

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Клинический онкологический диспансер № 1»
министерства здравоохранения Краснодарского края

ПРИКАЗ

от 24 мая 2019 г.

№ 333/А

**О вводе в эксплуатацию
комплексной информационной
системы**

С целью информационно-аналитического обеспечения процессов управления лечебно-диагностической, вспомогательной и обеспечивающей деятельностью ГБУЗ КОД № 1

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. По результатам приемо-сдаточных испытаний, проведенных совместно с обществом с ограниченной ответственностью «Смартсити» на основании контракта от 24 сентября 2018 года №0318200063918002348/994, ввести в эксплуатацию комплексную информационную систему государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Клинический онкологический диспансер № 1» министерства здравоохранения Краснодарского края в составе медицинской, лабораторной и радиологической информационных систем, интегрированных с электронными сервисами регионального сегмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края (далее - Система);
2. Утвердить в соответствии с Приложением № 1 к настоящему приказу Положение о Системе;
3. Утвердить в соответствии с Приложением № 2 к настоящему приказу прилагаемый План мероприятий введения в эксплуатацию Системы;
4. Утвердить в соответствии с Приложением № 3 к настоящему приказу Регламент гарантийного обслуживания Системы;
5. Заместителю главного врача по амбулаторно-поликлиническому разделу работ С.В. Шарову обеспечить координацию работ по вводу в эксплуатацию Системы;
6. Начальнику информационно-вычислительного отдела А.А. Кошкарову обеспечить бесперебойную работу серверной и телекоммуникационной инфраструктуры для эксплуатации Системы;
7. Делопроизводителю О.С. Чучмарь ознакомить с приказом заинтересованных лиц;
8. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Р.А. Мурашко

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУЗ КОД № 1
от 24.05.2019 года № 333/А

**Положение
о комплексной информационной системе государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Клинический онкологический диспансер №1» министерства здравоохранения Краснодарского края в составе медицинской, лабораторной и радиологической информационных систем, интегрированных с электронными сервисами регионального сегмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края**

I. Общие сведения

1. Полное наименование системы – Комплексная Информационная Система государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Клинический онкологический диспансер №1» министерства здравоохранения Краснодарского края в составе медицинской, лабораторной и радиологической информационных систем, интегрированных с электронными сервисами регионального сегмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края.

2. Условное обозначение системы – КИС ГБУЗ КОД № 1, Система.

3. Система создана в соответствии с контрактом №0318200063918002348/994 от 24 сентября 2018 года, заключенного между ГБУЗ КОД № 1 и обществом с ограниченной ответственностью «Смартсити», с соблюдением требований Федерального закона от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», согласно протоколу рассмотрения и оценки заявок на участие в открытом конкурсе №0318200063918002348-ОК-2 от 11 сентября 2018 года.

II. Назначение и цели эксплуатации Системы

4. Система предназначена для информационно-аналитического обеспечения процессов ГБУЗ КОД № 1:

- а) лечебно-диагностической деятельности;
- б) вспомогательной деятельности;
- в) обеспечивающей деятельности.

5. Основными целями эксплуатации Системы являются:

а) замещение существующих информационных систем, не предоставляющих возможность комплексного информационно-аналитического обеспечения процессов, перечисленных в пункте 4 настоящего Положения;

б) повышение эффективности исполнения процессов, перечисленных в пункте 4 настоящего Положения, путем сокращения непроизводительных и дублирующих операций, операций, выполняемых «вручную», оптимизации информационного взаимодействия участников процессов;

в) повышение качества принятия управленческих решений за счет оперативности представления, полноты, достоверности и удобства форматов отображения информации.

III. Структура и функционирование Системы

6. Функциональная структура Системы представляет собой комплекс модулей, позволяющий осуществлять эксплуатацию в любом функциональном наборе. В основу структуры заложен модульный принцип их построения с открытой архитектурой, обеспечивающей возможность встраивания и взаимодействия с другими системами и подсистемами.

7. Характеристика Системы:

- а) максимальная продолжительность хранения данных – без ограничения;
- б) предусмотрена возможность хранения данных глубиной не менее 25 лет;
- в) поиск информации по параметрам – время реакции – 1 секунда, время исполнения – 1 секунда на один параметр поиска на каждые 100 записей в таблице, в которой осуществляется поиск, но не более 5 минут;
- г) отбор информации (наложение фильтров) по параметрам – время реакции – 0,1 секунда, время исполнения – 1 секунда на один параметр отбора на каждые 100 записей в таблице, в которой осуществляется отбор, но не более 5 минут;
- д) открытие/закрытие формы, редактирование данных формы, сохранение данных, удаление данных) – не более 5 секунд;
- е) формирование простых отчетов – не более 1 минуты;
- ж) формирование комплекта ежемесячных отчетов – не более 10 минут;
- з) под временем реакции (отклика) Системы понимается время между действием пользователя и выводом на экранную форму любого служебного сообщения (например, иконки «Ожидания», означающей выполнение действий по исполнению функций). Для случаев, когда исполнение задачи не связано с взаимодействием Системы с внешними системами. Время отклика Системы определяется исходя из времени обработки команды пользователя рабочей станции, времени задержки при передаче информации от сети, времени обработки запроса и формирования ответа сервером, времени обработки результата клиентским рабочим местом. Данные показатели зависят от технических характеристик каналов связи между сервером и рабочей станции, технических характеристик узлов связи и загрузки сети;
- и) представляет собой компоненты, адаптированные для работы с web-интерфейсом, также интерфейсов «толстых» клиентов, на русском языке;
- к) рассчитана на работу в течение дня не менее 500 активных пользователей;
- л) рассчитана на одновременную работу не менее 400 активных пользователей;
- м) не требует регулярного администрирования, удаленное администрирование и настройки Системы разрешены с использованием штатных средств;
- н) пользовательский интерфейс обеспечивает необходимое качество взаимодействия человека с машиной и комфортность работы персонала;
- о) авторизация в Системе предусматривает доступ к функциям приложения, а не к хранилищу данных;
- п) внутренние механизмы работы предусматривают поддержку непротиворечивости данных при отключениях рабочих процессов пользователей. Таким об-

разом, в Системе реализован механизм буферирования (транзакционности) внесения изменений в рабочие пространства хранилища данных.

8. Состав подсистем Системы:

а) МИС ГБУЗ КОД № 1 – Подсистема 1. Медицинская информационная система (включая интеграционные сервисы со смежными и внешними информационными системами);

б) ЛИС ГБУЗ КОД № 1 – Подсистема 2. Лабораторная информационная система;

в) РИС ГБУЗ КОД № 1 – Подсистема 3. Радиологическая информационная система (включая систему архивирования медицинских изображений).

9. В Системе используются общероссийские классификаторы, нормативно-справочная информация федерального уровня, а также кодификаторы и справочники, разработанные на уровне ГБУЗ КОД № 1.

10. Система обеспечивает поддержку процессов интеграции и информационного взаимодействия с внешними информационными системами.

11. Система взаимодействует со следующими внешними и смежными системами (подсистемами):

а) программное обеспечение для ведения бухгалтерского и налогового учета, в т.ч. платных услуг («1С: Предприятие»);

б) служба, предоставляющая функции авторизации пользователей (Active Directory);

в) унаследованная медицинская информационная система ГБУЗ КОД № 1 - «Госпитальный раковый регистр» (ГРР);

г) лабораторная информационная система «АЛИСА» ГБУЗ КОД № 1 (ЛИС АЛИСА);

д) региональный сервис обмена данными лабораторных исследований регионального сегмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края (ОДЛИ);

е) авторское программное обеспечение ООО «Новел СПб» - «Популяционный раковый регистр» (ПРР);

ж) региональная интегрированная электронная медицинская карта Краснодарского края (ИЭМК);

з) управление очередями «Региональный сервис управления потоками пациентов по направлениям на консультации в государственные и медицинские организации, оказывающие специализированную медицинскую помощь и диагностические исследования» Краснодарского края (УО);

и) процессинговый центр льготного лекарственного обеспечения Краснодарского края (ПЦ ЛЛО);

к) web-сервис Территориального фонда обязательного медицинского страхования Краснодарского края «Проверка страховой принадлежности и прохождения диспансеризации (профилактических осмотров)»;

л) web-сервис Территориального фонда обязательного медицинского страхования Краснодарского края «Направление на плановую госпитализацию»;

м) радиологическая информационная система ГБУЗ КОД № 1 (РИС);

н) региональная радиологическая информационная система Краснодарского края (РРИС);

о) система учета электронных листков нетрудоспособности Фонда Социального Страхования (ЭЛН ФСС).

12. Взаимодействие всех подсистем осуществляется по согласованным форматам представления информационных объектов и сервисов, протоколам обмена информацией. Для обеспечения информационного взаимодействия с внешними системами используются соответствующие регламенты.

13. В рамках обеспечения совместимости с внешними системами Система поддерживает механизмы сетевого взаимодействия, основанные на передаче сообщений между объектами взаимодействия, описании, публикации и обнаружении описаний объектов взаимодействия.

