

## ОТЧЁТ ПО ДИАГНОСТИКЕ

форматы «Путь клиента» и «Сайт, программы и серверы»

от 28.08.2026

Заказчик: частная клиника, два филиала (учебный пример).

Период работ: с 20.08.2026 по 27.08.2026, 6 рабочих дней. Разбор с собственником 28.08.2026.

Границы: сайт и онлайн-запись, телефония, система записи и карты пациентов, серверы клиники, рекламные кабинеты. Медицинская часть работы клиники не оценивалась.

### 1. Итог одной строкой

Клиника теряет 111 490 Р в месяц на трёх найденных причинах. Две из них закрываются за две недели работами на 62 000 Р разово, после чего экономия повторяется каждый месяц. Самое опасное для клиники найдено не в деньгах, а в безопасности, раздел 3, пункт 1.

### 2. Реестр потерь

| № | Находка                                                                                                                                                                                 | Потери в месяц   | Что сделать                                                                                                                           | Срок     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1 | Реклама без ответа. Из 300 обращений в месяц 60 не получают ответа. Звонок в занятую линию, форма без ответа вечером. При цене обращения из рекламного кабинета 1 000 Р бюджет сгорает. | 60 000 Р         | Очередь и переадресация в телефонии, ответ на форму в течение 15 минут в рабочее время, вечерний приём заявки автоматическим ответом. | 2 недели |
| 2 | Переплата за СМС. Напоминания длиннее 70 знаков идут двумя частями, коды подтверждения уходят СМС вместо звонка.                                                                        | 50 150 Р         | Шаблоны в одну часть, подтверждение звонком, пуши для пациентов с приложением.                                                        | 1 неделя |
| 3 | Хранение дорожке аренды. Собственный сервер под архив снимков куплен с запасом, занято 18% места.                                                                                       | 1 340 Р          | Перенос архива в холодное хранилище при следующей замене сервера. Сейчас не трогать.                                                  | по плану |
|   | <b>Итого в месяц</b>                                                                                                                                                                    | <b>111 490 Р</b> |                                                                                                                                       |          |

Источники цифр: журнал вызовов телефонии за июль и август, отчёт рекламного кабинета, счёт оператора СМС за август, ведомость серверов. Выгрузки приложены к отчёту.

### 3. Реестр находок по безопасности

| № | Опасность | Что найдено                                                                 | Чем грозит                                                                                                    | Что сделать                                                                               |
|---|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Критично  | Камеры наблюдения обоих филиалов доступны из интернета с заводским паролем. | Посторонний видит зал ожидания и стойку с картами. Это утечка данных о здоровье и штраф по статье 13.11 КоАП. | Закрыть доступ снаружи, сменить пароли. Сделано в день обнаружения по согласию заказчика. |

|   |            |                                                                                                               |                                                                                   |                                                                           |
|---|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Критично   | Резервная копия базы записи делается на тот же сервер, где стоит база. Восстановление ни разу не проверялось. | Отказ диска останавливает запись и приём в обоих филиалах на неопределённый срок. | Копии вне сервера, проверка восстановления учениями. Смета № 3, работа 1. |
| 3 | Важно      | Учётная запись уволенного администратора в системе записи активна, последний вход три недели назад.           | Доступ к картам пациентов у человека вне клиники.                                 | Отключить в день выдачи отчёта, ввести протокол увольнения.               |
| 4 | Важно      | Сайт на устаревшей версии системы управления, обновления не ставились год.                                    | Взлом сайта и подмена формы записи.                                               | Обновить, включить автоматические обновления безопасности.                |
| 5 | Желательно | Пароли от кабинетов телефонии и рекламы хранятся в общем чате администраторов.                                | Утечка при смене телефона любого сотрудника.                                      | Менеджер паролей, доступ по ролям.                                        |

#### **4. Что закрыть первым**

- 4.1. Камеры и заводские пароли. Уже закрыто по ходу диагностики, акт с перечнем устройств приложен.
- 4.2. Резервные копии вне сервера и проверка восстановления. Две недели, 38 000 Р, смета № 3.
- 4.3. Ответ на обращения. Очередь в телефонии и ответ на форму за 15 минут. Две недели, 24 000 Р на настройку, дальше без расходов.
- 4.4. Напоминания в одну часть. Одна неделя, 24 000 Р, экономия 50 150 Р в месяц.

#### **5. Что проверили и что в порядке**

- 5.1. Путь пациента пройден руками восемь раз. Четыре звонка в разное время дня, две заявки через форму, две через агрегатор. Время ответа и результат каждого прохода в приложении 2.
- 5.2. Сайт и онлайн-запись работают, форма записи доходит до администратора. Скорость загрузки на телефоне приемлемая.
- 5.3. Серверы клиники в отдельном помещении, доступ по ключу, питание с резервом. Замечаний нет.
- 5.4. Обмен с ЕГИСЗ в границы этой диагностики не входил, оценивается форматом «Готовность к проверке».

#### **6. Что остаётся у клиники**

- 6.1. Этот отчёт с реестрами и приложениями. Он остаётся у клиники при любом решении о дальнейшей работе.
- 6.2. Акт закрытия доступа к камерам с перечнем устройств.
- 6.3. Выгрузки телефонии, рекламного кабинета и счетов, по которым считались потери.
- 6.4. Смета № 3 на первую ступень работ. Решение о продолжении за клиникой.

#### **7. Оговорка**

Отчёт является результатом договорных работ по анализу систем Заказчика и не является оценкой соответствия, аттестацией или заключением лицензиата. Для работ, требующих лицензии, привлекается лицензиат, он называется до начала таких работ.

ИТ-директор проекта

\_\_\_\_\_  
(подпись)

С. Михайлов

---

Учебный пример с сайта protocol-it.ru, первые страницы отчёта. Заказчик и цифры вымышленные, структура, реестры и порядок разбора настоящие. Полный отчёт по диагностике занимает от 12 до 20 страниц с приложениями.