



УТВЕРЖДАЮ:

Руководитель управления информа-
ционных технологий министерства
здравоохранения Самарской области

_____ Бондаренко В.В.

«_____» _____ 2015 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО «ИК «ХОСТ»

_____ Суслов К.Ю.

«_____» _____ 2015 г.

**Самарская область
Государственная информационная система**

Программное обеспечение

наименование программы

«Регистр медицинских справок»

Руководство пользователя

наименование документа

«Специалист ГИБДД»

75746556.425730.002.ИЗ.06.3

листов: 18

объем документа

СОГЛАСОВАНО:

Директор ГБУЗ «Самарский област-
ной медицинский информационно-
аналитический центр»

_____ Сорокин С.Г.

«_____» _____ 2015 г.

СОГЛАСОВАНО:

Менеджер проекта
ООО «ИК «ХОСТ»

_____ Колташева А.С.

«_____» _____ 2015 г.

Аннотация

Настоящий документ представляет собой руководство пользователя (роль «Специалист ГИБДД») программного обеспечения государственной информационной системы Самарской области «Регистр медицинских справок» (далее – *ПО, система, ПО «Регистр медицинских справок»*).

Документ является частью рабочей документации на ПО «Регистр медицинских справок».

Заказчик: Министерство здравоохранения Самарской области, г. Самара.

Исполнитель: Группа Компаний ХОСТ, ООО «ИК «ХОСТ», г. Екатеринбург.

Руководство пользователя разработано с учетом требований РД 50-34.698-90.

Содержание

1	Введение	4
1.1	Список терминов и сокращений	4
1.2	Область применения	5
1.3	Краткое описание возможностей	5
1.4	Уровень подготовки пользователя	5
1.5	Перечень эксплуатационной документации, с которой необходимо ознакомиться пользователю	6
2	Назначение и условия применения	7
2.1	Назначение	7
2.2	Условия, при соблюдении (выполнении, наступлении) которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением	7
2.2.1	Требования к программному и аппаратному обеспечению	7
2.2.1.1	Аппаратное обеспечение	7
2.2.1.2	Программное обеспечение	7
2.2.2	Требования к подготовке специалистов	8
2.2.2.1	Требования к администраторам	8
2.2.2.2	Требования к пользователям	8
2.2.3	Входная информация	8
3	Подготовка к работе	9
3.1	Состав и содержание дистрибутивного носителя данных	9
3.2	Порядок загрузки данных и программ	9
3.3	Порядок проверки работоспособности	9
4	Описание операций	10
4.1	Аутентификация в системе	10
4.2	Ведение регистра медицинских справок	10
4.2.1	Общая информация	10
4.2.2	Поиск справки гражданина	11
4.2.2.1	Быстрый поиск	11
4.2.2.2	Расширенный поиск	12
4.2.3	Карта гражданина	13
4.2.4	Данные справки	14
4.2.5	Печать справки	14
4.2.6	Отчет «Список пользователей «Специалист ГИБДД»»	16
5	Аварийные ситуации	17
5.1	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств	17
5.2	Действия по восстановлению программ и / или данных при отказе носителей или обнаружении ошибок в данных	17
5.3	Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные	17
5.4	Действия в других аварийных ситуациях	18
5.5	Служба технической поддержки ПО «Регистр медицинских справок» (МИАЦ)	18

1 Введение

1.1 Список терминов и сокращений

Необходимые термины, сокращения и их определения отражены в таблице 1.