14. Описание характеристик взаимосвязей Системы со смежными системами приведено в Разделе IV настоящего Положения.

15. Регистрация пользователей осуществляется администраторами, имеющими соответствующие права доступа.

16. При регистрации пользователю назначаются права доступа к функциональным частям Системы в соответствии с настроенными ролями доступа, присваиваются его личные логин и пароль доступа к функциям подсистем Системы.

17. Система реализована по принципу трёхзвенной архитектуры:

- а) клиент - рабочее место пользователей;
- б) сервер приложений, который производит обработку запросов с клиентских рабочих мест и реализует всю бизнес-логику Системы;
- в) сервер базы данных, который обеспечивает хранение и выборки данных.

18. Доступ конечных пользователей к Системе осуществляется посредством web-интерфейса МИС и РИС ГБУЗ КОД № 1, а также «толстых» клиентов ЛИС и РИС ГБУЗ КОД № 1.

19. Передача данных между сервером приложений и web-клиентами МИС и РИС ГБУЗ КОД № 1 выполняется с использованием стандартного web-протокола HTTP (HTTPS).

20. Персоналом Системы является обслуживающий (технический) персонал, системный администратор и пользователи Системы. Для Системы предусматриваются внутренние пользователи и внешние пользователи.

21. Численность персонала для поддержания требуемой функциональности Системы и актуальности размещенной в Системе информации:

- а) 1 ведущий инженер – программист;
- б) 2 инженера – программиста;
- в) 4 техника.

22. Системные администраторы Системы должны обладать квалификацией для обслуживания общесистемного программного обеспечения (операционная система, сервер данных, сервер приложений, web-сервер, система управления базами данных и тому подобное), используемого в Системе, а также обслуживания средств защиты информации.

23. Пользователи Системы должны обладать квалификацией, обеспечивающей, как минимум:

а) базовые навыки работы на персональном компьютере с графическим пользовательским интерфейсом (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система);

б) базовые навыки использования стандартной клиентской программы (браузера) в среде Интернета (настройка типовых конфигураций, установка подключений, доступ к web-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы);

в) базовые навыки использования стандартной почтовой программы (настройка учетной записи для подключения к существующему почтовому ящику, создание, отправка и получение e-mail).

24. Рабочее время и режим работы персонала в рамках Системы не регламентируются и определяются организационными и методическими документами ГБУЗ КОД № 1.

25. Система работает в круглосуточном режиме.

26. В дальнейшем модернизация Системы возможна в части расширения и совершенствования, как функциональных возможностей подсистем Системы, так и её информационного наполнения, а также в части расширения взаимодействия с внешними информационными системами.

27. Предусмотрена возможность дальнейшего развития Системы в следующих направлениях:

- а) расширение функциональных возможностей;
- б) расширение числа поставщиков информации;
- в) информационное взаимодействие с информационными системами федерального, регионального уровня и уровня учреждений.

IV. Медицинская информационная система

28. Функциональным назначением МИС ГБУЗ КОД № 1 является реализация механизмов информационной поддержки оказания медицинской помощи, административно-хозяйственной и управленческой деятельности ГБУЗ КОД № 1, а именно: сбор, хранение, обработка, выдача, передача данных, управление бизнес-процессами (лечебно-диагностический, управление ГБУЗ КОД № 1, анализ деятельности ГБУЗ КОД № 1, материальный учет, экономика лечения и прочее).

29. Эксплуатационным назначением МИС ГБУЗ КОД № 1 является информационная поддержка деятельности руководства, старшего и среднего медицинского персонала, персонала обслуживающих и вспомогательных структурных подразделений ГБУЗ КОД № 1, формирование необходимой статистической и управленческой отчетности. При этом для всех структурных подразделений ГБУЗ КОД № 1 создано единое информационное пространство. МИС ГБУЗ КОД № 1 обеспечивает возможность перехода от локальной работы с медицинской информацией к интегрированной схеме, где все данные, проходящие через медицинскую организацию, доступны из единой информационной среды.

30. МИС ГБУЗ КОД № 1 предназначена для использования в следующих подразделениях:

- а) трансфузиологический кабинет;
- б) онкологические отделения;
- в) радиотерапевтические отделения;
- г) амбулаторное радиотерапевтическое отделение с дневным стационаром;
- д) гематологическое отделение;
- е) диспансерно-поликлиническое отделение;
- ж) кабинет паллиативной медицинской помощи;
- з) отделение амбулаторной химиотерапии с дневным стационаром;
- и) отделение анестезиологии – реанимации;
- к) клиничко-диагностическая лаборатория;
- л) консультативное отделение;
- м) операционные блоки;

- н) отдел лучевой диагностики;
- о) кабинет рентгенохирургических методов диагностики и лечения;
- п) патологоанатомическое отделение;
- р) централизованная цитологическая лаборатория;
- с) эндоскопическое отделение;
- т) приемное отделение;
- у) организационно-методический отдел;
- ф) отдел статистики и контроля качества оказания медицинской помощи;
- х) аптека;
- ц) физико-техническая группа радиотерапевтических отделений;
- ч) бухгалтерия;
- ш) бюро автоматизированных систем управления;
- щ) информационно-вычислительный отдел;
- ы) отдел кадров;
- э) планово-экономический отдел.

31. МИС ГБУЗ КОД № 1 обеспечивает:

- а) ведение единой базы данных пациентов;
- б) ведение электронных медицинских карт пациентов, состоящих из электронных медицинских записей, содержащих описания проведенных приемов, обследований, консультаций, назначений, выполненных процедур, заключений;
- в) однократное занесение и дальнейшее использование сведений о пациенте (личные данные, противопоказания, аллергии, историю заболеваний, результаты проведенных исследований), данные об оказанных услугах по видам оплаты (личные средства граждан, бюджетные средства, договора с организацией);
- г) обеспечение быстрого и удобного доступа к текущей и базовой информации: данные о пациенте, его амбулаторная карта, история посещений, результаты анализов и диагностических исследований;
- д) формирование в электронном виде единого расписания работы врачей и диагностических кабинетов по подразделениям ГБУЗ КОД № 1;
- е) формирование электронной амбулаторной карты и истории болезни пациента;
- ж) проведение мониторинга работы подразделений ГБУЗ КОД № 1;
- з) получение оперативной информации о проведенных приемах пациентов (для руководства ГБУЗ КОД № 1);
- и) контроль состояния лекарственного обеспечения (для руководства ГБУЗ КОД № 1);
- к) формирование отчетов для руководства ГБУЗ КОД № 1;
- л) формирование аналитических отчетов о себестоимости оказанных услуг;
- м) повышение качественных и количественных показателей оказания медицинской помощи пациентам;
- н) формирование счетов-реестров за оказанную помощь.

32. Состав модулей подсистемы МИС ГБУЗ КОД № 1 (модуль Барс.Здравоохранение-МИС программы для ЭВМ Барс.Здравоохранение. Производитель: АО "Барс Групп". Страна происхождения: Российская Федерация):

- а) ведение нормативно-справочной информации;
- б) электронная регистратура (модуль Барс.Здравоохранение-Регистратура программы для ЭВМ Барс.Здравоохранение. Производитель: АО "Барс Групп". Страна происхождения: Российская Федерация);
- в) поликлиника;

- г) стационар;
 - д) администрирование МИС;
 - е) склад медикаментов;
 - ж) регистр онкологических больных;
 - з) сервис интеграции с региональной ИЭМК Краснодарского края;
 - и) сервис интеграции с ПЦ ЛЛО Краснодарского края;
 - к) сервис интеграции с ЛИС ГБУЗ КОД № 1;
 - л) сервис интеграции с Региональным сервисом управления потоками пациентов по направлениям на консультации в государственные и медицинские организации, оказывающие специализированную медицинскую помощь и диагностические исследования;
 - м) сервис интеграции с РИС ГБУЗ КОД № 1;
 - н) сервис обмена данными с унаследованными информационными системами: ГРР и ПРР;
 - о) сервис обмена данными с web-сервисами Территориального фонда обязательного медицинского страхования Краснодарского края: «Проверка страховой принадлежности и прохождения диспансеризации (профилактических осмотров)» и «Направление на плановую госпитализацию» и взаиморасчетов за оказанную медицинскую помощь;
 - п) сервис обмена в электронном виде данными о факте и параметрах временной нетрудоспособности гражданина между МИС ГБУЗ КОД № 1 и компонентом ЭЛН ЕИИС «СОЦСТРАХ».
33. МИС ГБУЗ КОД № 1 обеспечивает возможность интеграции со смежными системами посредством web-сервисов.

