



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУЗБАССА

ПРИКАЗ

« 26 » ноября 2021

№3655

г. Кемерово

Об утверждении регламента оказания технической поддержки АСУ «Скорая помощь»

В целях дальнейшего совершенствования, повышения доступности и улучшения качества оказания скорой и неотложной медицинской помощи населению Кемеровской области – Кузбасса

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент оказания технической поддержки АСУ «Скорая помощь» (Приложение 1).
2. Руководителям организаций государственной системы здравоохранения Кемеровской области-Кузбасса, согласно приложения к настоящему приказу довести регламент оказания технической поддержки АСУ «Скорая помощь» до работников и ответственных лиц;
3. Директору ГАУЗ «Кузбасский медицинский информационно-аналитический центр» Кених Н.Е. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства здравоохранения Кузбасса (www.kuzdrav.ru).
4. Руководителям медицинских организаций иной формы собственности руководствоваться утвержденным регламентом оказания технической поддержки АСУ «Скорая помощь».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра здравоохранения Кузбасса Зеленину Е.М.

И.о министра



Е.М. Зеленина

Регламент оказания технической поддержки АСУ «Скорая помощь»

АСУ «Скорая помощь»	Программный продукт, правообладателем которого является компания АО «АйСиЭл КПО ВС», свидетельство об официальной регистрации программы для ЭВМ № 2006613222 от 13.09.2006 года
Исполнитель	АО «АйСиЭл КПО ВС»
Заказчик	Организация, заключившая договор ТП с Исполнителем
Пользователь	Физическое лицо, которое использует действующую систему для выполнения конкретных задач и функций
МО	Медицинская организация
ПО	Программное обеспечение
ТФОМС	Территориальный фонд обязательного медицинского страхования
Система-112	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»
ТП	Техническая поддержка
СТП	Служба технической поддержки
Инцидент	Нештатная ситуация, не являющаяся частью нормального функционирования системы
Время реакции Исполнителя	Промежуток времени, проходящий с момента поступления Заявки в службу технической поддержки Исполнителя до момента начала организации мероприятий по оказанию услуг Исполнителем
Время организации мероприятий по Заявке	Промежуток времени с момента начала организации мероприятий до момента предоставления плана мероприятий по разрешению инцидента ответственному должностному лицу Заказчика (уполномоченному на согласование плана мероприятий)
ОС	Операционная система
АСУЗТП	Автоматизированная система управления заявками технической поддержки
Первая линия технической поддержки	Служба ТП Исполнителя, непосредственно контактирующая с пользователями. Первая линия технической поддержки оказывает консультации по работе с системой, производит регистрацию обращений и принимает решение о дальнейшем

	перенаправлении запроса при невозможности его выполнения силами специалистов первой линии ТП (эскалация запроса).
Вторая линия технической поддержки	Служба ТП Исполнителя, проводящая анализ и выполнение запросов, поступивших от специалистов первой линии технической поддержки. Вторая линия технической поддержки производит анализ причин и устранение неполадок в работе системы, оказывает консультации специалистам первой линии технической поддержки
рабочий час	Один час времени в рабочие дни недели, кроме субботы, воскресенья и праздничных нерабочих дней, утвержденных в Производственном календаре, в соответствии с которым осуществляет работу Исполнитель, с 9.00 до 18.00 по местному времени Исполнителя.
МСК	Московское время, время часовой зоны, в которой расположена столица России, город Москва

Общие сведения

Данный регламент устанавливает порядок оказания услуг по технической поддержке пользователей ПО АСУ «Скорая помощь» специалистами Службы Технической Поддержки (СТП) Исполнителя.

1. Выполняемые Исполнителем работы (услуги)

1.1. Оказание услуг по техническому сопровождению включает:

- регистрацию и обработку обращений Пользователей в соответствии с типом обращения, порядком их поступления и категориями критичности;
- консультации по установке и настройке ПО, в том числе на мобильных рабочих местах (планшетах);
- консультации пользователей и технических специалистов (администраторов системы) по работе с режимами системы и администрированию системных программных средств;
- поставку актуальных релизов ПО в течение срока действия договора ТП;
- поддержку в актуальном состоянии механизмов информационного взаимодействия АСУ «Скорая помощь» с ТФОМС, Системой-112 в рамках реализованного функционала;
- изменение существующих и создание новых отчетных форм в соответствии с требованиями законодательства и Заказчика.

