

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова Національної служби
здоров'я України



Наталія ГУСАК

« ____ » _____ 2024 р.

ДОГОВІР

про підключення операторів електронних медичних інформаційних систем до центральної бази даних електронної системи охорони здоров'я в частині електронної медичної інформаційно-аналітичної системи з оптимізації роботи оперативно-диспетчерських служб центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф

м. Київ

_____ 2024 року

Національна служба здоров'я України (далі — Адміністратор), з однієї сторони, та

Оператор електронної медичної інформаційної системи, який підписав заяву про приєднання до цього Договору (далі — Оператор МІС), з іншої сторони, що разом по тексту іменуються — Сторони, а окремо — Сторона, прийшли до згоди та уклали цей Договір про підключення операторів електронних медичних інформаційних систем до центральної бази даних електронної системи охорони здоров'я (далі — ЦБД) в частині електронної медичної інформаційно-аналітичної системи з оптимізації роботи оперативно-диспетчерських служб центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф (далі — ІАС «Централь 103») (далі — Договір) для визначеного обсягу функціональних можливостей для роботи електронної медичної інформаційної системи (далі — МІС) в електронній системі охорони здоров'я (далі — Система) відповідно до Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» та Порядку функціонування електронної системи охорони здоров'я, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2018 року № 411 (далі — Порядок).

Цей Договір є договором приєднання в контексті статті 634 Цивільного кодексу України та частини четвертої статті 179 Господарського кодексу України та укладається шляхом приєднання Оператора МІС до всіх його умов. У випадку незгоди зі змістом та формою Договору, чи окремих його положень, Оператор МІС вправі відмовитися від його укладення. Для приєднання до Договору Оператор МІС, що пройшов тестування відповідно до Порядку, подає заяву у формі, передбаченій Додатком № 1 (далі — заява про приєднання) до цього Договору, яку засвідчує кваліфікованим електронним підписом та печаткою.

Якщо інше не передбачено в цьому Договорі, терміни вживаються у значеннях, що визначені в законах України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», «Про електронні комунікації» та інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини Сторін.

1. Предмет договору

1.1. Предметом цього Договору є підключення МІС до ІАС «Централь 103» для забезпечення функціонування Системи, зокрема для автоматизації роботи суб'єктів господарювання у сфері охорони здоров'я та створення, розміщення, оприлюднення, перегляду, обміну інформацією та документами в електронній формі, з ЦБД, визначення порядку такого доступу, прав та обов'язків, що виникають у Сторін у зв'язку з його наданням, виконання інших функцій, що передбачені цим Договором.

2. Підключення, тестування, функціональні можливості МІС

2.1. На момент приєднання Оператора МІС до цього Договору, Адміністратор провів тестування МІС, за результатом якого Адміністратор оформив та передав Оператору МІС висновок про відповідність МІС технічним вимогам відповідно до тестової програми для визначеного в заявці на тестування Оператора МІС обсягу функціональних можливостей для роботи в Системі (далі – **висновок Адміністратора**). Оператор МІС підтверджує, що відомості, надані при зазначеному тестуванні є повними, достовірними та актуальними на момент приєднання до цього Договору.

2.2. Адміністратор підключає МІС до ІАС «Централь 103» в межах обсягу функціональних можливостей для роботи в Системі, що визначений у висновку Адміністратора про відповідність МІС технічним вимогам відповідно до тестової програми. Адміністратор забезпечує доступ МІС до ІАС «Централь 103» за умови виконання Оператором МІС обов'язків та дотримання вимог, встановлених цим Договором, а також відповідності МІС діючим технічним вимогам відповідно до тестової програми, затвердженим у встановленому законодавством порядку.

2.3. Адміністратор зобов'язаний забезпечити тестування МІС відповідно до тестової програми, що затверджується у встановленому законодавством порядку та яка опублікована на веб-сайті за посиланням <https://ehealth.gov.ua> (далі — «офіційний вебсайт»).