V. Лабораторная информационная система

34. Цели эксплуатации ЛИС ГБУЗ КОД № 1:
- а) высокое качество и оперативность обслуживания пациентов в лабораториях ГБУЗ КОД № 1;
 - б) эффективное использование лабораторного оборудования и повышение производительности;
 - в) внутрилабораторный контроль качества в соответствии с требованиями Приказа Минздрава РФ от 26 мая 2003 г. N 220;
 - г) сокращение объема рутинных операций, эффективное использование рабочего времени медицинского персонала;
 - д) взаимодействие ЛИС с МИС ГБУЗ КОД № 1;
 - е) автоматизация учета медицинских услуг, оказанных лабораториями.
35. Процессы управления диагностическими и инструментальными исследованиями, для автоматизации функций которых используется ЛИС ГБУЗ КОД № 1:
- а) управление выполнением пациенту лабораторных исследований;
 - б) управление патологоанатомической деятельностью;
 - в) ведение безбумажного документооборота лаборатории (направлений на исследования, лабораторных журналов, результатов исследований);
 - г) управления движением проб биоматериалов;
 - д) управления лабораторными анализаторами;
 - е) ведения внутрилабораторного контроля качества;
 - ж) приема заказов и выдачи результатов в электронном виде;
 - з) ведения материального учета в лаборатории;

- и) учета оказанных лабораторией медицинских услуг;
- к) ведения медицинской статистики лабораторного отделения.

36. ЛИС ГБУЗ КОД № 1 предназначена для использования в следующих подразделениях:

- а) клинико-диагностическая лаборатория;
- б) патологоанатомическое отделение;
- в) централизованная цитологическая лаборатория.

37. Состав модулей подсистемы ЛИС ГБУЗ КОД № 1 (Программное обеспечение Лабораторная Информационная Система "АЛИСА" для клинико-диагностических лабораторий (ЛИС "АЛИСА") по ТУ26.60.12-001-450985970-2017. Регистрационное удостоверение на медицинское изделие №РЗН 2018/6794 от 02.02.2018 г. Производитель: Акционерное общество "ЛИС АЛИСА". Страна происхождения: Российская Федерация):

- а) Лабораторная Информационная Система АЛИСА. Автоматизированное рабочее место;
- б) Лабораторная Информационная Система АЛИСА. Драйвер анализатора;
- в) Лабораторная Информационная Система АЛИСА. Модуль учета товарно-материальных ценностей в лаборатории;
- г) Лабораторная Информационная Система АЛИСА. Модуль информационного взаимодействия с Медицинской Информационной Системой;
- д) Лабораторная Информационная Система АЛИСА. Модуль "Микробиология";
- е) Программная платформа ЛИС (клиентская лицензия);
- ж) Лабораторная Информационная Система АЛИСА. Модуль "Гистология";
- з) Лабораторная Информационная Система АЛИСА. Модуль информационного взаимодействия по выгрузке информации в смежную информационную систему — МИС;
- и) Лабораторная Информационная Система АЛИСА. Модуль информационного взаимодействия по загрузке информации из смежной информационной системы — МИС.

VI. Радиологическая информационная система

38. РИС ГБУЗ КОД № 1 создана как единая диагностическая информационная система.

39. Перечень медицинского оборудования, подключенного к Системе, представлен в приложении № 1 к настоящему Положению.

40. РИС ГБУЗ КОД № 1 – это информационная система для организации архива медицинских изображений, результатов диагностических исследований в ГБУЗ КОД №1, представляет собой единый программный комплекс информационно и технологически взаимосвязанных подсистем, позволяющий осуществлять её эксплуатацию в любом функциональном наборе в зависимости от потребностей.

41. РИС ГБУЗ КОД № 1 включает следующие подсистемы автоматизации:

- а) ультразвуковых исследований;
- б) эндоскопических исследований;
- в) исследований лучевой диагностики (КТ, МРТ, рентген, маммография).

42. Все подсистемы работают с единой базой и предоставляют данные обо всех проведённых исследованиях в РИС ГБУЗ КОД № 1, а также предоставляют функциональность рабочего места соответственно требуемым характеристикам.

43. На рабочих местах врачей диагностических специальностей обеспечен доступ к РИС ГБУЗ КОД № 1 для планирования, регистрации, протоколирования и обработки исследований.

44. Целью эксплуатации РИС ГБУЗ КОД № 1 является совершенствование информационного обмена при оказании специализированной онкологической помощи населению Краснодарского края, повышение качества лечебно-диагностического процесса за счет:

- а) хранения диагностических медицинских изображений пациента в цифровом виде и предоставления медицинскому работнику доступа к изображениям;
- б) повышения скорости получения медицинских изображений при постановке диагноза;
- в) исключения дублирования при проведении медицинских исследований пациента;
- г) проведения диагностических исследований с их регистрацией в РИС ГБУЗ КОД № 1;
- д) синхронизации информации о проведённых исследованиях с Региональной радиологической информационной системой Краснодарского края (РРИС);
- е) протоколирования проведённых исследований в РРИС с использованием специализированных рабочих станций;
- ж) проведения телерадиологических консультаций по проведённым исследованиям.

45. Процессы управления диагностическими и инструментальными исследованиями, для автоматизации функций которых используется РИС ГБУЗ КОД № 1:

- а) управление выполнением пациенту инструментальной диагностики;
- б) ведение архива медицинской документации.

46. РИС ГБУЗ КОД № 1 предназначена для использования в следующих подразделениях:

- а) отдел лучевой диагностики;
- б) кабинет рентгенохирургических методов диагностики и лечения;
- в) эндоскопическое отделение.

47. Состав модулей подсистемы РИС ГБУЗ КОД № 1:

а) автоматизированное рабочее место врача ультразвуковой диагностики: Комплекс программ для архивирования, протоколирования и экспорта медицинских данных и изображений «ЛИНС LookInside» по ТУ 5090-380-38226244-2015. Вариант исполнения ЛИНС LookInside Радиологическая информационная система. Регистрационное удостоверение на медицинское изделие №РЗН 2017/5620 от 06.04.2017 года. Производитель: ООО "ЛИНС". Страна происхождения: Российская Федерация;

б) автоматизированное рабочее место врача эндоскопической диагностики: Комплекс программ для архивирования, протоколирования и экспорта медицинских данных и изображений «ЛИНС LookInside» по ТУ 5090-380-38226244-2015. Вариант исполнения ЛИНС LookInside Радиологическая информационная система. Регистрационное удостоверение на медицинское изделие №РЗН 2017/5620 от 06.04.2017 года. Производитель: ООО "ЛИНС". Страна происхождения: Российская Федерация;

в) серверное программное обеспечение для организации архива медицинских изображений (PACS), включая модули для доступа к медицинским изображениям на основе web-технологий; интеграции РИС с диагностическим оборудованием (сервис DICOM Modality Worklist): Комплекс программ для визуализации, архи-

вирования и экспорта медицинских изображений и данных «ЛИНС Махаон DICOM Архив» по ТУ 9442-133-38226244-2015 с принадлежностями. Вариант исполнения: ЛИНС Махаон DICOM Архив Максимальный Принадлежность: Лицензионный ключ для активации программного обеспечения «Web-интерфейс» Принадлежность: Лицензионный ключ для активации программного обеспечения «ЛИНС Махаон DICOM Worklist». Регистрационное удостоверение на медицинское изделие №РЗН 2017/5621 от 06.04.2017 года. Производитель: ООО "ЛИНС". Страна происхождения: Российская Федерация;

г) автоматизированное рабочее место врача лучевой диагностики: Комплекс программ для архивирования, протоколирования и экспорта медицинских данных и изображений «ЛИНС LookInside» по ТУ 5090-380-38226244-2015. Вариант исполнения ЛИНС LookInside Радиологическая информационная система. Регистрационное удостоверение на медицинское изделие №РЗН 2017/5620 от 06.04.2017 года. Производитель: ООО "ЛИНС". Страна происхождения: Российская Федерация;

д) программное обеспечение для обработки медицинских изображений с возможностью построения 3D моделей: Комплекс программ для визуализации, обработки, архивирования и экспорта медицинских изображений и данных «ЛИНС Махаон Рабочая станция врача» по ТУ 9442-233-38226244-2015 с принадлежностью. Вариант исполнения ЛИНС Махаон Рабочая станция врача: Томография 3D. Регистрационное удостоверение на медицинское изделие №РЗН 2017/5616 от 07.04.2017 года. Производитель: ООО "ЛИНС". Страна происхождения: Российская Федерация.

VII. Регистр онкологических больных

48. Регистр онкологических больных является модулем МИС ГБУЗ КОД № 1 и предназначен для учета, маршрутизации и лечения пациентов с диагнозами злокачественных новообразований. В данном модуле работают врачи онкологи первичных онкологических кабинетов, врачи онкологи ГБУЗ КОД № 1, врачи, которые проводят лечение онкологическим больным, сотрудники организационно-методического отдела ГБУЗ КОД № 1.

49. Назначение регистра онкологических больных МИС ГБУЗ КОД № 1:

а) автоматизация учета, лечения, маршрутизации и мониторинга пациентов с выявленными злокачественными новообразованиями. Формирование централизованного регистра онкологических больных в режиме реального времени;

б) формирование единой методологической, информационно-аналитической и управленческой основы на базе данных регистра онкологических больных для реализации основных направлений и задач развития онкологической службы;

в) координация действий и повышение эффективности взаимодействия медицинских организаций, участвующих в оказании онкологической помощи населению;

г) формирование оперативных, статистических, мониторинговых отчетов и показателей на основе данных регистра.