1.2. Не относятся к компетенции отдела технической поддержки:

- настройка и установка операционной системы;
- настройка и установка стороннего программного обеспечения;
- сетевые настройки;

- разъяснения по порядку оформления медицинской документации и действующих норм Законодательства.

2. Порядок обращения в службу технической поддержки

- 2.1. Услуги технической поддержки предоставляются круглосуточно в удаленном режиме.
- 2.2. Обращения принимаются по телефону «горячей линии» 88007700394 или в письменном виде на адрес электронной почты СТП ambulance@icl.kazan.ru
- 2.3. Если обращение требует принятия незамедлительных решений, рекомендуется обращаться по телефону «горячей линии».
- 2.4. Чат Telegram (Техподдержка СМП (Кемеровская область) <https://t.me/joinchat/TuGxU9C6IGMVIbxU>) не является официальным каналом технической поддержки, предназначен для решения организационных вопросов, согласования обновлений и для принятия решений по общим вопросам.
- 2.5. При устном обращении по телефону «горячей линии» 8800-770-03-94 пользователь должен представиться, указав свои данные (организация, ФИО, должность).
- 2.6. В случае отказа предоставить идентифицирующую информацию сотрудник группы технической поддержки имеет право отказать в предоставлении консультационных услуг.
- 2.7. Обращения принимаются только от специалистов Заказчика согласно списку обслуживаемых МО (Приложение 2 к настоящему регламенту).
- 2.8. В обращении должны быть точно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более качественного и оперативного решения вопросов обращение должно включать следующую информацию:
 - тема обращения должна отражать суть проблемы или пожелания;
 - описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы;
 - при отправке обращения по электронной почте необходимо прикреплять скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы (скриншоты экранных форм должны быть представлены в полноформатном варианте, без обрезки);
 - в случае возникновения ошибки указать время возникновения (или периодичность возникновения проблемы), логин и АРМ сотрудника;
 - периодичность и время возникновения проблемы;
 - версия ОС и браузера (при отправке письма с помощью сайта АСУ «Скорая Помощь» указанная информация включается в письмо автоматически);

- данные, идентифицирующие пользователя (ФИО, должность, МО, контактный телефон и/или электронная почта), для обратной связи.
- 2.9. Для решения вопроса сотрудник технической поддержки имеет право запросить недостающую информацию.
 - 2.10. Общение Пользователя и сотрудника группы ТП должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этики и культуры речи. Не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения данного пункта, сотрудник группы технической поддержки имеет право отказать в предоставлении консультационных услуг.
 - 2.11. Если в процессе работы над обращением Исполнитель выясняет, что проблема связана с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в группу технической поддержки соответствующего производителя.
 - 2.12. Исполнитель вправе отказать Пользователю в предоставлении услуг технической поддержки при выявлении несанкционированного вмешательства с использованием средств или методов, не описанных в документации к программному продукту АСУ «Скорая Помощь».

3. Порядок регистрации обращений технической поддержки

- 3.1. Каждое обращение должно фиксироваться в АСУЗТП с присвоением уникального идентификатора обращения.
- 3.2. Порядок регистрации обращений АСУЗТП зависит от формы обращения:
 - 3.2.1. для обращений, поступивших в устной форме по телефону «горячей линии», вне зависимости от времени поступления, регистрация обращения производится после завершения общения с пользователем (после прекращения телефонного разговора);
 - 3.2.2. сроки регистрации обращений, направленных в письменном виде на адрес СТП, зависят от времени приема обращения:
 - для обращений, поступивших с 8-00 до 20-00 МСК в рабочие дни, регистрация производится в течение 30 минут с момента поступления обращения;
 - для обращений, поступивших с 08-00 до 20-00 МСК в выходные и праздничные дни, регистрация производится в течение 1 часа с момента поступления обращения;
 - для обращений, поступивших с 20-00 до 08-00 МСК, регистрация производится до 08-00 МСК следующих суток.
- 3.3. При регистрации обращения, направленного в письменном виде на адрес СТП, на адрес Пользователя, указанного в обращении, высылается письмо с подтверждением о регистрации и принятии заявки с указанием уникального идентификатора обращения.

