**Соглашение**

**об информационном взаимодействии при проведении медико-экономической экспертизы и экспертизы качества медицинской помощи, оказанной медицинскими организациями**

г. Тюмень «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

Государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области» (далее – Оператор), в лице директора Усманова Артура Рифовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (далее – Организация), в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящее соглашение об информационном взаимодействии при проведении медико-экономической экспертизы и экспертизы качества медицинской помощи, оказанной медицинскими организациями (далее – Соглашение), о нижеследующем.

**1. Термины и определения**

В настоящем Соглашении используются следующие основные понятия:

1.1. Государственная информационная система в сфере здравоохранения Тюменской области (далее – ГИСЗ ТО) – совокупность информационно-технологических и технических средств, обеспечивающих информационную поддержку методического и организационного обеспечения деятельности участников системы здравоохранения.

1.2. Региональный сегмент Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (далее – ГИСЗ ТО) – информационная система исполнительных органов государственной власти Тюменской области на платформе интегрированной региональной информационной системы в сфере здравоохранения Тюменской области, состоящая из информационно-технологических и технических средств, обеспечивающих информационную поддержку методического и организационного обеспечения функционирования системы здравоохранения Тюменской области.

Технические решения ГИСЗ ТО основываются на требованиях, изложенных в концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (Приложение к приказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28 апреля 2011 № 364).

1.3. Центр обработки данных (ЦОД) – центр сбора, хранения, обработки данных, характеризующийся наличием: серверного комплекса, подсистем хранения данных (основного хранилища данных и подсистемы резервного копирования), коммуникационной подсистемы; подсистем жизнеобеспечения (кондиционирования, гарантированного электропитания), подсистем обеспечения безопасности (автоматического пожаротушения, видеонаблюдения, контроля управления доступом, охранно-пожарной сигнализации).

1.4. Оператор ГИСЗ ТО – государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области», осуществляющее деятельность по эксплуатации ГИСЗ ТО, в том числе по защите, хранению и администрированию доступа к информации, содержащейся в ее базах данных.

1.5. Участники ГИСЗ ТО – субъекты государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения Тюменской области, фармацевтические и иные организации, осуществляющие деятельность в сфере охраны здоровья, органы управления здравоохранением Тюменской области, территориальный фонд обязательного медицинского страхования Тюменской области и страховые медицинские организации.

1.6. Пользователи ГИСЗ ТО – работники медицинских организаций государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения Тюменской области, фармацевтических и иных организаций, осуществляющих деятельность в сфере охраны здоровья, сотрудники органов управления здравоохранением, специалисты центра телефонного обслуживания Тюменской области, пациенты медицинских организаций государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения Тюменской области, участвующие в функционировании ГИСЗ ТО и/или использующие результаты ее функционирования, а также лица, осуществляющие обработку информации, содержащейся в ее базах данных.

1.7. Пользователи – работники Организации, получившие доступ к работе в ГИСЗ ТО.

1.8. Доступ к информации – возможность получения информации и её использования.

**2. Предмет соглашения**

2.1. Соглашение заключено в соответствии с:

* Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Законом Тюменской области от 28.12.2004 № 333 «Об организации медицинской помощи населению Тюменской области»;
* Приказом ФФОМС от 01.12.2010 № 230 «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию»
* Распоряжением Правительства Тюменской области от 19.08.2013 № 1581-рп «О Региональном сегменте Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения».

2.2. Соглашение заключено в целях организации взаимодействия Оператора и Организации при проведении медико-экономической экспертизы и экспертизы качества медицинской помощи, оказанной медицинскими организациями – участниками ГИСЗ ТО (далее – МО).

2.3. Настоящее Соглашение для обеих Сторон является безвозмездным.

**3. Права и обязанности сторон**

3.1 Оператор:

3.1.1 Обеспечивает бесперебойное функционирование ГИСЗ ТО в соответствии с расписанием обслуживания, указанным в Правилах эксплуатации ГИСЗ ТО (Приложение № 1 к Соглашению).