Таблица 1 – Список терминов и сокращений

Термин / Сокращение	Определение
Администратор	Специалист по обслуживанию компьютерной техники, сети и программного обеспечения (баз данных и информационных систем)
Аутентификация	Процедура проверки подлинности
БД	База данных
ГИБДД	Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения Главного управления министерства внутренних дел Российской Федерации по Самарской области
ИС	Информационная система
МЗ СО	Министерство здравоохранения Самарской области
МИАЦ	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Самарский областной медицинский информационно-аналитический центр», находящийся по адресу: 443095, г. Самара, ул. Ташкентская, 159
Мигрант	Иностранец или лицо без гражданства
МО	Медицинская организация
НСД	Несанкционированный доступ
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение государственной информационной системы Самарской области «Регистр медицинских справок»
Система	Программно-аппаратный комплекс, предназначенный для автоматизации целенаправленной деятельности конечных пользователей, обеспечивающий (в соответствии с заложенной в него логикой обработки) возможность получения, модификации и хранения информации
СМЭВ	Единая система межведомственного электронного взаимодействия – федеральная государственная информационная система, включающая информационные базы данных, предназначенная для организации информационного взаимодействия между информационными системами (электронными сервисами) участников СМЭВ в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме
СМЭВ СО	Государственная информационная система Самарской области «Система межведомственного электронного взаимодействия»
СО	Самарская область
СУБД	Система управления базами данных
Токен (Token)	USB-ключ, являющийся персональным средством аутентификации
ТС	Транспортное средство
УФМС	Управление Федеральной миграционной службы по Самарской области
ЭЦП	Электронно-цифровая подпись

1.2 Область применения

Программное обеспечение «Регистр медицинских справок» государственной информационной системы Самарской области предназначено для автоматизации процессов прохождения медицинского освидетельствования гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами или лицами без гражданства в медицинских организациях Самарской области.

1.3 Краткое описание возможностей

Основные возможности ПО «Регистр медицинских справок», предусмотренные для пользователя с ролью «Специалист ГИБДД»:

- Осуществление поиска в БД электронной справки о результате прохождения медицинского освидетельствования кандидатов на выдачу (замену) водительских прав;
- Просмотр справки о результате прохождения медицинского освидетельствования кандидатов на выдачу (замену) водительских прав.

1.4 Уровень подготовки пользователя

Пользователь системы должен иметь опыт работы с ОС MS Windows (XP / Vista / Windows7 / Windows8).

Квалификация пользователя должна позволять:



- ориентироваться в основных деловых процессах автоматизируемого технологического процесса;
- ориентироваться в основных типах входных и выходных данных;
- выполнять стандартные процедуры в диалоговой среде ОС Windows XP / Vista / Windows7 / Windows8. Базовые навыки:
 - навыки работы на персональном компьютере с графическим пользовательским интерфейсом (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система);
 - пользование стандартными клиентскими программами при работе в среде Интернет (подключение к сети, доступ к веб-сайтам, навигация, работа с формами и другими типовыми интерактивными элементами);
 - навыки использования почтовых программ (создание, отправка и получение e-mail);
 - знание основ и применение правил информационной безопасности;
 - знание принципов организации процесса подготовки и публикации материалов;
- выполнять стандартные процедуры, определенные в системе «Регистр медицинских справок» для ввода исходной информации и получения информации из БД.

1.5 Перечень эксплуатационной документации, с которой необходимо ознакомиться пользователю

Для общего понимания процедуры работы с системой пользователю достаточно ознакомиться со следующими документами перед началом работы:

- настоящий документ;
- документ «Руководство пользователя по обеспечению информационной безопасности»;
- документ «Общее описание системы».

В эксплуатационных документах применяются текстовые блоки (контейнеры, врезки), располагающиеся непосредственно до или после описания тех действий, к которым они относятся. Виды блоков:

-  **Блок Внимание** – предостережения, предупреждения о неочевидных или неожиданных, возможных негативных последствиях действий пользователя, критически важные сведения, пренебрежение которыми может привести к ошибкам.
-  **Блок Примечание** – полезные дополнительные сведения, советы, справка и рекомендации.

2 Назначение и условия применения

2.1 Назначение

Программное обеспечение «Регистр медицинских справок» предназначено для достижения следующих целей:

- 1) электронное подтверждение подлинности документа, удостоверяющего факт прохождения медицинского освидетельствования гражданином Российской Федерации, иностранным гражданином или лицом без гражданства и проведения проверки достоверности представленных в нем сведений;
- 2) контроль использования бланков строгой отчетности в медицинских организациях;
- 3) организация межведомственного электронного взаимодействия между министерством здравоохранения Самарской области и Управлением ГИБДД Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Самарской области, между министерством и УФМС Российской Федерации по Самарской области.

2.2 Условия, при соблюдении (выполнении, наступлении) которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением

2.2.1 Требования к программному и аппаратному обеспечению

2.2.1.1 Аппаратное обеспечение

Для работы системы рабочее место пользователя должно иметь следующую конфигурацию (или лучше):

- системный блок:
 - процессор – Intel Pentium 4 2000 МГц (или эквивалент) и выше;
 - оперативная память – 512 Мб и больше;
 - Ethernet 10/100;
 - жесткий диск – 20 Гб и больше;
- клавиатура;
- мышь;
- монитор – 17" (разрешение 1024x768).

