НАО ФОНД СОЦИАЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

«СОГЛАСОВАНО»
Генеральный Директор
ТОО «Click intellect»

_____ Д. Акашев
«____» _____ 2025 г.

«УТВЕРЖДЕНО»
Заместитель Председателя Правления НАО «Фонд социального медицинского страхования»

_____С. Пономарева
«____» _____ 2025 г.

ОТЧЕТ

по сопровождению информационной системы «Единый медицинский информационный Call-центр»
согласно Договору «Услуги по предоставлению права пользования программного обеспечения Контакт-центр»
№126 от «03» марта 2025 года
за период с «01» по «31» марта 2025 года

Согласовано:

Директор Департамента информационных технологий НАО «Фонд социального медицинского страхования»

_____ А. Личаченко
«_____» _____ 2025 г.

Согласовано:

Директор Департамента по работе с юридическими и физическими лицами НАО «Фонд социального медицинского страхования»

_____ С. Бектубаева
«_____» _____ 2025 г.

Разработано:

Начальник управления тестирования и сопровождения информационных систем НАО «Фонд социального медицинского страхования»

_____ А. Жансеитова
«_____» _____ 2025 г.

Согласовано:

Начальник управления по совершенствованию обратной связи и информированию

_____ Ж. Мұханғали
«_____» _____ 2025 г.

г. Астана

Настоящий документ разработан по факту выполненных работ за период с «01» по «31» марта 2025 года по сопровождению информационной системы «Единый медицинский информационный Call-центр» (далее - Система), согласно требованиям Технической спецификации к Договору «Услуги по предоставлению права пользования программного обеспечения Контакт-центр» №126 от «03» марта 2025 года (далее - ТС к Договору), заключенный между Некоммерческим акционерным обществом «Фонд социального медицинского страхования» (далее – Заказчик, Фонд) с Товариществом ограниченной ответственностью «Click intellect» (далее – Поставщик).

В рамках сопровождения Системы в период с «01» по «31» марта 2025 года ежедневно проводились работы по обеспечению функционирования прикладного программного обеспечения, что включает мероприятия по мониторингу выполнения заданий по проверке целостности системы, анализ выполнения ежедневных стандартных заданий. Вышеуказанные работы по функционированию системы проводились по следующим критериям:

- проверка серверного прикладного программного обеспечения;
- мониторинг параметров состояния файловой системы серверов;
- планирование и проведение регламентных и профилактических работ, направленных на предотвращение сбоев;
- мониторинг параметров функционирования прикладного программного обеспечения;
- анализ функционирования прикладного серверного программного обеспечения Системы на основе информации, полученной в процессе обслуживания.

№ п/п	Описание задач/ замечаний	Дата постановки задачи	Приоритет	ФИО Инициатора	ФИО ответственного исполнителя	Плановая дата выполнения	Фактическая дата выполнения	Статус исполнения
1.	Провести проверку расчета SLA по обращению IM2822102	03.03.2025	Низкий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И. Абуова	03.03.2025	03.03.2025	Даны разъяснения по порядку расчета SLA по обращению IM2822102
2.	Провести проверку корректности отображения количества обращений КГП на ПХВ «Атырауская городская поликлиника №5» УЗ Атырауской обл	03.03.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И. Абуова	03.03.2025	03.03.2025	Даны разъяснения по отображению обращений КГП на ПХВ «Атырауская городская поликлиника №5» УЗ Атырауской обл в панели.
3.	Внесение изменений в базу данных Системы, в части наименования МО У-Е «СТОМАТОЛОГИЯ» было изменено на УЧРЕЖДЕНИЕ «СТОМАТОЛОГИЯ»	03.03.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И. Абуова	03.03.2025	03.03.2025	Изменения успешно внесены в базу данных, в части наименования МО У-Е «СТОМАТОЛОГИЯ» было изменено на УЧРЕЖДЕНИЕ «СТОМАТОЛОГИЯ»
4.	Создание учетной записи аналитика-методолога для пользователя shakirova.makhabbat@inbox.ru	03.03.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И. Абуова	03.03.2025	03.03.2025	Учетная запись аналитика-методолога успешно создана и готова к использованию для пользователя

