

Порядок та терміни прийому та виконання запитів користувачів

№	Тип Запиту	Опис	Порядок прийому запитів	Час реакції*	Час вирішення**
1.	Налаштування робочих місць	➤ Супроводження встановлення Системи на комп'ютерах користувачів ➤ Налагодження та підтримки організаційної структури та штатного розкладу закладу в актуальному стані ➤ Створення, видалення або блокування/розблокування облікових записів користувачів ➤ Налаштування прав доступу користувачів ➤ Налаштування доступу до медичних документів, звітів існуючих у системі.	Канали прийому запитів: - Система технічної підтримки «eHelp» - Електронна пошта Передумова виконання: - підтвердження Відповідальною особою Замовника в Системі технічної підтримки запиту або - повинен бути доданий до Запиту/Електронного листа відсканований офіційний лист Замовника зі змістом Запита Обмеження за кількістю запитів: немає.	Для запитів через «eHelp»	
				2 години	8 годин
				Для запитів через електронну пошту	
				8 годин	16 годин
2.	Технічна підтримка	➤ Надання консультацій Відповідальній особі щодо функціонування комплексної системи захисту інформації Системи. ➤ Надання консультацій користувачам та Відповідальній особі щодо функціонування Системи. ➤ Надання консультацій щодо формування аналітичної та статистичної звітності ➤ Налаштування Системи	Канали прийому запитів: - Система технічної підтримки «eHelp» - Електронна пошта Обмеження за кількістю запитів: 10 запитів в день	Для запитів через «eHelp»	
				4 години	8 години
				Для запитів через електронну пошту	
				8 годин	16 годин
3.	Помилки (Усунення збоїв МІС «МедЕйр»)	➤ Заходи з діагностики Системи з метою встановлення факту помилки, причини і її подальшого усунення. Під помилкою розуміється несправність в Системі, яка не дає можливості Замовнику повноцінно використовувати Систему відповідно до її функцій і Технічного завдання та яку можна відтворити, знаючи	Канали прийому запитів: - Система технічної підтримки «eHelp» - Електронна пошта - Контакт-центр (тільки для критичних запитів) Критичний запит - необхідність негайного виконання дій, пов'язана з неможливістю реалізації процесів, що виконуються Системою, наприклад: - блокування взаємодії користувача з системою; - невиконання основних функцій системи;	Для запитів через «eHelp»	
				4 години	Від 1 до 30 днів в залежності від складності та критичності запиту
				Для запитів через електронну пошту	
				8 годин	Від 1 до 30 днів в залежності від складності та критичності запиту

		послідовність дій і умов при якій вона виникає. ➤ Заходи з діагностики помилок, що виникають в центральному компоненті eHealth. Оповіщення користувачів щодо таких помилок та термінів їх усунення.	- збої; - втрати даних; - порушення логіки роботи; - інші подібні моменти пов'язані з порушенням виконання основних функцій системи. Обмеження за кількістю запитів: немає	Для критичних запитів через Контакт-центр або «eHelp»	
				1 година	8 годин
4.	Пропозиції	➤ Пропозиції з доопрацювання та розвитку Системи, формування звітів	Канали прийому запитів: - Система технічної підтримки «eHelp» - Електронна пошта Передумова виконання: - підтвердження Відповідальною особою Замовника в Системі технічної підтримки запиту або - повинен бути доданий до Запиту відсканований офіційний лист Замовника зі змістом Запиту Обмеження за кількістю запитів: не більше 5 запитів в місяць	8 годин	Узгоджується окремо

* Мінімальний проміжок часу, в який буде перша реакція від Служби підтримки з рекомендаціями (або за уточненнями). Відраховується з часу публікації заявки в Системі технічної підтримки.

** Очікуваний час, протягом якого Служба підтримки видає рішення або консультацію. Може змінюватися залежно від повноти опису завдання (+ час для уточнень) і від складності завдання. Співробітник Служби підтримки позначає орієнтовний час після повної оцінки завдання.

Директор

В.о. директора

_____ Лук'янчук Є.І.
М.П.

_____ Незгода Н.П.
М.П.

ЕП Лук'янчук
Євген Іванович