2.2.1.2 Программное обеспечение

Для корректной работы системы рабочее место пользователя должно быть оснащено следующим типовым программным обеспечением:

- операционная система: Microsoft Windows XP / Vista / Windows 7 / Windows 8 / Linux / Mac OS X;
- интернет-браузер: Microsoft Internet Explorer 8.0 и выше (либо Firefox 3.0 и выше, Opera 9.0 и выше, Chrome 10.0 и выше);
- программное обеспечение для просмотра электронных документов формата *.pdf;

- программное обеспечение MS Office (для работы с электронными документами формата *.xls);
- антивирусное программное обеспечение.

2.2.2 Требования к подготовке специалистов

2.2.2.1 Требования к администраторам

Лица, исполняющие обязанности администраторов, должны иметь практические навыки администрирования операционных систем, СУБД, программных продуктов, обеспечивающих информационное взаимодействие, а также специальных программных средств, используемых для целей безопасности и защиты информации от НСД.

2.2.2.2 Требования к пользователям

К *пользователям* относятся сотрудники ГИБДД Самарской области, которые выполняют функцию проверки результатов прохождения медицинского освидетельствования кандидатов на выдачу (замену) водительских прав.

Пользователь обеспечивает технологический процесс функционирования ПО «Регистр медицинских справок» на уровне ГИБДД Самарской области.

Эксплуатация системы должна проводиться персоналом, предварительно прошедшим инструктаж. Уровень подготовки пользователя должен соответствовать обязательным навыкам, приведенным в п. 1.4.

2.2.3 Входная информация

Перед началом работы для каждого пользователя системы администратором заводится учетная запись. Имя пользователя и соответствующий пароль необходимы для входа в систему и получения доступа к её функциональности.

Альтернативой стандартного способа осуществления доступа в систему является наличие персонального USB-ключа / токена, который используется пользователем для аутентификации и в дальнейшем необходим для формирования ЭЦП. Подробную информацию см. в документе «Руководство пользователя по обеспечению информационной безопасности».

В процессе функционирования ПО «Регистр медицинских справок» основным источником информации для пользователя являются следующие данные:

- персональные данные гражданина;
- сведения о бланках строгой отчетности.

3 Подготовка к работе

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Основная функциональность ПО «Регистр медицинских справок» представлена в виде web-интерфейса и не требует установки на локальный компьютер пользователя какого-либо программного обеспечения.



Внимание! Для полнофункциональной работы ПО «Регистр медицинских справок» на персональном компьютере пользователя должно быть установлено и настроено специальное программное обеспечение – шифровальные (криптографические) средства, используемые для авторизации в системе и для создания ЭЦП сообщений.

Пользователь должен иметь USB-ключ, являющийся персональным средством аутентификации (токен), а также актуальный сертификат квалифицированной ЭЦП. Данный сертификат выдается авторизованным удостоверяющим центром и подтверждает принадлежность ЭЦП к конкретному пользователю, уполномоченному для работы в системе.

Процедура установки криптомодуля, а также работа с токеном и сертификатом ЭЦП описаны в документе «Руководство пользователя по обеспечению информационной безопасности».

3.2 Порядок загрузки данных и программ

Загрузка системы, выполненной по технологии «клиент-сервер», осуществляется автоматически через Интернет-браузер. Для начала информационного диалога достаточно указать адрес сайта системы в строке адреса браузера, после чего ввести имя пользователя и соответствующий пароль.

<http://141.0.177.154:8080/> – Тестовый стенд (используется для обучения и проверки работоспособности версий).

<http://141.0.177.154:6363/> – Рабочий стенд (В сети ТМС –


<http://10.2.22.33:6363/>).

3.3 Порядок проверки работоспособности

В строке адреса Интернет-браузера пользователю необходимо ввести адрес сайта системы, после чего ввести имя пользователя и соответствующий пароль. В случае работоспособности ПО, на данном шаге будет открыта страница авторизации системы.