3.1.2. Организует подключение Пользователей к ГИСЗ ТО на основании заявки, поданной Организацией по форме, указанной в Приложении № 2 к Соглашению.

3.1.3. Предоставляет Пользователям возможность просмотра электронных медицинских карт пациентов при условии, что доступ к данным этих пациентов был разрешен сотрудниками МО с помощью соответствующего функционала ГИСЗ ТО.

3.1.4. Предоставляет инструкции Пользователей по работе в ГИСЗ ТО и осуществляет консультационную поддержку Пользователей в соответствии с Правилами эксплуатации ГИСЗ ТО (Приложение №1).

3.2. Организация:

3.2.1. Обеспечивает работу Пользователей в ГИСЗ ТО в соответствии с утвержденными Департаментом здравоохранения Тюменской области регламентами бизнес-процессов, публикуемыми на сайте bp.admtyumen.ru, а также инструкциями по работе с ГИСЗ ТО, публикуемыми Оператором на сайте citto.ru.

3.2.2. Обеспечивает бесперебойное функционирование канала передачи данных, оборудования межсетевого экранирования, структурированной кабельной системы, компьютерного, периферийного оборудования, организационной техники на рабочих местах Пользователей.

3.2.3. Выполнение прочих мероприятий, предусмотренных Правилами эксплуатации ГИСЗ ТО (Приложение № 1 к Соглашению).

**4. Условия защиты информации**

**и ответственность сторон**

4.1. Стороны обязуются применять все доступные меры для обеспечения необходимого уровня защиты информации, обрабатываемой в рамках настоящего Соглашения, в том числе:

4.1.1. Доступ к информационной системе Оператора осуществляется с использованием сертифицированных средств криптографической защиты информации требуемого класса защиты в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.1.2. Стороны должны обеспечить защиту от несанкционированного (в том числе случайного) доступа к информации, обрабатываемой в рамках данного Соглашения, с использованием организационных мер и применением сертифицированных в Российской Федерации средств защиты информации.

4.1.3. Стороны должны обеспечить применение на рабочих местах, подключенных к ГИСЗ ТО и принадлежащих им, сертифицированных в РФ средств защиты от вредоносного программного обеспечения.

4.1.4. Стороны обеспечивают постоянный контроль уровня защищённости информации в своей зоне ответственности.

4.2. Стороны по Соглашению обязаны своевременно информировать друг друга об обнаружении фактов нарушения информационной безопасности и незамедлительно принимать необходимые меры для исключения повторения данных фактов.

4.3. Стороны предотвращают воздействие на технические средства обработки информации, в результате которого нарушается их функционирование.

4.4. Стороны обеспечивают восстановление информации, модифицированной или уничтоженной вследствие несанкционированного доступа к ней или программно-математического воздействия (вирусов).

4.5. Ответственность перед третьими лицами в случае предъявления ими претензий материального или иного характера, существо которых связано с реализацией Сторонами правомочий в рамках Соглашения, Стороны несут самостоятельно.

**5. Срок действия соглашения и прочие условия**

5.1. Соглашение вступает в силу со дня его подписания обеими Сторонами и действует:

– для территориального фонда обязательного медицинского страхования Тюменской области – без ограничения по сроку;

– для страховой медицинской организации – в течение срока действия договора о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования, заключенным между территориальным фондом и страховой медицинской организацией.

5.2. Изменения и дополнения в Соглашение могут быть внесены Сторонами путём подписания дополнительных соглашений, которые вступают в силу с момента подписания обеими Сторонами.

5.3. Соглашение может быть расторгнуто по взаимному соглашению Сторон.