- 3.4. В случае если Пользователь не получил письмо о регистрации заявки, в течение времени, указанного в п.3.2, необходимо продублировать обращение по телефону «горячей линии».
- 3.5. При регистрации обращения в зависимости от содержания обращению присваивается один из следующих типов:
- «консультация» (заявка, связанная с оказанием консультаций пользователей по режимам работы системы);
 - «доработка» (запрос на внесение изменений в существующий функционал, разработку новых или изменение существующих отчетных форм);
 - «ошибка» (исключительная ситуация, не предусмотренная логикой работы системы или не описанная в документации).
- 3.6. Пожелания по внесению изменений в Систему, относящиеся к типу «доработка», принимаются только в письменном виде от ответственных лиц. Список ответственных лиц по МО предоставляется Заказчиком и актуализируется по мере изменения информации (Приложение 3 к настоящему регламенту).

4. Порядок рассмотрения обращений технической поддержки

- 4.1. Обращения в СТП обрабатываются в порядке их поступления в соответствии с категориями критичности обращений.
- 4.2. Сроки рассмотрения обращений и начало работ по организации выполнения обращения отсчитываются с момента поступления обращения и зависят от категории обращения:
- 4.2.1. консультация:
- в режиме «online» по телефону «горячей линии», в случае проведения консультирования пользователя о работе в системе до момента окончания телефонного соединения (без эскалации на второй уровень технической поддержки);
 - с эскалацией на второй уровень технической поддержки – до 8 рабочих часов;
- 4.2.2. «запрос на доработку» – до 40 рабочих часов;
- 4.2.3. «ошибка» – в зависимости от уровня критичности (Приложение 6 к настоящему регламенту)
- 4.3. В случае если ошибка функционирования программного продукта АСУ «Скорая помощь» связана с отказами технического обеспечения и (или) каналов связи, средств безопасности информации, время устранения инцидента должно отсчитываться с момента восстановления работоспособности технического обеспечения и (или) каналов связи, средств безопасности информации.
- 4.4. Для выполнения работ по устранению инцидентов Системы Заказчиком предоставляется список лиц, ответственных за инфраструктуру (Приложение 5 к настоящему регламенту).

Указанные контактные лица должны обеспечить удаленный доступ представителей Исполнителя к инфраструктуре Системы во время оказания услуг Исполнителем.

- 4.5. В случае необходимости получения дополнительной уточняющей информации от пользователя или сторонней организации, сотрудник технической поддержки имеет право запросить недостающую информацию путем направления письменного запроса на электронный адрес пользователя или сторонней организации либо совершения ответного звонка по контактному телефону в рабочие часы пользователя (с 8-00 до 17-00 по местному времени) либо ответственному лицу медицинской организации (Приложение 3 к настоящему регламенту). В период ожидания ответной уточняющей информации обработка заявки приостанавливается.
- 4.6. По окончании рассмотрения заявки производится оповещение пользователя о принятом решении по заявке путем направления письма на электронный адрес Пользователя.
- 4.7. В случае если заявка поступила по телефону, и пользователь не указал при обращении свой электронный адрес, оповещение о принятом решении производится по указанному при обращении контактному телефону в рабочие часы пользователя (с 8-00 до 17-00 по местному времени).
- 4.8. При отсутствии реакции Пользователя на предложенное группой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 5 рабочих дней с момента направления Пользователю соответствующего решения или запроса от группы технической поддержки, обращение считается неактуальным, услуги Исполнителя по технической поддержке по обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение – закрытым.