4 Описание операций

4.1 Аутентификация в системе

Страница аутентификации пользователя ПО «Регистр медицинских справок» представлена на рисунке 1. На данной странице введите логин и пароль в соответствующие поля. После ввода данных нажмите на кнопку .

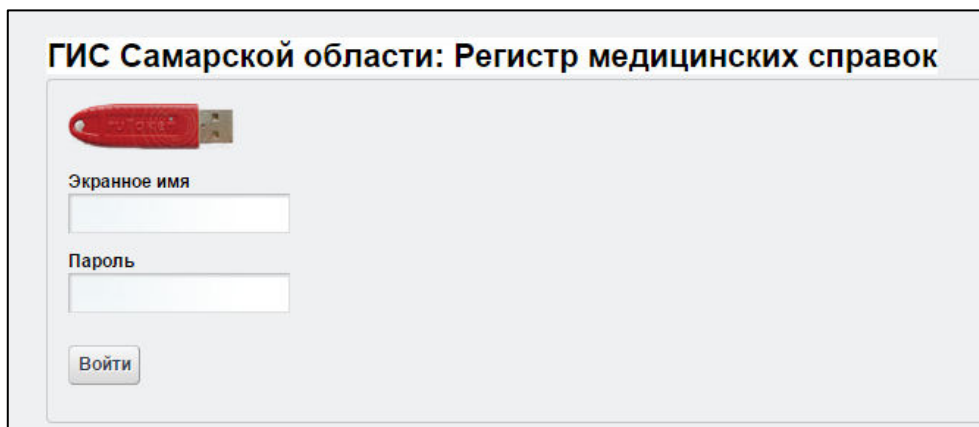


Рисунок 1 – Страница аутентификации

Если идентификационные данные введены неверно, то система выдаст предупреждающее сообщение: «Вы ввели неверные данные. Пожалуйста попробуйте еще раз».

После успешного входа в систему автоматически откроется представленная на рисунке 2 стартовая страница системы (см. п. 4.2).



Внимание! Введенные данные, идентифицирующие учетную запись (логин и пароль) должны храниться втайне. Пользователь несет ответственность за неразглашение информации.

Чтобы завершить сеанс работы, в любой момент в выпадающем списке в правой верхней части окна (системное меню) щелкните мышью на ссылке **Выйти**.

4.2 Ведение регистра медицинских справок

4.2.1 Общая информация

Интерфейс стартовой страницы ПО «Регистр медицинских справок» представлен на рисунке 2.

На текущей странице отображаются следующие элементы:

- область поиска записей карт граждан (быстрый и расширенный тип поиска);
- раздел *Карта гражданина* (данные о гражданине);
- вкладка *Результаты поиска* (карты граждан в БД системы, удовлетворяющие заданным критериям поиска);
- вкладка *Данные справки*;
- информация о пользователе (ФИО, дата последнего входа в систему, проч.).