50. Регистр онкологических больных является основным рабочим инструментом специалистов организационно-методического отдела ГБУЗ КОД № 1 по наполнению популяционного ракового регистра.

51. Если у пациента обнаруживается онкологическое заболевание, посредством МИС ГБУЗ КОД № 1 врач формирует извещение о включении пациента в регистр онкологических больных (Форма №90/у) и передает данную информацию в организационно-методический отдел ГБУЗ КОД № 1 ответственным за ведение регистра.

52. Специалисты организационно-методического отдела ГБУЗ КОД № 1 проверяют извещение на корректность заполнения и в случае отсутствия вопросов по извещению заводят регистрационную карту больного злокачественным образованием и включают пациента в регистр.

53. Внесение изменений или исключение из регистра возможно только для пациентов, у которых уже есть утвержденное извещение о включении в регистр.

VIII. Телемедицинские консультации

54. Заключение и рекомендации врача-консультанта (консилиума врачей) вносятся в электронную медицинскую карту стационарного (амбулаторного) пациента МИС ГБУЗ КОД № 1 и включают в себя:

а) дату и время проведения телемедицинской консультации (консилиума), сведения о консультанте (членах консилиума) с указанием фамилии, имени, отчества, специальности, занимаемой должности, при наличии - квалификационной категории, ученого звания, ученой степени;

б) установленный или предполагаемый диагноз;

в) рекомендации по дальнейшему лечению, в том числе и необходимые диагностические мероприятия;

г) дополнительные сведения, которые врач-консультант (консилиум врачей) считает необходимым отразить в заключении, а также замечания по полноте и качеству представленных материалов.

55. Фиксируется необходимость проведения повторной телемедицинской консультации (консилиума) в МИС ГБУЗ КОД № 1 (если требуется).

IX. Порядок и сроки представления информации в Систему

56. Размещение информации в Системе осуществляется в составе и сроки, которые приведены в приложении № 2 к настоящему Положению.

57. Представление сведений в Систему осуществляется с использованием информационных систем, указанных в пункте 8 настоящего Положения.

58. Достоверность сведений, представляемых в Систему в электронном виде, подтверждается посредством использования:

а) усиленной квалифицированной электронной подписи в соответствии с Федеральным законом "Об электронной подписи";

б) усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения единой системы идентификации и аутентификации - для граждан.

X. Защита информации от несанкционированного доступа

59. Система обеспечивает выполнение следующих мер обеспечения информационной безопасности:

- а) гарантированно обеспечивается и поддерживается доступность, целостность и конфиденциальность информационных ресурсов;
- б) доступ пользователя в Систему осуществляется двухфакторным методом аутентификации;
- в) реализована возможность установки ограничений по минимальной длине и сложности на создаваемые пользователями пароли;
- г) реализована возможность разграничения прав доступа пользователей к различным объектам Системы, в том числе:
 - модулям Системы;
 - экранным формам;
 - отчетам;
- д) обеспечено уведомление и сохранение сведений о попытках несанкционированного доступа к данным в Системе;
- е) регистрация пользователей осуществляется при входе (выходе) пользователей в подсистемы Системы (из Системы). В параметрах регистрации зафиксированы следующие параметры рабочей сессии:
 - дата и время входа (выхода) пользователя в подсистемы Системы (из Системы) или загрузки (останова) системы;
 - результат попытки входа (успешная или неуспешная);
 - идентификатор (код или фамилия) пользователя, предъявленный при попытке доступа;
 - пароль, предъявленный при неуспешной попытке;
 - идентификатор автоматизированного рабочего места пользователя;
- ж) ведется регистрация запросов к данным, история внесения изменений в данные с отметкой даты, времени, идентификатора пользователя (или процесса), идентификатор автоматизированного рабочего места, который внёс изменения (включая обмен с внешними системами);
- з) осуществляется регистрация выгрузки документов, содержащих персональные данные, на внешние носители, при этом в параметрах регистрации указываются:
 - дата и время выгрузки;
 - идентификатор устройства, на которое производилась выгрузка;
 - реквизиты документа;
 - идентификатор пользователя;
 - идентификатор автоматизированного рабочего места пользователя;
- и) осуществляется регистрация печати твердых копий документов, содержащих персональные данные, в параметрах регистрации указываются:
 - дата и время печати;
 - идентификатор устройства печати;
 - реквизиты документа;
 - идентификатор пользователя;
 - идентификатор автоматизированного рабочего места пользователя;
- к) реализован контроль доступа к журналам регистрации в соответствии с матрицей доступа;
- л) обеспечен просмотр и фильтрация журналов регистрации по следующим параметрам:
 - ФИО пользователя;
 - должность;
 - подразделение;

идентификатор автоматизированного рабочего места пользователя;
временной интервал;
операции удаления и изменения;

м) реализована возможность автоматизированного формирования и печати шаблонов документов (согласий, уведомлений), необходимых для обработки персональных данных согласно Федеральному закону от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

н) предусмотрена возможность резервного копирования Системы:
резервное копирование конфиденциальных баз данных;
контроль резервного копирования;
хранение резервных копий;
полное или частичное восстановление данных и приложений;

о) резервному копированию подлежат:
персональные данные на серверах информационных систем персональных данных;

персональная информация пользователей (личные каталоги на файловых серверах);

групповая информация пользователей (общие каталоги структурных подразделений);

информация, необходимая для восстановления серверов и систем управления базами данных.

60. Информация, отнесенная в соответствии с законодательством РФ к конфиденциальным данным, защищается с использованием сертифицированных средств криптографической защиты информации ГБУЗ КОД № 1.

61. Допускается применение алгоритмов криптографической защиты, соответствующих требованиям стандартов РФ:

а) ГОСТ 28147—89. Системы обработки информации. Защита криптографическая. Алгоритм криптографического преобразования;

б) ГОСТ Р 34.10-2012. Информационная технология. Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки электронной цифровой подписи;

в) ГОСТ Р 34.11-2012. Информационная технология. Криптографическая защита информации. Функция хэширования;

г) ГОСТ Р 34.12-2015. Информационная технология. Криптографическая защита информации. Блочные шифры;

д) ГОСТ Р 34.13-2015. Информационная технология. Криптографическая защита информации. Режимы работы блочных шифров.

**Перечень медицинского оборудования,
подключенного к комплексной информационной системе государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Клинический онкологический диспансер № 1» министерства здравоохранения Краснодарского края в составе медицинской, лабораторной и радиологической информационных систем, интегрированных с электронными сервисами регионального сегмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края**

№	Тип	Производитель	Модель, марка	Расположение	Способ * подключения
1.	Компьютерный томограф	General Electric	Optima 660	Корпус 5. Кабинет КТ №1	1
2.	Компьютерный томограф	Toshiba	Aquilion LB32	Корпус 5. Кабинет КТ топометрия	1
3.	Компьютерный томограф	Toshiba	Aquilion 16	Корпус 4. Кабинет КТ №2	1
4.	Магнитно-резонансный томограф	General Electric	Signa HD 1.5T	Корпус 7. Кабинет МРТ	1
5.	Рентгеновский аппарат	General Electric	Precision Rxi	Корпус 1. Кабинет R2	1
6.	Система цифровой радиологии	ЗАО МТЛ	Визир	Корпус 1. Кабинет R2	1
7.	Рентгеновский аппарат цифровой	ЗАО МТЛ	Уникорд-МТ	Корпус 7. Кабинет R1	1
8.	Маммограф цифровой Маммо 5MT	ЗАО МТЛ	Маммо-МТ	Корпус 7. Кабинет маммографии	1
9.	Рентгеновский аппарат с системой цифровой радиологии	Siemens ЗАО МТЛ	Sireskop Визир	Корпус 2. Кабинет R3	1
10.	Цифровой маммограф на базе шасси Mercedes	General Electric	Senographe	Подвижной	1
11.	Цифровой маммограф на базе шасси КАМАЗ	Рентгенпром	МАММО-РПЦ	Подвижной	1
12.	Ультразвуковой аппарат	Toshiba	Aplio 500	Корпус 1. Кабинет УЗИ №2	2