5. Порядок и сроки реализации запросов на доработку

- 5.1. В случае принятия положительного решения по заявке на доработку функционала заявка включается в план работ, пользователь оповещается о планируемом сроке выполнения заявки.
- 5.2. В случае если заявка не может быть выполнена, либо данные работы выходят за рамки заключенного договора ТП, пользователю должно быть направлено письменное оповещение с указанием причины отказа.
- 5.3. В случае если реализация функционала по заявке затрагивает работу системы в целом и может повлечь за собой изменения в работе системы для пользователей других МО, она должна быть одобрена сотрудником Заказчика, уполномоченным принимать решение (Приложение 4 к настоящему регламенту).
- 5.4. Сроки реализации зависят от сложности выполняемой заявки:
 - Доработки, связанные с разработкой отчетных форм – в зависимости от сложности отчета, но не более 10 рабочих дней;

- Доработки, связанные с изменением функционала – в зависимости от сложности, в соответствии с планом работ по проекту.

6. Закрытие заявки

6.1. Заявка считается выполненной, если:

- 6.1.1. Пользователю передается информация, позволяющая разрешить проблему, описывающая возможные пути решения проблемы;
 - 6.1.2. Пользователь проинформирован, что проблема будет разрешена в одном из последующих обновлений;
 - 6.1.3. Пользователь не отвечает на многократные запросы группы технической поддержки в течение пяти рабочих дней, при этом услуги Исполнителя по технической поддержке по обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение – закрытым.
- 6.2. Оповещение о выполнении заявки производится путем направления письма на электронный адрес Пользователя.
- 6.3. В случае если заявка поступила по телефону, и пользователь не указал при обращении свой электронный адрес, оповещение о выполнении заявки производится по указанному при обращении контактному телефону в рабочие часы пользователя (с 8-00 до 17-00 по местному времени).
- 6.4. В случае если у пользователя имеются возражения, заявка открывается повторно. Для принятия решения по заявке в этом случае могут привлекаться сотрудники Заказчика, уполномоченные принимать решение (Приложение 5 к настоящему регламенту).
- 6.5. При возобновлении решенной проблемы, Пользователю следует направить в группу технической поддержки Исполнителя запрос на регистрацию новой заявки, указав в ней номер заявки, по которой проблема уже рассматривалась.
- 6.6. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы могут быть даны в виде ссылок на обучающие материалы или документацию по работе с Системой.

7. Доступ к автоматизированной системе обработки заявок АСУЗТП

7.1. С целью отслеживания обработки и состояния заявок для определённого списка лиц может быть предоставлен доступ к автоматизированной системе управления заявками технической поддержки АСУЗТП.

7.2. Описание статусов заявок:

- **на документировании** – подготовка ответа по заявке;
- **задокументировать** – заявка выполнена, требуется оповестить заказчика;
- **задокументирован** – заказчик оповещен;
- **в работе** – заявка рассматривается, решение по заявке не принято;

- **разрабатывается** – решение по заявке принято, заявка включена в план работ;
- **к исполнению** – заявка в очереди на рассмотрение;
- **обратная связь** – ожидается уточнение информации;
- **отказ** – принято решение об отказе;
- **отложен** – рассмотрение вопроса отложено на неопределенное время;
- **разработан** – заявка выполнена;
- **к тестированию** – заявка передана на проверку;
- **проходит тестирование** – в процессе проверки;
- **прошел тестирование** – ошибок нет;
- **не прошел тестирование** – выявлены ошибки при проверке;
- **закрыт** – заявка обработана и закрыта.