5.4. Соглашение составлено в двух подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

**6. Местонахождение, реквизиты и подписи сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| Оператор: |  Организация: |
| ГКУ ТО «ЦИТТО»г. Тюмень, ул. Советская, д. 61Тел. (3452) 54-30-40ИНН/КПП 7202090205/ 720301001e-mail: citto@72to.ruДиректор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Р. Усманов |  |

Приложение № 1

к соглашению об информационном взаимодействии

при проведении медико-экономической экспертизы и

экспертизы качества медицинской помощи,

оказанной медицинскими организациями

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. № \_\_\_\_\_

**Правила эксплуатации ГИСЗ ТО**

**ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Настоящие правила эксплуатации ГИСЗ ТО (далее – Правила) определяют порядок взаимодействия Оператора и Организации.

**ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Запрос – любое событие, которое вызывает или может вызвать снижение качества или нарушение эксплуатации ГИСЗ ТО.

Время реакции на Запрос – период времени (начиная с момента регистрации запроса), в течение которого будет начата обработка запроса.

Время разрешения запроса – период времени (начиная с момента регистрации запроса), в течение которого или будет найдено постоянное решение запроса, или будет найдено временное решение запроса, или будет оговорен и одобрен ключевым пользователем Организации индивидуальный план разрешения запроса. Продолжительность времени разрешения запроса напрямую зависит от приоритета запроса и включает в себя время реакции на Запрос.

Доступность услуги – процент времени в период предоставления услуги (согласно расписанию обслуживания), в течение которого услуга доступна.

Ключевой пользователь – ответственное лицо, представляющее Организацию при решении вопросов по определенной услуге.

Основной период поддержки – период времени, в течение которого оказывается полный комплекс услуг по поддержке приложения.

Период дежурства – период, в течение которого обеспечивается решение запросов первого приоритета, Запросы остальных приоритетов регистрируются для разрешения в Основной период поддержки.

Период предоставления услуги – время, в течение которого предоставление услуги гарантировано с оговоренной доступностью.

Период технологического обслуживания – период, в течение которого могут проводится запланированные технологические работы. Функционирование приложения в этот период не гарантируется.

Период функционирования – период времени, включающий в себя основной период поддержки, период дежурства и период неконтролируемого функционирования приложения, в котором приложение в общем случае функционирует, но Запросы не решаются. Период технологического обслуживания не входит в период функционирования.

Эксплуатация ПО – комплекс работ по поддержке работоспособного состояния программного обеспечения в соответствии с эксплуатационной документацией и рекомендациями Оператора, устранению запросов, связанных с программным обеспечением.

Эскалация – передача запроса на более высокий уровень поддержки.

# РАСПИСАНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Таблица 1. Цветовая схема

|  |  |
| --- | --- |
| ОП | **Основной период поддержки**Приложения функционируют, заявки принимаются, все Запросы решаются |
| ПД | **Период дежурства**Приложения функционируют, заявки принимаются, Запросы 1 приоритета решаются, остальные Запросы регистрируются для разрешения в Основной период поддержки – предоставляется по запросу |
| ПФ | **Период функционирования приложения**Приложения функционируют |
| ТО | **Период технологического обслуживания**Приложения могут не функционировать вследствие возможного проведения технических работ. Если в указанный период будут выполняться работы по технологическому обслуживанию, пользователи должны быть проинформированы об этом заранее, не менее чем за 1 рабочий день до планового отключения системы |

Таблица 2.Стандартное расписание обслуживания

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Время региональное | Понедельник | Вторник | Среда | Четверг | Пятница | Суббота | Воскресные и праздничные дни |
| 00:00 – 07:00 | ТО |
| 07:00 – 08:00 | ПФ | ТО |
| 08:00 –18:00 | ОП | 08:00 -09:00  |
| 09:00-17:00 ПД |
| 17:00 – 20:00 ПФ |
| 18:00 – 20:00 | ПД |
| 20:00 – 22:00 | ПФ |
| 22:00 – 24:00 | ТО |

# ОГРАНИЧЕНИЯ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ

**Организация обязана обеспечить:**

* первый уровень технической поддержки ГИСЗ ТО (обязательно наличие в штате не менее одного системного администратора, работающего на полную ставку, либо обслуживающей сервисной организации, работающей по договору) для обеспечения технической исправности используемого оборудования, установки и обновления программного обеспечения;
* соответствие используемого программного обеспечения и его настроек инструкции по настройке;
* включение в должностные инструкции пользователей ГИСЗ ТО требований по уверенному владению компьютером, знанию пользовательских инструкций по соответствующим информационным системам;
* доведение приказов и правил по работе с ГИСЗ ТО, инструкций Оператора до конечных Пользователей;

**Оператор обязан:**

Обеспечить консультативную поддержку Пользователей по работе с функционалом ГИСЗ ТО.