№	Тип	Производитель	Модель, марка	Расположение	Способ * подключения
13.	Ультразвуковой аппарат	Toshiba	Aplio 500	Корпус 7. Кабинет УЗИ №3	2
14.	Ультразвуковой аппарат	Toshiba	VIAMO	Корпус 7. Кабинет УЗИ №4	2
15.	Ультразвуковой аппарат	Medison	Sonoace	Корпус 7. Кабинет УЗИ №6	2
16.	Ультразвуковой аппарат	ALOKA	SSD3500	Корпус 2. Кабинет УЗИ №8	2
17.	Ультразвуковой аппарат	ALOKA	SSD5500	Корпус 2. Кабинет УЗИ №207	2
18.	Ультразвуковой аппарат	ALOKA	SSD500	Переносной	2
19.	Ультразвуковой аппарат	PHILIPS	HD11	Корпус 2. Кабинет УЗИ №234	2
20.	Ультразвуковой аппарат	SonoScape	S6Pro	Корпус 2. Кабинет УЗИ №8	2
21.	Ультразвуковой аппарат	General Electric	Logiq C5	Корпус 2. Кабинет УЗИ №207	2
22.	Эндоскопическая система	Olympus	CV180	Корпус 2. Каб. зав. отделения	3
23.	Эндоскопическая система	Pentax	EPK-1000	Корпус 2. Кабинет №3	3
24.	Эндоскопическая система	Pentax	EPK-1000	Корпус 2. Кабинет №3	3
25.	Эндоскопическая система	Olympus	CV70	Корпус 2. Кабинет №3	3
26.	Эндоскопическая система	Olympus	CV-V1	Корпус 2. Кабинет №5	3
27.	Эндоскопическая система	Fujifilm	Fujinon	Корпус 2. Кабинет №5	3
28.	Эндоскопическая система	Olympus	CV-V1	Корпус 2. Кабинет №7	3
29.	Эндоскопическая система	Pentax	EPK-1000	Корпус 2. Кабинет №7	3
30.	Эндоскопическая система	Pentax	EPK-1000	Корпус 2. Кабинет №9	3
31.	Эндоскопическая система	Olympus	CV-V1	Корпус 2. Кабинет №9	3
32.	Эндоскопическая система	Pentax	EPK-1000	Корпус 1. ЗОО. Кабинет эндоскопии	3

№	Тип	Производитель	Модель, марка	Расположение	Способ * подключения
33.	Эндоскопическая система	Olympus	CV-V1	Корпус 1. 300. Кабинет эндоскопии	3
34.	Эндоскопическая система	Olympus	CV180	Корпус 1. 300. Кабинет эндоскопии	3

*** Способы подключения:**

1 – подключено к Системе по протоколу DICOM,

2 – подключено к Системе посредством сохранения результатов (протоколов) исследований,

3 – подключено к Системе посредством сохранения результатов (протоколов, изображений, видео) исследований. Сохранение видео и изображений реализовано через интерфейс S-VIDEO.

**Состав информации,
размещаемой в комплексной информационной системе государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Клинический онкологический диспансер №1» министерства здравоохранения Краснодарского края в составе медицинской, лабораторной и радиологической информационных систем, интегрированных с электронными сервисами регионального сегмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края**

Информация	Поставщик информации	Срок представления информации*
I. Подсистема 1. Медицинская информационная система		
1. Общие сведения о пациентах	медицинские регистраторы	информация представляется в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент получения демографических данных пациента
2. Сведения о медицинской документации, в том числе где медицинская документация создана и хранится	медицинские регистраторы, врачи	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня формирования медицинского документа или при изменении информации о месте его хранения
3. Сведения о пациентах, в том числе информация об оказанной им медицинской помощи, медицинских экспертизах, медицинских осмотрах, о назначении и применении лекарственных препаратов	врачи	информация представляется в течение 3 рабочих дней со дня установления лечащим врачом медицинской организации диагноза соответствующего заболевания или со дня получения им актуализированных данных о пациенте
4. Сведения о заболеваниях (состояниях) пациентов	врачи	информация представляется в течение 3 рабочих дней со дня установления лечащим врачом диагноза соответствующего заболевания (состояния) или со дня получения им актуализированных данных о пациенте, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации

Информация	Поставщик информации	Срок представления информации*
5. Сведения о назначенных и отпущенных лекарственных препаратах, специализированных продуктах лечебного питания	врачи	информация представляется в течение 3 рабочих дней со дня получения актуализированных данных о пациенте, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации
6. Сведения об оказанной медицинской помощи	врачи	информация представляется в течение 3 рабочих дней со дня установления лечащим врачом диагноза соответствующего заболевания (состояния) или со дня получения им актуализированных данных о пациенте, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации
7. Извещения о включении пациента в регистр онкологических больных, в том числе информация о сопутствующих заболеваниях и осложнениях основного диагноза	врачи	информация представляется в течение одного рабочего дня на приеме врача-онколога, в стационарных отделениях
8. Сведения об остатках и о перераспределении лекарственных препаратов с указанием средств идентификации лекарственных препаратов	провизоры, фармацевты аптеки	информация представляется не позднее 5 числа каждого месяца, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации
9. Сведения о заявках на лекарственные препараты	врачи, провизоры, фармацевты аптеки, специалисты отдела контрактной службы	информация представляется в сроки, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации

II. Модуль «Регистр онкологических больных»

10. Сведения популяционного ракового регистра, в том числе извещения, протоколы запущенности, выписки и талоны дополнений	медицинские регистраторы	просмотр извещений о включении в регистр, их создание, утверждение или отклонение заявки на включение в регистр в течение 3 рабочих дней со дня получения актуализированных данных о пациенте
---	--------------------------	---

Информация	Поставщик информации	Срок представления информации*
11. Протоколы завершенности злокачественного новообразования	медицинские регистраторы	информация предоставляется в течение 3 месяцев с момента установления диагноза злокачественного новообразования, а также в случае, если диагноз злокачественного образования был установлен посмертно
12. Извещения о внесении изменений в регистр онкологических больных	медицинские регистраторы	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня получения актуализированных данных о пациенте из талонов дополнений и выписок
13. Извещения об исключении пациента из регистра онкологических больных	медицинские регистраторы	информация предоставляется в течение 3 рабочих дней со дня получения актуализированных данных о пациенте
14. Сведения о снятии с учета пациента со злокачественным новообразованием в связи со смертью	врачи	информация предоставляется в течение 3 рабочих дней со дня получения актуализированных данных о пациенте

Ш. Подсистема 2. Лабораторная информационная система

Автоматизированное рабочее место

15. Сведения о направлениях на проведение исследований и биологических пробах	врачи, лаборанты	учет всех поступающих направлений на проведение исследования, ручная регистрация направлений и биологических проб в течение одного рабочего дня со дня получения актуализированных данных
16. Демографические сведения о пациенте	врачи, лаборанты	информация представляется в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент получения демографических данных пациента
17. Идентификация биологических проб на основе: традиционной системы последовательной нумерации, технологии штрихового кодирования	врачи, лаборанты	информация представляется в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент получения данных биологических проб

Информация	Поставщик информации	Срок представления информации*
18. Сведения о заданиях в структурные подразделения лаборатории	врачи, лаборанты	информация представляется в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент получения данных заданий на исследования
19. Сведения о маршрутизации заданий на исследования по структурным подразделениям лаборатории	врачи, лаборанты	информация представляется в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент получения данных заданий на исследования
20. Результаты выполненных исследований	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня получения результатов выполненных исследований
21. Сведение о модификации справочника тестов	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня модификации справочника тестов (добавление / изменение / удаление элементов справочника)
22. Сведения о направлениях и биологических пробах на основе информационного обмена с медицинской информационной системой	врачи, лаборанты	информация представляется в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент регистрации направлений и биологических проб на основе информационного обмена с медицинской информационной системой
23. Результаты и примечания к тесту	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня получения результатов и примечаний к тесту
24. Результаты тестов с выделением диапазонов нормы, патологий и опасных границ с указанием, на каком оборудовании и когда был получен результат	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня получения результатов тестов с выделением диапазонов нормы, патологий и опасных границ с указанием, на каком оборудовании и когда был получен результат
25. Сведения об утверждении результатов тестов	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня утверждения результатов тестов

Информация	Поставщик информации	Срок представления информации*
26. Сведения о ранее выполненных исследованиях для регистрируемого пациента	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня представления информации о ранее выполненных исследованиях для регистрируемого пациента
27. Сведения об оказанных лабораторией услугах на основании информации о проделанных тестах	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня формирования персонифицированного отчета об оказанных лабораторией услугах на основании информации о проделанных тестах
28. Сведения о контроле качества результатов контрольных измерений	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня проведения контроля качества результатов контрольных измерений
29. Сведения о замечаниях и номерах партий контрольных материалов	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня получения замечаний и номеров партий контрольных материалов
30. Результаты контролей качества для построения графиков Леви-Дженнинга	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня получения результатов контролей качества на графиках Леви-Дженнинга
31. Сведения о заключениях об уровне качества, определяющие утверждение результатов исследования	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня формирования заключений об уровне качества, определяющих утверждение результатов исследования
32. Сведения об оценках сходимости по 10 точкам в соответствие с ОСТ 91500.13.0001-2003	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня получения оценки сходимости по 10 точкам в соответствие с ОСТ 91500.13.0001-2003

