

**«ПРОГРАММА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ
МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ВКК + БМД)»**

РЕГЛАМЕНТ ВНЕШНЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Москва 2024

Содержание

Оглавление

1. Условия предоставления услуг технической поддержки	2
1.1 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	2
2. Выполнение запросов на техническую поддержку	3
2.1 Причины обращений.....	3
2.2 Типы обращений	3
2.3 Последовательность действий Специалиста	3
2.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	4
2.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	5

1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках договорных обязательств. Приоритеты заявок:

- экстренный – к наивысшему приоритету относятся ситуации, в которых система (все ее подсистемы) находится в аварийном или предаварийном состоянии. Данное состояние оказывает влияние на всех пользователей системы управления медиаконтентом.

- высокий – к этому классу относятся заявки, связанные с дефектами конкретной подсистемы, при которой у Пользователя отсутствует возможность внесения оперативной информации и работы в конкретной подсистеме в режиме реального времени.

- средний – это заявки по проблемам функционирования ПО в отдельных подсистемах, связанные с невозможностью получения информации из подсистемы.

- низкий – заявки, связанные с пожеланиями по скорости работы, способам отображения, реализацией дополнительных функций, не предусмотренных в работе систем, а также другие типовые обращения, решаемые в ходе этого обращения, путем предоставления инструкций, памяток и других простых материалов, и рекомендаций. Могут быть решены в ходе запланированного следующего обновления системы, либо не решены по усмотрению Специалиста.

1.1 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку могут поступать по каналам:

- электронной почты **mailer@vkkmed.ru**
- выделенной группы для конкретного заказчика.

2. Выполнение запросов на техническую поддержку

2.1 Причины обращений

Причины обращений могут быть следующими:

- аварийная ситуация — недоступность услуги Специалиста, вызванная неисправностью программных средств. Ответственность за неисправность аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты не распространяется на Специалиста.

- плановые профилактические работы — комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры Специалиста. Выполняются силами Специалиста и/или его контрагентов.

- срочные работы — комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры. Работы по устранению и предупреждению аварийных ситуаций, связанных с программными средствами, выполняются силами Специалиста и его контрагентов.

2.2 Типы обращений

Существуют следующие типы обращений:

- заявка на дефект — обращение Пользователя с описание проблемы в работе ПО.

- запрос — запрос информации по работе ПО, не относящийся к дефекту ПО.

2.3 Последовательность действий Специалиста

Результатом реакции Специалиста на запрос Пользователя об инциденте является следующая последовательность действий Специалиста:

- 1) Подтверждение получения запроса Пользователя.
- 2) Присвоение уникального номера запросу с фиксацией времени.

- 3) Обработка запроса.
- 4) Закрытие заявки и уведомление пользователя, в зависимости от типа обращения.

2.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Статусы заявок:

- создана – заявка с присвоенным номером.
- в работе – заявка взята в работу.
- уточнение – данных, полученных от Пользователя недостаточно для анализа проблемы.
- выполнено – заявка закрыта с возможными резолюциями:
 - 1) Решена – решение предоставлено Пользователю.
 - 2) Не воспроизводится – с поясняющим ответом Пользователю.
 - 3) Ошибка пользователя – не является дефектом ПО
 - 4) Инфраструктура – проблема связана не связана с ПО или с ошибкой пользователя
 - 5) Жалоба – Обращение с претензией на качество обслуживания.

Время выполнения заявки (см. таблицу 2.1) установлено в соответствии с приоритетом обращения.

Таблица 2.1 — Время выполнения заявки

Приоритет	Время выполнения	Приоритет	Время выполнения
Экстренный	12 часов	Средний	48 часов
Высокий	24 часа	Низкий	96 часов либо отказ от выполнения

2.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

Оценка уровня качества технической поддержки производится путем измерения времени от момента регистрации заявки до момента закрытия заявки, с учетом приоритета заявки, без учета времени уточнения у Пользователя дополнительных сведений и времени реакции на предоставленные уточнения от Пользователя.

Уведомление о закрытии заявки Пользователя осуществляется по электронной почте, указанной в заявке.

Также закрытие запроса может инициировать Пользователь, если надобность в ответе на запрос пропала.