Приложение 2 к регламенту

Обслуживаемые медицинские организации

№ п.п.	Наименование медицинской организации	Адрес
1.	ГАУЗ КО «Анжеро-Судженская городская больница», ОСМП	г. Анжеро-Судженск, ул. Мира, 28
2.	ГБУЗ «Беловская станция скорой медицинской помощи»	г. Белово, ул. Чкалова, 16/2
3.	ГБУЗ «Березовская станция скорой медицинской помощи»;	г. Березовский, ул. Мира, 13
4.	ГБУЗ «Гурьевская районная больница», ОСМП;	г. Гурьевск, ул. Ленина, 54
5.	ГБУЗ «Ижморская районная больница», ОСМП	п.г.т. Ижморский, ул. Молодежная, 4
6.	ГБУЗ «Осинниковская городская больница», ОСМП, подстанция г. Калтан	г. Калтан, ул. Калинина, д.1
7.	ГБУЗ «Кемеровская клиническая станция скорой медицинской помощи»	г. Кемерово, ул. Волгоградская, 39
8.	ГБУЗ «Киселевская станция скорой медицинской помощи»	г. Киселевск, ул. Ленина, 20
9.	ГБУЗ «Крапивинская районная больница», ОСМП	Крапивинский район, пгт. Крапивинский, ул. 60 лет Октября, вл. 17
10.	ГБУЗ «Краснобродская городская больница», ОСМП	п.г.т. Краснобродский, ул. Гагарина, 6.
11.	ГБУЗ «Ленинск-Кузнецкая станция скорой медицинской помощи»	г. Ленинск-Кузнецкий, ул. Горького, 36
12.	ГБУЗ «Мариинская городская больница», ОСМП	г. Мариинск, Ленина ул., 1
13.	ГБУЗ «Междуреченская городская больница», ОСМП	г. Междуреченск, Весенняя улица, 22
14.	ГБУЗ «Мысковская городская больница», ОСМП	г. Мыски, пер. Больничный, д. 1
15.	ГБУЗ КО «Новокузнецкая станция скорой медицинской помощи»	г. Новокузнецк, пр. Бардина, 28
16.	ГБУЗ «Осинниковская городская больница», ОСМП г. Осинники	г. Осинники, ул. Магистральный Проезд, 20
17.	ГАУЗ «Кузбасский клинический центр охраны здоровья шахтеров», ОСМП г. Польшаево	г. Польшаево, ул. Космонавтов, д. 86
18.	ГБУЗ «Прокопьевская городская станция скорой медицинской помощи»;	г. Прокопьевск, ул. Институтская д. 30
19.	ГБУЗ «Промышленновская районная больница», ОСМП	пгт Промышленная, ул. Н. Островского, 78
20.	ГБУЗ «Тайгинская станция скорой медицинской помощи»	г. Тайга, ул. Лермонтова 33
21.	ГБУЗ «Таштагольская районная больница», ОСМП	г. Таштагол ул. Ленина, 5
22.	ГБУЗ «Тисульская Районная больница», ОСМП	п.г.т. Тисуль, ул. Октябрьская,

		22.
23.	ГБУЗ «Топкинская районная больница», ОСМП	г. Топки, ул. Революции, 1
24.	ГБУЗ «Тяжинская районная больница», ОСМП	п.г.т. Тяжинский, ул. Октябрьская, 2
25.	ГБУЗ «Чебулинская районная больница», ОСМП	п.г.т. Верх-Чебула, ул. Советская 54
26.	ГБУЗ «Юргинская станция скорой медицинской помощи»	г.Юрга, ул.Достоевского, д.3
27.	ГБУЗ КО «Яшкинская районная больница», ОСМП	п.г. т. Яшкино, ул. Советская 136
28.	ГБУЗ «Яйская районная больница», ОСМП	п. Яя, Авиационная ул., 32
29.	ГАУЗ «Кузбасский клинический центр охраны здоровья шахтеров», ОСМП	г. Ленинск-Кузнецкий, ул. Микрорайон 7, д. 9
30.	ГБУЗ «Кузбасский центр медицины катастроф»	Кемерово, пр. Кузнецкий 56
31.	ГАУЗ «Кузбасский медицинский информационно-аналитический центр»	г. Кемерово, ул. Волгоградская, 43