Информация	Поставщик информации	Срок представления информации*
33. Результаты нескольких исследований, полученных с различных лабораторных приборов или в разное время с целью динамического наблюдения или ретроспективного анализа	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня получения результатов нескольких исследований, полученных с различных лабораторных приборов или в разное время
34. Результаты всех назначенных тестов с целью правильного оценивания и утверждения результатов исследования.	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня получения результатов всех назначенных тестов
35. Результаты вычисляемых тестов	врачи, лаборанты	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня получения результатов вычисляемых тестов
Гистология		
36. Сведения о движении биоматериала по ходу исследования и цветовой маркировке этапов исследования	врачи, лаборанты, медицинские регистраторы	учёт движения биоматериала по ходу исследования, цветовая маркировка этапов исследования в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент получения актуальных данных
37. Гистологические заключения с возможностью модульного формирования ответа и возможностью произвольной правки	врачи, лаборанты, медицинские регистраторы	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня формирования гистологического заключения
38. Изображения и файлы – вложений к пробе	врачи, лаборанты, медицинские регистраторы	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня формирования гистологического заключения
39. Бланки ответов, справки, протоколы, заключений, в соответствии с правовой документацией (в т. ч. Приказ Минздрава РФ от 24.03.2016 N 179н "О правилах проведения патолого-анатомических исследований)	врачи, лаборанты, медицинские регистраторы	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня формирования гистологического заключения
40. Прочие заключения, включая аутопсийные, категоризация заключений по органам и типам исследований	врачи, лаборанты, медицинские регистраторы	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня формирования гистологического заключения

Информация	Поставщик информации	Срок представления информации*
41. Дополнительные сведения о пациенте\пробе: стадия, уровень сложности, тип по МКБ-10, тип новообразования, категория стоимости и другие данные	врачи, лаборанты, медицинские регистраторы	информация представляется в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент получения актуальных данных пациента

Учет товарно-материальных ценностей в лаборатории

42. Сведения о поступлении реактивов и расходных материалов в лаборатории	лаборанты	учет поступления реактивов и расходных материалов на склады лаборатории в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент получения актуальных данных
43. Сведения о партиях и сроках годности реактивов и расходных материалов	лаборанты	информация предоставляется в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент регистрации партии и сроков годности реактивов и расходных материалов
44. Сведения для построение технологических карт лабораторных исследований	лаборанты	информация предоставляется в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент построения технологических карт лабораторных исследований
45. Сведения о списании реактивов на основании зарегистрированной в лабораторной информационной системе информации о выполненных исследованиях и технологических карт	лаборанты	информация предоставляется в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент списания реактивов на основании зарегистрированной в лабораторной информационной системе информации о выполненных исследованиях и технологических карт
46. Сведения о фактических остатках реактивов и расходных материалов в лаборатории на основании инвентаризации	лаборанты	информация предоставляется в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент получения данных о фактических остатках реактивов и расходных материалов на складах лаборатории на основании инвентаризации

Информация	Поставщик информации	Срок представления информации*
------------	----------------------	--------------------------------

IV. Подсистема 3. Радиологическая информационная система

47. Сведения о проведении диагностических исследований	рентген-лаборанты, медицинские сестры	информация представляется в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент получения демографических данных пациента при проведении диагностических исследований с их регистрацией в радиологической информационной системе
48. Диагностические медицинские изображения пациента	рентген-лаборанты	информация предоставляется в единый архив цифровых медицинских изображений в течение рабочего дня в реальном режиме времени в момент получения актуальных данных пациента
49. Результаты (протоколы) исследований методом лучевой диагностики	врачи	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня формирования медицинского заключения по протоколу
50. Результаты (протоколы) исследований методом ультразвуковой диагностики	врачи	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня формирования медицинского заключения по протоколу
51. Результаты (протоколов, изображений, видео) эндоскопических исследований, в т.ч. с использованием технологии захвата видео	врачи	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня формирования медицинского заключения по протоколу, к протоколу прилагаются эндоскопические изображения (в том числе цифровые фотографии, видеофильмы на электронном носителе), полученные при проведении эндоскопического исследования
52. Сведения о проведении телерадиологических консультаций по проведённым исследованиям	врачи	информация представляется в течение одного рабочего дня со дня проведения телерадиологических консультаций по проведённым исследованиям

* **Сроки внесения корректировок:** информация представляется в течение 3 рабочих дней со дня получения актуальных данных.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУЗ КОД № 1
от 24.05.2019 года № 333/А

План мероприятий введения в эксплуатацию комплексной информационной системе государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Клинический онкологический диспансер №1» министерства здравоохранения Краснодарского края в составе медицинской, лабораторной и радиологической информационных систем, интегрированных с электронными сервисами регионального сегмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края

№	Мероприятие	Сроки реализации мероприятия	Ответственный за мероприятие
---	-------------	------------------------------	------------------------------

Подсистема 1. Медицинская информационная система

- | | | | |
|---|--|--------------------------------------|--|
| 1 | <p>Выполнение функций модуля «Администрирование Системы»:
 регистрация пользователей Системы;
 разделение (ограничение) доступа к информации и функциям Системы на основе типовых шаблонов (ролей);
 настройка импорта цен на услуги из внешних источников.</p> | <p>27 мая – 31 мая
2019 года</p> | <p>Информационно-вычислительный отдел</p> |
| 2 | <p>Выполнение функций модуля «Электронная регистратура»:
 ведения расписания приема врачей, работы кабинетов;
 проверка страховой принадлежности и наличия действующего документа у застрахованного лица, подтверждающего факт страхования по обязательному медицинскому страхованию.</p> | <p>27 мая – 31 мая
2019 года</p> | <p>Диспансерно-поликлиническое отделение</p> |

№	Мероприятие	Сроки реализации мероприятия	Ответственный за мероприятие
3	<p>Выполнение функций модуля «Поликлиника» и функций управления услугами модуля «Поликлиника»: формирование централизованного банка данных по обслуживаемым пациентам, представление накопленной информации в виде, удобном для обработки и использования; использование электронной подписи; выгрузка сведений об амбулаторных случаях лечения в интегрированную электронную медицинскую карту.</p>	03 июня – 28 июня 2019 года	Диспансерно-поликлиническое отделение
4	<p>Выполнение экономических функций модуля «Поликлиника»: формирование счетов-реестров на оказанные услуги для оплаты; контроль и исправление ошибок.</p>	24 июня – 15 июля 2019 года	Планово-экономический отдел Бюро автоматизированных систем управления
5	<p>Выполнение функций модуля «Склад медикаментов»: формирование требований на отпуск медикаментов и предметов медицинского назначения в подразделение; ведение учёта поступления медикаментов и предметов медицинского назначения на пост и их списания на пациентов; формирование заявок и заказов на закупку медикаментов и предметов медицинского назначения; управление деятельностью аптечного склада, включая учет поступления, отпуска, списания медикаментов и предметов медицинского назначения, результатов инвентаризации.</p>	27 мая – 28 июня 2019 года	Аптека

№	Мероприятие	Сроки реализации мероприятия	Ответственный за мероприятие
6	<p>Выполнение функций модуля «Стационар»: полное информационное сопровождение процесса лечения, ведения информации по движению пациента и предоставления мгновенного доступа к документам электронной истории болезни; выгрузка сведений о госпитализациях и свободных койках; использование электронной подписи; выгрузка сведений о стационарных случаях лечения в интегрированную электронную медицинскую карту.</p>	01 июля – 31 июля 2019 года	<p>Трансфузиологический кабинет Онкологические отделения Радиотерапевтические отделения Гематологическое отделение Отделение амбулаторной химиотерапии с дневным стационаром Отделение анестезиологии - реанимации Консультативное отделение Операционные блоки Приемное отделение</p>
7	<p>Выполнение функций модуля «Стационар»: выписка и печать листов временной нетрудоспособности; обмен в электронном виде данными о факте и параметрах временной нетрудоспособности гражданина между МИС ГБУЗ КОД № 1 и компонентом ЭЛН ЕИИС «СОЦСТРАХ».</p>	01 июля – 31 июля 2019 года	Отдел статистики и контроля качества оказания медицинской помощи
8	<p>Выполнение экономических функций модуля «Стационар»: формирование счетов-реестров на оказанные услуги для оплаты; контроль и исправление ошибок.</p>	22 июля – 15 августа 2019 года	<p>Планово-экономический отдел Бюро автоматизированных систем управления</p>
9	<p>Выполнение функций модуля «Регистр онкологических больных»: отбор, учет и ведение мониторинга лиц со злокачественными новообразованиями и высокой вероятностью их развития.</p>	01 августа – 30 августа 2019 года	Организационно-методический отдел
10	<p>Выполнение функций модуля «Электронная регистратура»: обеспечение доступности свободных талонов для дистанционной записи; прием пациентов по электронным формам направлений.</p>	02 сентября – 30 сентября 2019 года	Диспансерно-поликлиническое отделение

№	Мероприятие	Сроки реализации мероприятия	Ответственный за мероприятие
11	Выполнение экономических функций модулей «Поликлиника» и «Стационар»: формирование счетов-реестров на оказанные услуги для оплаты на основе электронных медицинских карт.	01 октября – 31 октября 2019 года	Планово-экономический отдел Бюро автоматизированных систем управления
12	Выполнение функций модуля «Регистр онкологических больных»: подключение межтерриториальных онкологических диспансеров и первичных онкологических кабинетов.	01 ноября – 29 ноября 2019 года	Организационно-методический отдел