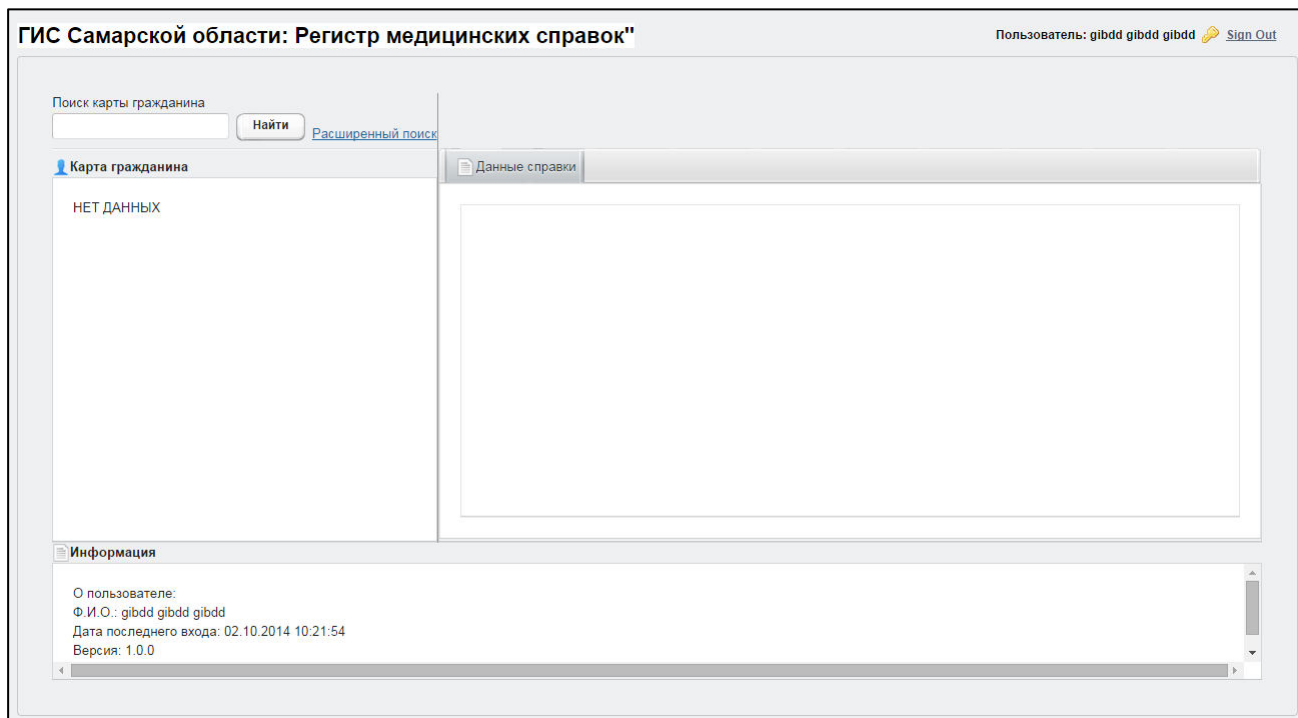


Рисунок 2 – Стартовая страница системы

В системе предусмотрены следующие операции:

- 1) поиск справки (см. п. 4.2.2);
- 2) просмотр карты гражданина (см. п. 4.2.3);
- 3) просмотр данных справки гражданина (см. п. 4.2.4).

4.2.2 Поиск справки гражданина

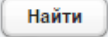
4.2.2.1 Быстрый поиск

Чтобы осуществить «быстрый» поиск справки о результате прохождения медицинского освидетельствования кандидатов на выдачу (замену) водительских прав, выполните следующие действия:

- 1) На стартовой странице системы (см. рисунок 2) в поле «Поиск карты гражданина» введите соответствующее значение для выбранного параметра поиска:
 - а) номер бланка (медицинской справки);
 - б) фамилия, имя, отчество гражданина.



Чтобы отобразить все карты граждан, введите символ «%».

- 2) Нажмите на кнопку . В случае если в системе будет найдена одна или несколько записей *ФИО*, удовлетворяющих заданному критерию поиска, то на вкладке *Результаты поиска* отобразится список всех справок карт граждан. Чтобы открыть требуемую справку, дважды щелкните на неё левой клавишей мыши. На вкладке *Данные справки* отобразятся данные о соответствующей справке.



Чтобы выполнить сортировку записей таблицы по необходимым полям, щелкните мышью на соответствующий столбец. Для изменения порядка сортировки выполните данную процедуру ещё раз.

4.2.2.2 Расширенный поиск

Системой предусмотрена возможность отфильтровать справки о результате прохождения медицинского освидетельствования кандидатов на выдачу (замену) водительских прав по следующим параметрам:


- фамилия;
- имя;
- отчество;
- дата рождения;
- серия бланка справки;
- номер бланка справки.

Чтобы осуществить расширенный поиск справки, выполните следующие действия:

- 1) На стартовой странице системы (см. рисунок 2) щелкните мышью на ссылке **Расширенный поиск**. Откроется окно **Расширенный поиск справки**, представленное на рисунке 3.