Оператор оставляет за собой право отказать в консультативной поддержке Пользователям:

* по вопросам работы в информационных системах, рассмотренным в инструкциях пользователя;
* в случае отсутствия или невозможности запуска программных модулей, которые должны быть установлены на рабочих местах (Приложение № 1 к настоящим Правилам);
* в случае неисправности оборудования, входящего в состав рабочих мест пользователей;
* по прочим вопросам, не связанным с консультацией по функционалу ГИСЗ ТО;
* Оператор не выполняет корректировку внесенных пользователями данных;
* Оператор оказывает техническую поддержку системным администраторам Организации (в форме консультаций по телефону или электронной почте) по вопросам эксплуатации рабочих мест, конфигурация которых соответствует рекомендованной Оператором (Приложение № 1 к настоящим Правилам).

Оператор не оказывает консультативной поддержки по вопросам эксплуатации внутренней информационно-коммуникационной инфраструктуры Организации.

Оператор не обслуживает и не настраивает оборудование Организации, входящее в состав внутренней информационно-коммуникационной инфраструктуры Организации не взаимодействует с поставщиками оборудования Организации по вопросам настройки, ремонта, замены оборудования.

Оператор не оказывает консультативной и технической поддержки по вопросам эксплуатации прочих информационных систем Организации.

# ПРИЕМ ЗАПРОСОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

При возникновении запроса, прием запросов осуществляется Единой службой сопровождения по многоканальному телефону(3452) 50-00-59 или электронной почте sd@72to.ru. При этом Пользователь должен сообщить следующую информацию:

* название Организации;
* описание запроса;
* предполагаемый приоритет запроса;
* контактные данные, включая должность, ФИО, телефон, e-mail;
* дополнительные материалы (при необходимости).

Также пользователи могут направлять запросы с использованием встроенных механизмов ГИСЗ ТО с обязательным заполнением предусмотренной в них информации.

В случае невозможности связаться с указанным в запросе контактным лицом запрос может быть закрыт.

Не принимаются и не рассматриваются запросы, поступившие на личную электронную почту сотрудников и руководителей Оператора.

Обращения в адрес руководителей Оператора или органов власти о проблемах при эксплуатации либо претензиях в адрес службы сопровождения в обязательном порядке должны подкрепляться номерами заявок в службу сопровождения. При этом рассмотрению подлежат только запросы, номера которых были указаны в обращении. Обращения без указания номеров запросов по существу не рассматриваются.

#

# СХЕМА ЭСКАЛАЦИИ

Для получения информации о статусе выполнения запроса Организации необходимо назначить ответственного специалиста, уполномоченного на обращение в службу поддержки по телефону (3452) 50-00-59, адресу электронной почты sd@72to.ru или через личный кабинет по адресу в сети Интернет: [http://109.233.224.92/fx/privateoffice[[1]](#footnote-2)](http://109.233.224.92/fx/privateoffice).

Информация о статусе выполнения запросов будет автоматически приходить на адрес электронной почты ответственного специалиста. После получения письма о разрешении запроса ответственный специалист в течении 3 дней должен перейти по ссылке в письме и подтвердить выполнение запроса или возобновить его, если запрос не решен.

Если после разрешения запроса, по истечении 3 дней ответственный специалист не обратился с возражением по исполнению запроса, то запрос закрывается автоматически.

Для ответственных специалистов создается Личный кабинет по адресу <http://109.233.224.92/fx/privateoffice>, в котором можно осуществлять мониторинг выполнения запросов, поступивших от пользователей.

