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 «30» апреля 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 «30» апреля 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 «30» апреля 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 отображения KPI на panel.fms.kz в модуле Карта обратной связи с населением	01.04.2025	Низкий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	01.04.2025	01.04.2025	Даны разъяснения по отображению KPI на panel.fms.kz в модуле Карта обратной связи с населенем
2.	Внесение изменений в базу данных CRM системы в части переноса пользователей и истории обращений с МО с БИН 200541012236 и 200741010148 на 141040003526	01.04.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	01.04.2025	01.04.2025	Внесены изменений в базу данных CRM системы в части переноса пользователей и истории обращений с МО с БИН 200541012236 и 200741010148 на 141040003526
3.	Внесение изменений в Базу данных CRM системы в части изменения статуса обращения № SD2827466	01.04.2025	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	01.04.2025	01.04.2025	Внесены изменения в Базу данных CRM системы в части изменения статуса обращения № SD2827466

4.	Провести деактивацию учетных записей n.aidarov@viamedis.kz, cc_viamedis_step@mail.ru и m.alexeyev@viamedis.kz	01.04.2025	Низкий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	01.04.2025	01.04.2025	Проведена деактивация учетных записей n.aidarov@viamedis.kz, cc_viamedis_step@mail.ru и m.alexeyev@viamedis.kz.
5.	Провести консультацию в части 1С по МО	03.04.2025	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	03.04.2025	03.04.2025	Проведена консультация в части 1С по МО
6.	Расширение функционала модуля обращений: возможность удаления обращений оператором	02.04.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	09.04.2025	08.04.2025	Реализована возможность удаления обращений оператором, при условии, что обращение было создано этим же оператором. Данная доработка направлена на повышение удобства работы с системой и позволяет операторам самостоятельно удалять ошибочно созданные обращения без привлечения администратора системы

7.	Внесение изменений в CRM систему в части изменения ответа по обращению №IM2830593	11.04.2025	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	11.04.2025	11.04.2025	Внесены изменения в CRM систему в части изменения ответа по обращению №IM2830593
8.	Внесение изменений в CRM систему в части изменения статуса обращения №IM2830317	11.04.2025	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	14.04.2025	14.04.2025	Внесены изменений в CRM систему в части изменения статуса обращения №IM2830317
9.	Внесение изменений в CRM систему в части изменения статуса обращения №SD2829945	14.04.2025	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	14.04.2025	hat	Внесены изменения в CRM систему в части изменения статуса обращения SD2829945
10.	Провести консультацию по функционалу дублирования обращения в модуле Обращения	15.04.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	15.04.2025	15.04.2025	Проведена консультация по функционалу дублирования обращения в модуле Обращения
11.	Создание учетной записи сотруднику КГП на ПХВ «Многопрофильная городская больница» УЗ Кызылординской области	17.04.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	17.04.2025	17.04.2025	Создана учетная запись сотруднику КГП на ПХВ «Многопрофильная городская больница» УЗ Кызылординской области

12.	Провести консультацию по обращениям в части функционала по отзыву обращения под ролью Главного аналитика или оператора	18.04.2025	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	18.04.2025	18.04.2025	Проведена консультация по обращениям в части функционала по отзыву обращения под ролью Главного аналитика или оператора