ID	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	ДАТА РОЖДЕНИЯ	СЕРИЯ БЛАНКА	№ БЛАНКА
2	ПЕТРОВ	ПЕТР	ПЕТРОВИЧ	23.04.2001	36	0004
2	ПЕТРОВ	ПЕТР	ПЕТРОВИЧ	23.04.2001	36	0015
4	БАКИЕВА	ЛЕЙЛА	РИНАТОВНА	21.11.1983	36	0002
8	ИНОСТРАНЦЕВА	ИНОСТРАНКА	ИНОСТРАНКОВНА	01.01.1976	36	0005
13	КОЛОБКО	МИХАЛ	МИХАЛЫЧ	06.06.1996	36	0021
13	КОЛОБКО	МИХАЛ	МИХАЛЫЧ	06.06.1996	36	0022
13	КОЛОБКО	МИХАЛ	МИХАЛЫЧ	06.06.1996	36	0023
25	ПУТИН	ВЛАДИМИР	ВЛАДИМИРОВИЧ	01.04.1956	36	0026
25	ПУТИН	ВЛАДИМИР	ВЛАДИМИРОВИЧ	01.04.1956	36	0027
26	МОКСЯКОВ	ДМИТРИЙ	АЛЕКСАНДРОВИЧ	20.11.1989	36	0019
28	РОМАНОВ	АНТОН	СЕРГЕЕВИЧ	22.11.1989	36	0032
31	ПАЛКИНА	МАРИЯ	ВИКТОРОВНА	07.07.1986	36	0033
36	БЛИННИЧЕВА	ЕКАТЕРИНА	ВИКТОРОВНА	02.04.1982	36	0039

Рисунок 3 – Расширенный поиск справки

- 2) Введите необходимые параметры поиска в соответствующих полях для фильтрации.
- 3) Нажмите на кнопку . В таблице отобразятся только попавшие в фильтр записи.



Чтобы выполнить сортировку записей таблицы по необходимым полям, щелкните мышью на соответствующий столбец. Для изменения порядка сортировки выполните данную процедуру ещё раз.

- 4) Чтобы открыть требуемую справку, дважды щелкните на неё левой кнопкой мыши. На вкладке *Данные справки* отобразятся данные о соответствующей справке.



Чтобы очистить поля фильтрации, нажмите на кнопку

Очистить поля

4.2.3 Карта гражданина

После осуществления поиска справки (см. п. 4.2.2) данные гражданина отображаются на стартовой странице (см. рисунок 2) в разделе *Карта гражданина* в следующем виде:

- *Фамилия, Имя, Отчество* гражданина;
- *Пол* гражданина;
- *Гражданство*;
- *Страна, из которой прибыл*;
- Адрес проживания (выпадающий список):
 - *Муниципальное образование*;
 - *Населенный пункт*;
 - *Улица*;
 - *Дом, корпус, квартира*;
- Адрес регистрации (выпадающий список):
 - *Муниципальное образование*;
 - *Населенный пункт*;
 - *Улица*;
 - *Дом, корпус, квартира*;
- Документ, удостоверяющий личность гражданина:
 - *Тип документа*;
 - *Серия и Номер документа*;
 - *Дата выдачи документа*;
 - *Срок действия документа*;
- Данные карты в БД системы (выпадающий список):
 - *Дата регистрации в БД*;
 - *Регистратор* (данные регистратора МО);
 - *Учреждение*;
 - *Изменения внес* (данные пользователя, изменившего карту);
 - *Дата последнего изменения в БД*.

4.2.4 Данные справки

Чтобы отобразить данные справки о результате прохождения медицинского освидетельствования кандидатов на выдачу (замену) водительских прав, осуществите поиск справки гражданина (см. п. 4.2.2). На вкладке *Данные справки* отобразится следующая информация (рисунок 4):

- *Фамилия* гражданина;
- *Имя* гражданина;
- *Отчество* гражданина;
- *Дата рождения* гражданина;
- *Серия и номер медицинской справки* гражданина;
- *Предельная дата действия медицинской справки* гражданина;



После достижения даты действия мед. справки текущей даты значение поля *Предельная дата действия медицинской справки* гражданина будет выделено красным цветом.


- *Категории ТС*;
- *Наименование МО, выдавшей справку*;
- Список осмотров / исследований, проводимых для получения справки (с соответствующими данными о врачах).
- *Наименование МО психиатра и нарколога* (с соответствующими данными о врачах).

Рисунок 4 – Данные справки гражданина

4.2.5 Печать справки

Чтобы распечатать справку гражданина, выполните следующие действия:

- 1) Осуществите поиск справки гражданина (см. п. 4.2.2).

- 2) Нажмите на кнопку . В результате данной операции будет сформирован, загружен в Интернет-браузер и автоматически открыт (во всплывающем окне) результат медицинского обследования гражданина в формате «*.pdf». Пример соответствующей справки представлен на рисунке 5.