Информацию о назначенном ответственном или его изменении необходимо направлять в адрес департамента информатизации Тюменской области на электронную почту sd@72to.ru по форме:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Ф.И.О. | Должность | e-mail | Рабочий телефон | Мобильный телефон |
|  |  |  |  |  |  |

Все пользователи должны быть проинформированы, что информацию по обращениям в Службу технической поддержки и о статусе выполнении запросов можно получить у ответственного специалиста.

# ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ИЗМЕНЕНИИ ФУНКЦИОНАЛА ГИСЗ ТО

Информирование пользователей о изменении функционала ГИСЗ ТО производится посредством размещения новости на информационном ресурсе в сети Интернет по адресу [www.citto.ru](http://www.citto.ru/) в разделе ГИСЗ ТО-Новости.

В случае существенных изменений функционала, Оператор может направлять уведомление Организации.

# РЕКОМЕНДОВАННЫЕ КОНФИГУРАЦИИ

**Требование к рабочему месту пользователя:**

Автоматизированное рабочее место пользователя должно иметь не менее двух розеток ЛВС, обеспечено электропитанием с резервным источником мощностью не менее 400VA.

На рабочем месте должен быть установлен программно-аппаратный комплекс, скоммутированный для обеспечения доступа к ГИСЗ ТО через канал передачи данных от ЛВС Организации к ЦОД, удовлетворяющий следующим требованиям:

**Оборудование:**

Системный блок (программный тонкий клиент)

* Процессор 2+ GHz;
* Оперативная память не менее 1 GB;
* Накопитель не менее 8 GB;

укомплектованный:

* манипулятором «Мышь», клавиатурой RUS 104 кл;
* цветным монитором не менее 17”;
* лазерным принтером формата А4 с поддержкой ОС.

**Установленное ПО:**

* операционная система Linux (дистрибутив распространяется службой технической поддержки Оператора) или Windows Vista / XP / Windows 7 / Windows 8;
* SAP GUI для Java или Windows (дистрибутив распространяется службой технической поддержки Оператора);
* AdobeReader;

**Требование к средствам криптозащиты**

Устанавливаются Оператором, публикуются на его информационном ресурсе [http://www.citto.ru](http://www.citto.ru/).

|  |  |
| --- | --- |
| Оператор: |  Организация: |
| ГКУ ТО «ЦИТТО»Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Р. Усманов |  |

Приложение № 2

к соглашению об информационном взаимодействии

при проведении медико-экономической экспертизы и

экспертизы качества медицинской помощи,

оказанной медицинскими организациями

***ФОРМА ЗАЯВКИ***

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. № \_\_\_\_\_ЗАЯВКА

НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К ГИСЗ ТО SAP

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Организация** | **Руководитель (Ф.И.О)** | **Подпись** | **Дата** |
| **\*\*\*** | **\*\*\*** | **\*\*\*** | **\*\*\*** |

В связи с производственной необходимостью прошу Вас:

 Создать

 Изменить

 Удалить

**(Отметить необходимое действие)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п\п | Фамилия | Имя | Отчество | Дата рождения |
| 1 | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* |
| 2 | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* |
| 3 | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* |

Контактное лицо: \*\*\*

E-mail контактного лица: \*\*\*

Телефон контактного лица: \*\*\*

**Поля, отмеченные \*\*\*, являются обязательными для заполнения (если обязательные поля не заполнены, то заявка не принимается к исполнению).**

**Заявку, подписанную руководителем организации, следует направлять по электронному адресу** sd@72to.ru**.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| Руководитель организации |  | Подпись |  | Расшифровка подписи |

ФОРМА ЗАЯВКИ СОГЛАСОВАНА:

|  |  |
| --- | --- |
| Оператор: |  Организация: |
| ГКУ ТО «ЦИТТО»Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Р. Усманов |  |

1. Для авторизации требуется логин-пароль, получаемый в службе сопровождения [↑](#footnote-ref-2)