								shakirova.makhabbat@inbox.ru.
5.	Предоставление отчета по подтверждённым жалобам за февраль из системы	03.03.2025	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И. Абуова	03.03.2025	03.03.2025	Сформирован и предоставлен отчет по подтверждённым жалобам за февраль из системы.
6.	Внесение изменений в CRM-систему, позволяющие сотрудникам ДРЮФЛ изменять выбор обоснованности жалобы на этапе Постконтроля	04.03.2025	Низкий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И. Абуова	12.03.2025	12.03.2025	Внесены изменения в CRM-систему, позволяющие сотрудникам ДРЮФЛ изменять выбор обоснованности жалобы на этапе Постконтроля
7.	Внесение изменений в CRM систему в части логирования действий при выборе обоснованности жалобы	04.03.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И. Абуова	12.03.2025	12.03.2025	Внесены изменения в CRM систему в части удаления кнопки «Принять в работу» у аналитика по контролю качества.
8.	Внесение изменений в Базу данных CRM системы в части изменения сроков рассмотрения обращений № SD2823526, SD2823588, SD2823638, SD2824200, SD2824246, SD2824249, SD282489	11.03.2025	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И. Абуова	11.03.2025	11.03.2025	Внесены изменения в Базу данных CRM системы в части изменения сроков рассмотрения обращений с № SD2823526, SD2823588, SD2823638, SD2824200,

								SD2824246, SD2824249, SD282489
9.	Внесение изменений в Базу данных CRM системы в части удаления тестового обращения №SD2824586	11.03.2025	Низкий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И. Абуова	11.03.2025	11.03.2025	Внесены изменения в Базу данных CRM системы в части удаления тестового обращения №SD2824586
10.	Внесение изменений в Базу данных CRM системы в части добавления поставщика медицинских услуг ЧАСТНЫЙ ФОНД "ЧАСТНЫЙ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД "АҚ СИСА"	12.03.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И. Абуова	12.03.2025	12.03.2025	Внесены изменения в Базу данных CRM системы в части добавления поставщика медицинских услуг ЧАСТНЫЙ ФОНД "ЧАСТНЫЙ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД "АҚ СИСА"
11.	Провести проверку корректности привязки дубликата обращений с №SD2824390, SD282518, SD2825918	14.03.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И. Абуова	14.03.2025	14.03.2025	Проведена проверка корректности привязки дубликата обращениq с №SD2824390, SD282518, SD2825918
12.	Предоставление инструкций по привязки дублирующих обращений	14.03.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И. Абуова	17.03.2025	17.03.2025	Предоставленв инструкции по привязки дублирующих обращений
13.	Провести проверку корректности отображения SLA по	19.03.2025	Низкий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И. Абуова	20.03.2025	20.03.2025	Проведена проверка корректности отображения SLA по обращениям

	обращениям №SD2825983, SD2825794							№SD2825983, SD2825794
14.	Провести проверку корректности отображения отозванных жалоб №SD2825323, SD2750459	19.03.2025	Низкий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И.Абуова	20.03.2025	20.03.2025	Проведена проверка корректности отображения отозванных жалоб №SD2825323, SD2750459
15.	Внесение изменений в CRM систему в части интеграции с 1С по актуализации данных о МО	05.01.2025	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И.Абуова	31.03.2025	20.03.2025	Внесены изменения в CRM систему в части интеграции с 1С по актуализации данных о МО
16.	Провести проверку корректности отображения отозванных жалоб №SD2826688, SD2827539	26.03.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И.Абуова	26.03.2025	26.03.2025	Проведена проверка корректности отображения отозванных жалоб №SD2826688, SD2827539
17	Разработка технической документации по инеграции с МИС Damumed в части подачи обращений медицинских работников	17.02.2025	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И.Абуова	31.03.2025	27.03.2025	Разработана техническая документация по инеграции с МИС Damumed в части подачи обращений медицинских работников
18	Внесение изменений в базу данных CRM системы в части переноса пользователей и истории	31.03.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	И.Абуова	31.03.2025	31.03.2025	Внесены изменения в базу данных CRM системы в части переноса пользователей

	обращений с МО с БИН 181041016762 и 170941030974 на 170440000255							и истории обращений с МО с БИН 181041016762 и 170941030974 на 170440000255