Подсистема 2. Лабораторная информационная система

13	Выполнение функций автоматизированного рабочего места: обеспечение обработки поступающих направлений и биологических проб и формирование наборов данных, подлежащих регистрации в системе.	27 мая – 31 мая 2019 года	Патологоанатомическое отделение Централизованная цитологическая лаборатория
14	Выполнение функций автоматизированного рабочего места: справочник тестов привести в соответствие с кодами формата Федерального справочника лабораторных исследований (ФСЛИ); вывести из обращения все прочие номенклатуры, оставить только ФСЛИ.	27 мая – 31 мая 2019 года	Клинико-диагностическая лаборатория
15	Выполнение функций модуля "Гистология": учёт движения биоматериала по ходу исследования, цветовая маркировка этапов исследования; внесение данных гистологических заключений с возможностью модульного формирования ответа и возможностью произвольной правки; хранение прикрепленных к пробе изображений и файлов – вложений.	03 июня – 28 июня 2019 года	Патологоанатомическое отделение

Подсистема 3. Радиологическая информационная система

№	Мероприятие	Сроки реализации мероприятия	Ответственный за мероприятие
16	Выполнение функций комплекса программ ЛИНС LookInside Радиологическая информационная система: сохранение результатов (протоколов) исследований.	27 мая – 31 мая 2019 года	Отдел лучевой диагностики Кабинет рентгенохирургических методов диагностики и лечения Эндоскопическое отделение
17	Выполнение функций комплекса программ ЛИНС Махаон DICOM Архив Максимальный: ведение архива цифровых медицинских изображений (DICOM).	27 мая – 31 мая 2019 года	Отдел лучевой диагностики Кабинет рентгенохирургических методов диагностики и лечения
18	Выполнение функций комплекса программ ЛИНС Махаон Рабочая станция врача: Томография 3D: обработки цифровых медицинских изображений.	27 мая – 31 мая 2019 года	Отдел лучевой диагностики

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУЗ КОД № 1
от 24.05.2019 года № 333/А

**Регламент гарантийного обслуживания
комплексной информационной системы государственного бюджетного
учреждения здравоохранения «Клинический онкологический диспансер №1»
министерства здравоохранения Краснодарского края в составе медицинской,
лабораторной и радиологической информационных систем, интегрированных
с электронными сервисами регионального сегмента единой государственной
информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края**

1. Термины и сокращения

АСУЗТП – автоматизированная система управления заявками технической поддержки

Заказчик – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Клинический онкологический диспансер № 1» (ГБУЗ КОД № 1), расположенное по адресу: 350040, Краснодар, ул.Димитрова, 146.

Исполнитель – организация, выполняющая работы по созданию комплексной информационной системы государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Клинический онкологический диспансер № 1» министерства здравоохранения Краснодарского края в составе медицинской, лабораторной и радиологической информационных систем, интегрированных с электронными сервисами регионального сегмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края в соответствии с заключенным Контрактом. Общество с ограниченной ответственностью «Смартсити» (ООО «Смартсити»)

КИС ГБУЗ КОД № 1 (Система) – комплексная информационная система государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Клинический онкологический диспансер № 1» министерства здравоохранения Краснодарского края в составе медицинской, лабораторной и радиологической информационных систем, интегрированных с электронными сервисами регионального сегмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края

МО – медицинская организация

ТЗ – техническое задание

DICOM – Digital Imaging and COmmunications in Medicine - отраслевой стандарт создания, хранения, передачи и визуализации медицинских изображений и документов обследованных пациентов. С кратким описанием стандарта можно ознакомиться в сети Интернет по адресу <http://medical.nema.org/standard.html>

2. Порядок гарантийного обслуживания Системы

Гарантийное обслуживание созданной комплексной информационной системы государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Клинический он-

кологический диспансер № 1» министерства здравоохранения Краснодарского края в составе медицинской, лабораторной и радиологической информационных систем, интегрированных с электронными сервисами регионального сегмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края (Система) выполняется Исполнителем в соответствии с заключенным Кон-трактом от «24» сентября 2018 г. № 0318200063918002348/994 «на выполнение ра-бот по созданию комплексной информационной системы государственного бюд-жетного учреждения здравоохранения «Клинический онкологический диспансер № 1» министерства здравоохранения Краснодарского края в составе медицинской, ла-бораторной и радиологической информационных систем, интегрированных с элек-тронными сервисами регионального сегмента единой государственной информа-ционной системы в сфере здравоохранения Краснодарского края» с «20» мая 2019 г. по «19» мая 2020 г.

В течение всего периода выполнения работ Исполнитель оказывает гаран-тийное обслуживание Системы. Исполнитель гарантирует целостность и сохран-ность данных при выполнении операций обновления и модернизации Системы в случае возникновения сбоев, ошибок.

В течение гарантийного срока Исполнитель обеспечивает гарантийное об-служивание Системы, включающее в себя безвозмездное устранение недостатков, приводящих к невозможности полностью или частично использовать функцио-нальные возможности Системы, а также безвозмездное подключение к Системе диагностического оборудования Заказчика, приобретенного Заказчиком (для заме-ны в случае выхода из строя) в течение гарантийного срока и поддерживающего подключение по протоколу DICOM. Перечень выполняемых работ согласно табл. 1.

Таблица 1. Перечень выполняемых работ по гарантийному обслуживанию Системы

№ п/п	Наименование работ
1	Техническая и консультативная поддержка администраторов МО
2	Подключение к Системе диагностического оборудования Заказчика, приобретаемого (за-меняемого в случае выхода из строя) Заказчиком в течение гарантийного срока и под-держивающего подключение по протоколу DICOM
3	Предоставление обновлений (новых версий) в течение срока гарантийного обслужива-ния, для устранения ошибок в случае их возникновения
4	Проведение регламентных работ, производимых для поддержания Системы в работоспо-собном состоянии

Обязательства по гарантийному обслуживанию Системы должны включать в себя:

- исправление ошибок в работе Системы;
- внесение необходимых модификаций, вызванных изменениями в феде-ральном законодательстве и исправлением ошибок в Системе и проведение обнов-ления Системы;
- консультации технических специалистов ГБУЗ КОД № 1 по вопросам эксплуатации, а также прием заявок на устранение ошибок Системы с использо-ванием автоматизированной системы управления заявками технической поддержки (АСУЗТП) Исполнителя. По требованию Заказчика Исполнитель должен зареги-стрировать специалистов Заказчика в АСУЗТП.

Целью выполнения работы по гарантийному обслуживанию Системы является оперативное разрешение проблем пользователей, связанных с процессом работы в Системе, с функционированием или использованием Системы (далее – проблема).

Исполнитель может выполнять работы по гарантийному обслуживанию Системы в удаленном режиме средствами информационных технологий и телекоммуникаций, путем удаленного подключения к серверному оборудованию, на котором размещена Система.

Заказчик должен обеспечить предоставление Исполнителю доступа к Системе в удалённом режиме для оказания услуг по сопровождению в рамках ТЗ.

Исполнитель не несет ответственности за несвоевременное выполнение работ, определенных ТЗ, если это было вызвано ожиданием получения доступа к серверному оборудованию. Исполнитель и несёт ответственность за сбой в работе Системы, возникший в результате выполнения работ Исполнителем.

3. Техническая и консультативная поддержка

Целью службы технической поддержки является оперативное разрешение проблем пользователей, связанных с процессом работы в Системе, с функционированием или использованием системы (далее – инцидент или заявка).

Специалисты службы технической поддержки Заказчика осуществляют 1-ю линию (уровень 1) технической поддержки пользователей Системы, требования к компетенции 1-го уровня технической поддержки представлены в п.3.1. Состав специалистов и порядок приема заявок 1-го уровня технической поддержки Заказчик определяет самостоятельно.

При возникновении любых инцидентов (технических проблем) или заявок, в решении которых превышает компетенцию специалиста службы технической поддержки Заказчика (уровень 1), специалист службы технической поддержки Заказчика обязан сформулировать техническую проблему в виде заявки на техническую поддержку (далее – заявка) и передать ее в службу технической поддержки Исполнителя (уровень 2). Заявка должна содержать: ФИО Заявителя, контактные данные заявителя, подробное описание проблемы, скриншоты. Техническая поддержка уровня 2 осуществляется через организованную Исполнителем АСУЗТП. В рамках технической поддержки Исполнитель предоставляет доступ к АСУЗТП специалистам службы технической поддержки Заказчика. Исполнитель принимает на себя решение Заявок и инцидентов 2-го и 3-го уровня технической поддержки. Заявки в службу технической поддержки Исполнителя принимаются только от службы технической поддержки Заказчика. Требования к компетенции 2-го и 3-го уровня технической поддержки представлены в п. 3.1.

Заказчиком организована служба технической поддержки (уровень 1):

Тел.: 8(861) 235 – 34 – 90 (5 корпус, тех. поддержка);

Тел.: 8(861) 235 – 57 – 69 (2 корпус, 218 кабинет);

Тел.: 8(861) 233 – 73 – 06 (мансарда, 6 кабинет, программисты);

E-mail: it@kkod.ru.