ПЕТРОВ ПЕТР ПЕТРОВИЧ Дата рождения: 23.04.2001		
Регистрационный № мед. бланка строгой отчетности: 36 №: 0015		
РЕЗУЛЬТАТЫ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ ОТ 19.09.2014		
Наименование	Дата проведения	ФИО специалиста проводившего осмотр
Осмотры		
Невролог	19.09.2014	Сидоров М.П. ЛПУ ГИБДД
Хирург	19.09.2014	Медведев И.Н. ЛПУ ГИБДД
Офтальмолог	19.09.2014	Козлова М.Ф. ЛПУ ГИБДД
Отоларинголог	19.09.2014	Колмык Г.И. ЛПУ ГИБДД
Терапевт	19.09.2014	Смольникова Т.И. ЛПУ ГИБДД
Психиатр	19.09.2014	Маликов Д.И. ЛПУ Нарколог
Нарколог	19.09.2014	Петров Э.М. ЛПУ Нарколог
Рекомендации: test		
Председатель врачебной комиссии: ПЕТРОВ П.П.		
Предельная дата действия медицинской справки: 18.09.2016		
Категории ТС: А (мотоциклы) В (автомобили (за исключением транспортных средств категории "А").		

Рисунок 5 – Справка


- 3) Чтобы непосредственно распечатать справку, выполните следующие действия:
- Убедитесь, что принтер подключен к рабочему месту и исправно функционирует.
 - Нажмите на клавиатуре одно из следующих сочетаний клавиш:
 - Ctrl+P**. В Интернет-браузере откроется соответствующее окно для печати справки.
 - Ctrl+Shift+P**. В ОС откроется диалоговое окно для печати справки.
 - Укажите требуемые параметры для печати (при необходимости), после чего нажмите на кнопку **Печать**.



Внимание! Для корректной загрузки справки в браузере у пользователя должны быть разрешены всплывающие окна для сайта системы.

4.2.6 Отчет «Список пользователей «Специалист ГИБДД»»

В системе предусмотрена возможность формирования списка пользователей с ролью «Специалист ГИБДД» с отображением количества обращений к системе за указанный период (*обращением* здесь считается осуществление поиска справки гражданина). Чтобы сформировать отчет, выполните следующие действия:

- 1) На стартовой странице щелкните мышью на раздел **Отчеты**, после чего выберите пункт **Список пользователей «Специалист ГИБДД»**. Откроется форма для заполнения параметров отчета (см. рисунок 6). Чтобы отменить ввод данных, нажмите на кнопку .

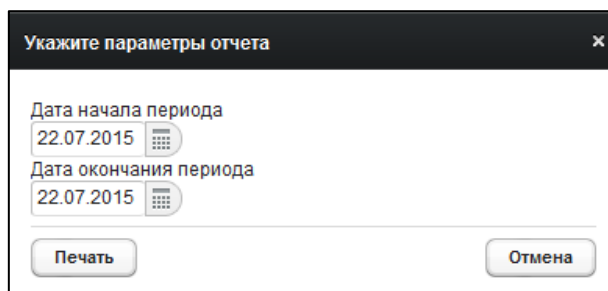



Рисунок 6 – Параметры отчета

- 2) Заполните необходимые параметры отчета:
 - а) *Дата начала периода* (введите дату вручную или выберите её в поле типа «календарь»);
 - б) *Дата окончания периода* (введите дату вручную или выберите её в поле типа «календарь»);
- 3) Нажмите на кнопку . В результате данной операции будет сформирован, загружен в Интернет-браузер (во всплывающем окне) отчет в формате «*.xls». Пример отчета представлен на рисунке 7.



Внимание! Для корректной загрузки отчета в браузере у пользователя должны быть разрешены всплывающие окна для сайта системы.

	В	С	Д	Е
1	Количество обращений пользователей «Специалист ГИБДД» к ГИС РМС			
2	с 01.07.2014 по 23.07.2015			
3	ФИО специалиста		Количество обращений	
4	gibdd gibdd gibdd		43	
5				

Рисунок 7 – Отчет по количеству обращений пользователей «Специалист ГИБДД»

5 Аварийные ситуации

5.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств

В случае несоблюдения условий технологического процесса либо при отказах технических средств персоналу, обслуживающему систему, следует обратиться в соответствующее структурное подразделение, которое отвечает за эксплуатацию программных и технических средств (службу технической поддержки МИАЦ).

