вкладку "Выполненные услуги" нужного человека и нажмите на количество звездочек в строке визита, который хотите оценить. Отобразится окно с сообщением об успешном завершении действия, нажмите "Закрыть".

5.7 Просмотр информации о МО

Для просмотра информации о МО:

- выберите услугу "Медицинские организации" на главной странице Портала;
- в списке организаций выберите нужную МО. Для удобства поиска используйте фильтр:
 - специализация;
 - обслуживаемая возрастная категория;
 - район.
- данные об организации отобразятся на странице портала. Информация предоставляется медицинской организацией.

5.8 Просмотр списка участков МО

Для просмотра списка участков МО:

- выберите услугу "Медицинские организации" на главной странице Портала;
- выберите нужную МО;
- нажмите кнопку "Участки" для просмотра информации по участкам МО.

Просмотр участков так же доступен со страницы "Поиск участков прикрепления" по ссылке с наименованием МО.

5.9 Поиск участка прикрепления

Для поиска участка прикрепления:

- выберите услугу "Поиск участков прикрепления" на главной странице Портала. Отобразится форма для ввода значений, по которым будет выполняться поиск;
- выберите значение в поле "Территория";
- выберите значение в поле "Населенный пункт";
- выберите значение в поле "Улица";
- укажите номер дома в поле "Дом";
- нажмите кнопку "Найти";
- в списке отобразится перечень всех участков и врачей на них работающих, обслуживающих указанных адрес. Отображается информация только по тем участкам, где работают врачи, к которым доступна запись через интернет;
- для просмотра информации об участке и враче, всех адресов, которые обслуживаются участком, перейдите по гиперссылке с номером участка;
- для просмотра расписания и записи к врачу перейдите по гиперссылке с Ф. И. О. врача.

5.10 Медицинская карта

5.10.1 Информация в электронной медицинской карте

Для просмотра информации в ЭМК:

- нажмите ссылку "Моя картотека" на верхней панели Портала;
- нажмите кнопку "Медкарта" в строке человека, чью карту необходимо просмотреть. Отобразится страница с данными медицинской карты человека. На вкладке "Данные" отображается общая информация о пациенте, на вкладке "История" отображается информация о фактах обращения за медицинской помощью.

Либо:

- выберите услугу "Медицинская карта" на главной странице Портала. Отобразится ЭМК главного пользователя (возможно просмотреть ЭМК только главного пользователя).

Примечание – для просмотра ЭМК необходимо авторизоваться в системе через Госуслуги.

5.11 Платные медицинские услуги

Доступна запись на платные медицинские услуги.

Наличие медицинских противопоказаний может служить отказом в предоставлении услуги.

При обращении в поликлинику необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

Для записи на медицинскую комиссию для получения справки на право управления ТС (категория А и В):

- выберите услугу "Платные услуги" на главной странице Портала;
- выберите услугу "Медицинская справка на право управления ТС (категория А и В)", нажмите кнопку "Получить услугу";
- выберите место оказания услуги;
- выберите дату и время;
- сохраните номер брони.

Перечень заболеваний, физических характеристик состояния организма, наличие которых служит отказом для получения медицинской справки: наркомания, алкоголизм, токсикомания, эпилепсия, длительные и хронические расстройства психического плана с частыми обострениями, ахроматопсия.

5.12 Запись на вакцинацию

Для записи на вакцинацию:

- выберите услугу "Запись на вакцинацию" на главной странице Портала;
- выберите услугу из списка. Нажмите кнопку "Далее";
- выберите место оказания услуги;
- выберите дату и время;
- нажмите кнопку "Подтвердить".

5.13 Запись на диспансеризацию

Для записи на диспансеризацию:

- выберите услугу "Запись на диспансеризацию" на главной странице Портала;
- выберите услугу из списка. Нажмите кнопку "Далее";
- выберите место оказания услуги;

- выберите дату и время;
- нажмите кнопку "Подтвердить".

6 Аварийные ситуации

6.1 Описание аварийных ситуаций

Надежность Портала обеспечивается при следующих аварийных ситуациях:

- отказ;
- сбой.

Отказом следует считать событие, состоящее в утрате работоспособности и приводящее к невыполнению или неправильному выполнению контрольных примеров.

Сбоем следует считать событие, состоящее во временной утрате работоспособности и характеризующееся возникновением ошибки при выполнении контрольных примеров.

На Портале предусмотрено автоматическое восстановление обрабатываемой информации в следующих аварийных ситуациях:

- программный сбой при операциях записи-чтения;
- разрыв связи с клиентской программой (терминальным устройством) в ходе редактирования/обновления информации.

На Портале предусмотрена возможность ручного восстановления обрабатываемой информации из резервной копии в следующих аварийных ситуациях:

- физический выход из строя дисковых накопителей;
- ошибочные действия обслуживающего персонала.

На Портале предусмотрено автоматическое восстановление работоспособности серверной части в следующих ситуациях:

- штатное и аварийное отключение электропитания серверной части;
- штатная перезагрузка и загрузка после отключения;
- программный сбой общесистемного программного обеспечения, приведший к перезагрузке.

На Портале предусмотрено полуавтоматическое восстановление работоспособности серверной части 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 не фатальному нарушению целостности файловой системы – после восстановления файловой системы.

6.2 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса

При работе с Порталом пользователю могут отображаться сообщения нескольких типов:

- сообщение об успешном завершении действия;
- сообщение об ошибке;
- предупреждение;
- сообщение о неисправности.

Сообщение об успешном завершении действия содержит краткое резюме операции.

Сообщение об ошибке отображается в случае, когда дальнейшее выполнение действия невозможно. Как правило, в таком сообщении содержится краткое описание причины возникновения ошибки.

Предупреждение отображается в том случае, если действия, совершенные пользователем, могут повлечь за собой какие-либо особенности в выполнении операции, но не приведут к ошибке.

В случае возникновения ошибки о неисправности Портала, пользователю следует описать проблему в техническую поддержку через форму обратной связи.