Для выполнения работ Исполнителем организована служба технической поддержки. Для осуществления технической поддержки Исполнитель обеспечивает единую точку входа для всех обращений в службу технической поддержки Исполнителя (уровень 2 и 3):

Адрес АСУЗТП: <http://sdkrd.smcit.ru:8080>

Тел.: 8 (800) 250-61-58

E-mail: service-mis@smcit.ru

При осуществлении технической поддержки Исполнитель взаимодействует с экспертами из компаний разработчиков программного обеспечения подсистем, входящих в состав КИС ГБУЗ КОД №1:

Подсистема 1. Медицинская информационная система ГБУЗ КОД № 1 (АО «Барс Групп»)

Адрес АСУЗТП: <https://help.bars-open.ru/> раздел «Заявки».

Подсистема 2. Лабораторная информационная система ГБУЗ КОД № 1 (ЗАО «Фирма Гален»)

Адрес АСУЗТП: <https://lishelp.galen.ru/>

Тел.: 8 (800) 250-56-75

E-mail: lis-support@galen.ru

Подсистема 3. Радиологическая информационная система ГБУЗ КОД № 1 (ООО «ЛИНС»)

Тел.: 8 (495) 755-36-11

E-mail: support@lins.ru

Гарантийное обслуживание Системы осуществляется в части технической и консультативной помощи специалистам технической поддержки Заказчика в случае возникновения инцидентов и Заявок, связанных с Системой.

3.1. Уровни технической поддержки

В зависимости от ситуации должны использоваться три уровня технической поддержки:

Уровень 1 – обслуживается специалистами технической поддержки Заказчика, которые дают ответы на вопросы на основе пользовательской документации.

Состав компетенции уровня 1:

- консультация по документации к Системе (размещение, высылка);
- консультации по общим вопросам функционирования Системы в объеме своей компетенции;
- ответ на заявки пользователей в рамках своей компетенции, изменение приоритетности выполнения задачи по результатам анализа проблемы;
- диагностика работоспособности Системы, тестирование работоспособности;
- перенаправление заявок на вторую линию технической поддержки по проблемам, не решаемым на первом уровне.

Уровень 2 – обслуживается специалистами технической поддержки Исполнителя. Проблемы, не решаемые на Уровне 1, передаются на Уровень 2.

Состав компетенции уровня 2:

- консультационная поддержка по установке Системы;
- консультационная поддержка по настройке интерфейса Системы;
- консультации по организации бизнес-процессов;
- консультационная поддержка по действующим положениям федеральных нормативных правовых актов;
- пояснение функционала Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы Системы;

– анализ работоспособности отдельных функций Системы при получении информации о ошибках и передача Заказчику информации о приеме ошибки в работу при ее наличии или информирование о методах исправления ошибки (при наличии ошибок в настройках системы или путях обхода ошибки).

Уровень 3 (Экспертная поддержка) –обслуживается специалистами технической поддержки Исполнителя. Проблемы, не решаемые на Уровне 2, передаются на Уровень 3.

Состав компетенции Уровня 3:

- консультационная поддержка по порядку обновления программного обеспечения;
- консультационная поддержка по интеграции со сторонними системами;
- консультационная поддержка по вопросам первого и второго уровня в объемах превышающих компетенцию уровней;
- восстановление работоспособности Системы при сбоях;
- консультационная поддержка по настройке производительности Системы;
- анализ производительности и корректности работы.

3.2. Приоритеты заявок

Приоритет 1 – аварийная внештатная ситуация:

- с полной потерей работоспособности или недоступностью системы;
- с нарушением целостности программного кода или данных в системы для МО, приводящая к потере функционала модулей системы и невозможности медицинским персоналом МО использовать системы по назначению.

Контрольные параметры при обработке ситуации по приоритету 1 представлены в табл. 2.

Таблица 2. Контрольные параметры при обработке ситуации по приоритету 1

Работа	Срок проведения
Прием Запросов	24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные и выходные дни
Режим обслуживания	Работа по Запросам ведется круглосуточно, включая выходные и праздничные дни
Время регистрации Запросов	не более 15 минут
Время реагирования	не более 30 минут
Время восстановления* (с момента регистрации Запроса)	не более 8 часов при удаленном восстановлении

* Во Время Восстановления *не включается* время получения Исполнителем доступа к оборудованию.

Приоритет 2 (высокий) – нарушение правильной работоспособности Системы, отдельных модулей Системы или зависания Системы:

- неисправность или потеря работоспособности отдельных модулей Системы;
- утрата установленных общих или персональных настроек Системы;
- нарушение целостности программного кода или данных, потеря отдельных функций в модулях системы, приводящая к ограниченному использованию Системы медицинским персоналом Заказчика по назначению (существенное неудобство в работе медицинского персонала).

Контрольные параметры при обработке ситуации по приоритету 2 представлены в табл. 3.

Таблица 3. Контрольные параметры при обработке ситуации по приоритету 2

Работа	Срок проведения
Прием Запросов	8 часов в сутки, 5 дней в неделю, по рабочим дням
Режим обслуживания	Работа по Запросам ведется в рабочие дни рабочие часы (с 8-30 до 17-30 по московскому времени)
Время регистрации Запросов	Не более 30 минут
Время реагирования	Не более 1 часа
Время восстановления* (с момента регистрации Запроса)	Не более 24 часов при удаленном восстановлении (путем удаленного доступа к оборудованию посредством протоколов терминального доступа)

* Во Время Восстановления *не включается* время получения Исполнителем доступа к оборудованию.

Приоритет 3 – сбой в работе Системы:

- невозможность выполнения одной или нескольких функции Системы, не относящихся к основному функционалу компонент или модулей Системы, приводящие к частичному ограничению использования системы медицинским персоналом Заказчика по назначению;
- незначительные нарушения в отображении информации на экранах автоматизированных рабочих мест;
- нарушение возможности печати отдельных форм документов;
- превышение времени отклика системы от требуемых норм более, чем в 3 раза, в случае если превышение времени отклика вызвано программными сбоями в Системе (увеличение времени отклика, вызванное особенностями работы серверного и сетевого оборудования, используемого для функционирования системы, не является неисправностью и не подлежит рассмотрению в качестве Инцидента).

Контрольные параметры при обработке ситуации по приоритету 3 представлены в табл. 4.

Таблица 4. Контрольные параметры при обработке ситуации по приоритету 3

Работа	Срок проведения
Прием Запросов	8 часов в сутки, 5 дней в неделю, по рабочим дням
Режим обслуживания	Работа по Запросам ведется в рабочие дни рабочие часы (с 8-30 до 17-30 по московскому времени)
Время регистрации Запросов	Не более 20 минут
Время реагирования	Не более 4 часов
Срок выполнения Запросов (с момента регистрации Запроса)	Не более 80 рабочих часов

Приоритет 4 – штатная ситуация, такая как консультация по функционалу, законодательству, производительности системы, некритичная неисправность, есть обходной вариант, незначительно влияет на работу Системы

- консультация по работе в Системе;
- консультация по документации к Системе (размещение, высылка);
- консультации по общим вопросам функционирования Системы в объеме информирования и часто задаваемых вопросов.

Контрольные параметры при обработке ситуации по приоритету 4 представлены в табл. 5.

Таблица 5. Контрольные параметры при обработке ситуации по приоритету 4

Работа	Срок проведения
Прием Запросов	8 часов в сутки, 5 дней в неделю, по рабочим дням
Режим обслуживания	Работа по Запросам ведется в рабочие дни рабочие часы (с 8-30 до 17-30 по московскому времени)
Время регистрации Запросов	Не более 20 минут
Время реагирования	Не более 8 часов
Срок выполнения Запросов (с момента регистрации Запроса)	Не более 120 рабочих часов

3.3. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

Регистрация всех обращений в службу технической поддержке должна осуществляться через организуемую Исполнителем автоматизированную систему управления заявками технической поддержки. Каждому обращению для контроля деятельности службы технической поддержки должен присваиваться «Статус»:

- статус «Новое» – должен означать, что событие зарегистрировано, но никакие действия с ним еще не проводились;
- статус «Анализ» – должен означать, что событие рассмотрено специалистом службы технической поддержки;
- статус «В работе» – должен означать, что событие проанализировано и передано на реализацию специалистам производственного департамента;
- статус «Закррито» – должен означать, что событие просмотрено инициатором (заказчиком). Претензий к реализации события нет.

При оказании услуг по технической поддержке, в случае применения временного (обходного) решения приоритетной проблемы, высокоприоритетный запрос может быть закрыт и при этом зарегистрирован новый с низким приоритетом и независимым временем восстановления (решения).

Заказчик, по согласованию должен иметь возможность запросить изменение приоритета проблемы или уровня вмешательства посредством информационной системы службы поддержки.

При создании обращения должна быть предусмотрена возможность включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в общепринятых форматах графических изображений.

Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы технической поддержкой, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу документации по Системе.