При обращении в службу технической поддержки необходимо указать персональные и контактные данные пользователя, описание проблемы и порядок действий, приведший к возникновению ошибки.

5.2 Действия по восстановлению программ и / или данных при отказе носителей или обнаружении ошибок в данных

В случае возникновения какой-либо ошибки в ПО пользователю выводится соответствующее информационное сообщение. Типы ошибок:

- ошибка, выделенная **желтым** цветом: может возникнуть при работе с картой гражданина (например, не заполнено обязательное поле, некорректные данные и т.п.), пропадает через определенное время.
- ошибка, выделенная **красным** цветом: для всех остальных случаев (например, ошибка в логике, некорректные данные и т.п.), пропадает после нажатия на сообщение.

После получения нестандартного сообщения об ошибке необходимо вернуться на предыдущую страницу (кнопка **Назад (<—)** в Интернет-браузере) и попытаться повторить действие, которое привело к ошибке.

В случае повторного возникновения нестандартного сообщения об ошибке персоналу, обслуживающему систему, следует обратиться в соответствующее структурное подразделение, которое отвечает за эксплуатацию программных и технических средств (службу технической поддержки МИАЦ).

При обращении в службу технической поддержки необходимо указать персональные и контактные данные пользователя, описание проблемы (сообщение об ошибке) и порядок действий, приведший к возникновению ошибки.

5.3 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные

В случае обнаружения несанкционированного вмешательства в данные персоналу, обслуживающему систему, следует обратиться в соответствующее структурное подразделение, которое отвечает за эксплуатацию технических средств (службу технической поддержки МИАЦ). При этом необходимо указать персональные и контактные данные пользователя, описать признаки и предполагаемый характер вмешательства, а также сообщать о перечне данных, подвергшихся вмешательству.

5.4 Действия в других аварийных ситуациях

Если пользователь в процессе работы превысит стандартное время ожидания, предусмотренное в системе (бездействие, равное **30 минутам**), в верхней части браузера автоматически появится сообщение о прекращении работы. В данной ситуации перезагрузите страницу.

Во время работы при разрыве связи с сервером системы возможно возникновение внутренней ошибки сервера (HTTP 500), пример которой изображен на рисунке 8. В данном случае завершите сеанс работы, после чего заново войдите в систему (см. п. 4.1).

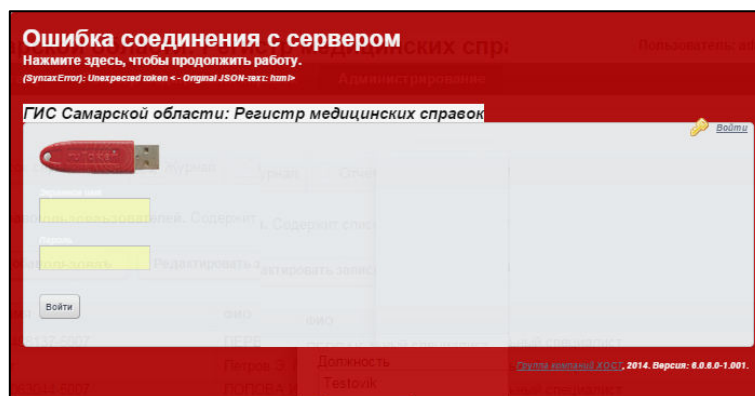


Рисунок 8 – Внутренняя ошибка сервера

5.5 Служба технической поддержки ПО «Регистр медицинских справок» (МИАЦ)

- **Телефон:** (в рабочие дни с 8:00 до 18:00):
 - единый многоканальный номер +7 (846) 207-09-36;
 - единый многоканальный номер по IP-телефонии МИАЦ 8008 (для учреждений, подключенных к серверу IP-телефонии МИАЦ);
- **Электронная почта:**
 - miac@medlan.samara.ru;
 - miacn@samtel.ru;
 - somiac@inbox.ru;
- **Самостоятельная регистрация обращения** на сайте технической поддержки «Паспорт IT» (support.medlan.samara.ru);
- **Почта:** адрес: 443095, г. Самара, ул. Ташкентская, 159, директору МИАЦ С. Г. Сорокину.