Список ответственных сотрудников МО

№п/п	Организация	ФИО	Должность	Контактный телефон	Почта
1.	ГАУЗ КО «Анжеро-Судженская городская больница», ОСМП	Третьяков Анатолий Сергеевич	Программист	8-908-949-9659, 8-923-463-0841	rabotaserv@mail.ru
2.	ГБУЗ «Беловская станция скорой медицинской помощи»	Кузьменко Евгений Борисович	системный администратор	8-950-261-1486	kuzmenko84@mail.ru
3.	ГБУЗ «Березовская станция скорой медицинской помощи»;	Дворецкий Алексей	системный администратор	8-923-600-5588	ssmp2005@yandex.ru
4.	ГБУЗ «Гурьевская районная больница», ОСМП;	Прибытков Антон Сергеевич	Оператор ЭВМ	8-923-607-7028	ibp3@yandex.ru
5.	ГБУЗ «Ижморская районная больница», ОСМП	Ширяк Сергей Владимирович	программист (техник)	8-913-413-8343, 8-923-494-5834	shiryaksv@yandex.ru
6.	ГБУЗ «Осинниковская городская больница», ОСМП, подстанция г. Калтан	Кудрявцев Игорь Владимирович	ИТ специалист	8-905-948-6390	kiv_kaltan@mail.ru
7.	ГБУЗ «Кемеровская клиническая станция скорой медицинской помощи»	Братчикова Мария Ивановна	ИТ специалист	8-950-599-5681	03_kemerovo@mail.ru
8.	ГБУЗ «Киселевская станция скорой медицинской помощи»	Бабкин Олег Вячеславович	Техник по защите информации,	8-900-051-2442	akelis@mail.ru
9.	ГБУЗ «Крапивинская районная больница», ОСМП	Гаус Владимир Александрович	Инженер-программист	8-904-967 5137	crbzel@mail.ru

10.	ГБУЗ «Краснобродская городская больница», ОСМП	Кузьменко Евгений Борисович	системный администратор	8-950-261-1486	kuzmenko84@mail.ru
11.	ГБУЗ «Ленинск-Кузнецкая станция скорой медицинской помощи»	Куфрин Сергей Александрович	Инженер-программист	8-999-649-25-65	sakufrin@gmail.com
12.	ГБУЗ «Мариинская городская больница», ОСМП	Астанин Артем Михайлович	ИТ специалист	8-960-909-9970	
13.	ГБУЗ «Междуреченская городская больница», ОСМП	Астахов Александр Владимирович	Инженер-программист	8-923-472-5637	mmed@rikt.ru
14.	ГБУЗ «Мысковская городская больница», ОСМП	Андрей Егорович Баев	программист	8-903-048-68-84,	myzcgб@yandex.ru
15.	ГБУЗ КО «Новокузнецкая станция скорой медицинской помощи»	Волков Алексей Александрович	начальник АСУ	8-960-915-3586	volkov@03nvkz.ru
16.	ГБУЗ «Осинниковская городская больница», ОСМП г. Осинники	Алексей	ИТ специалист	8-923-467-5394	ssmp42@mail.ru
17.	ГАУЗ «Кузбасский клинический центр охраны здоровья шахтеров», ОСМП г. Полысаево	Швабский Алексей Павлович	инженер-программист	8-960-901-1677	progpolgb@yandex.ru
18.	ГБУЗ «Прокопьевская городская станция скорой медицинской помощи»;	Семушина Зинаида Михайловна	программист	8-905-071-6144	ssmp-prokop-semushina@mail.ru
19.	ГБУЗ «Промышленновская районная больница», ОСМП	Абалонский Александр Сергеевич	ИТ специалист	8-951-182-9594	abalonskija@gmail.com
20.	ГБУЗ «Тайгинская станция скорой	Цербулов Сергей	ИТ специалист	8-952-173-2972	tserbulov@mail.ru

	медицинской помощи»	Александрович			
21.	ГБУЗ «Таштагольская районная больница», ОСМП	Артемкина Надежда	ИТ специалист	8-913-131-1939	artemkina_93@mail.ru
22.	ГБУЗ «Тисульская Районная больница», ОСМП	Худжин Андрей Миргасимович	системный администратор	8-961-704-40-72	tis_admin@mail.ru
23.	ГБУЗ «Топкинская районная больница», ОСМП	Сизова Наталья Борисовна	нач. отдела информации	8-951-186-34-87	vkom10@mail.ru
24.	ГБУЗ «Тяжинская районная больница», ОСМП	Охотников Юрий Клементьевич	программист	8-960-914-4516, 8-906-930-9481	27-muz-crb@kuzdrav.ru
25.	ГБУЗ «Чебулинская районная больница», ОСМП	Скалозубов Даниил Сергеевич	ИТ специалист	8-905-961-8888	itcrb@yandex.ru
26.	ГБУЗ «Юргинская станция скорой медицинской помощи»	Гиль Сергей Александрович	программист	8-923-535-5321	ssmp.yrg@live.ru
27.	ГБУЗ КО «Яшкинская районная больница», ОСМП	Кузнецов Евгений Александрович,	ИТ специалист	8-923-508-9484	kea78@yandex.ru
28.	ГБУЗ «Яйская районная больница», ОСМП	Евгений Николаевич Попов	Зав. Отделением ОСМП	8-913-427-4224	yayaocmpzav@yandex.ru
29.	ГАУЗ «Кузбасский клинический центр охраны здоровья шахтеров», ОСМП	Куприянов Станислав Игоревич	техник информационной службы	8 923 603 3714, 8-950-267-3233	ksi@gnkc.kuzbass.net
30.	ГБУЗ «Кузбасский центр медицины катастроф»	Савина Оксана Владимировна	ИТ специалист	8-905-067-7661	infkocmk@yandex.ru
31.	ГАУЗ «Кузбасский медицинский	Вершинин Евгений Анатольевич	Начальник отдела телемед.	8-923-607-7938,	eav@kuzdrav.ru plo@kuzdrav.ru

	информационно-аналитический центр»	, Пашинина Лия Олеговна	технологий, ИТ специалист	8-951-611-2775	
--	------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	----------------	--

**Список лиц, уполномоченных принимать решения, связанные с
функционированием Системы**

№п/п	ФИО	Контактный телефон	Почта
1.	Березин Евгений Николаевич	89832298796	e-berezin@kuzdrav.ru
2.	Вершинин Евгений Анатольевич	89236077938	eav@kuzdrav.ru

Список лиц, ответственных за инфраструктуру

№п/п	ФИО	Должность	Контактный телефон	Почта
1.	Королик Алексей Геннадьевич	Начальник отдела информационных технологий	8(3842)68-05- 03 доб. 2091	kag@kuzdrav.ru
2.	Каменский Роман Анатольевич	Начальник отдела информационной безопасности	8(3842)68-05- 03 доб. 2101	kra@kuzdrav.ru

Категории инцидентов

Категория	Описание категории	Время реакции Исполнителя	Время организации мероприятий по разрешению
Блокирующий	<p>Программный продукт АСУ «Скорая помощь» полностью неработоспособен.</p> <p>Становится недоступным функционал приема вызовов и диспетчеризации.</p> <p>Блокирующие инциденты обычно имеют одну или несколько из нижеперечисленных характеристик:</p> <ul style="list-style-type: none"> повреждение данных; недоступны функции Системы по приему вызовов и диспетчеризации; Система останавливается в аварийном режиме и не может начать работать после перезапуска сервера; нет применимого обходного пути решения. 	Не более 30 минут с момента поступления Заявки	Не более 2 (двух) рабочих часов с момента поступления Заявки
Высокий	<p>Программный продукт АСУ «Скорая помощь» частично работоспособен, но не работоспособны любая из нижеперечисленных функций:</p> <ul style="list-style-type: none"> нарушено функционирование механизмов интеграции с Системой-112 на стороне Системы; нарушено функционирование механизмов интеграции с РМИС 	Не более 1 (одного) часа с момента поступления заявки	Не более 4 (четырёх) часов с момента поступления Заявки

Категория	Описание категории	Время реакции Исполнителя	Время организации мероприятий по разрешению
	на стороне Системы; отсутствие возможности формирования реестров-счетов в ТФОМС.		
Средний	Важная потеря функциональности программного продукта АСУ «Скорая помощь», заявленной в эксплуатационной документации, или значительное (более, чем в 2 раза по сравнению со средними аналогичными показателями, зафиксированными в Журнале аудита) падение производительности.	Не более 4 (четырёх) часов с момента поступления Заявки	Не более 8 (восьми) рабочих часов с момента поступления Заявки
Малозначительный	Незначительная потеря функциональности программного продукта АСУ «Скорая помощь». Проблема, которую в настоящий момент можно обойти, или пользователю необходима консультация о способах решения проблемы. Необходимость актуализации или внесения изменений в эксплуатационную документацию.	Не более 8 (восьми) часов с момента поступления заявки	Не более 3 (трех) рабочих дней с момента поступления Заявки