2.4. Для забезпечення доступу МІС до ІАС «Централь 103» протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати отримання Адміністратором **заяви про приєднання/оформлення** висновку Адміністратора про тестування, яким встановлюються відповідність МІС технічних вимогам згідно з тестовою програмою для визначеного обсягу функціональних можливостей для роботи в Системі, Адміністратор надає Оператору МІС засоби доступу до ІАС «Централь

103» – ключ до продуктивного середовища, про що складається відповідний акт. Ключ до продуктивного середовища надсилається фельд'єгерською службою зв'язку на адресу Оператора МІС (за рахунок Оператора МІС), передається особисто уповноваженій особі Оператора МІС за місцезнаходженням Адміністратора або іншим шляхом, погодженим Сторонами з урахуванням вимог законодавства.

2.5. Адміністратор опублікує на **офіційному вебсайті** логотип та назву МІС (Оператора МІС) із зазначенням функціональних можливостей відповідного МІС для роботи з ІАС «Централь 103». Приєднуючись до цього Договору, Оператор МІС надає згоду на таку публікацію та гарантує, що така публікація не буде порушувати прав третіх осіб.

3. Оновлення системи, періодичне тестування МІС

3.1. Сторони визнають, що в рамках розвитку ЦБД та ІАС «Централь 103» будуть впроваджуватись нові функціональні можливості та змінюватись існуючі, що може мати наслідком необхідність впровадження відповідних змін у МІС та проведення повторного тестування МІС Адміністратором. Адміністратор повідомляє про відповідні зміни у Системі та/або необхідність проведення повторного тестування шляхом розміщення повідомлення на **офіційному вебсайті** щонайменше як за 30 (тридцять) календарних днів або за інший термін/спосіб, погоджений Сторонами або встановлений законодавством.

3.2. З метою підтвердження відповідності МІС технічним вимогам, Адміністратор має право самостійно в будь-який час проводити додаткове тестування МІС без попередження Оператора МІС за підстав визначених тестовою програмою.

3.3. У разі не проходження МІС повторного, додаткового тестування Адміністратор має право зменшити обсяг функціональних можливостей МІС або зупинити доступ МІС до ІАС «Централь 103».

3.4. З метою забезпечення вирішення питань, пов'язаних із обслуговуванням і підтримкою працездатності Системи, а також контролем за станом захищеності Системи та забезпечення здійснення Оператором МІС належних, достатніх і ефективних організаційних та технічних заходів із захисту МІС, Адміністратор, має право періодично здійснювати самостійне повторне тестування МІС або залучати для такого тестування третіх осіб, включаючи, але не обмежуючись цим, для проведення тестів на проникнення у МІС у визначеному законодавством порядку. Приєднуючись до цього Договору, Оператор МІС надає згоду на здійснення такого повторного тестування.

3.5. Оператор МІС забезпечує надання Адміністратору технічної можливості проводити повторне, додаткове тестування МІС, перевірку дотримання вимог цього Договору, що може включати надання Адміністратору доступу до тестового середовища МІС, що містить актуальну версію програмного забезпечення та інтерфейсу (апаратно-програмних засобів, що забезпечують графічне відображення і обмін інформацією в межах ІАС «Централь 103») користувачів МІС, надання Адміністратору інструкцій користувача МІС.

Оператор МІС забезпечує надання таких технічних можливостей (без надання доступу до персональних даних, що можуть оброблятися в МІС).

3.6. Оператор МІС самостійно несе всі витрати, пов'язані з внесенням необхідних змін до МІС та проведенням повторного, додаткового тестування.

4. Вимоги до технічної підтримки

4.1. Адміністратор забезпечує технічну та інформаційну підтримку Оператора МІС відповідно до умов, що визначені у Додатку № 2 до цього Договору. Оператор МІС не несе відповідальність за порушення умов технічної та інформаційної підтримки користувачів (Додаток № 2 до цього Договору), якщо такі порушення відбулися внаслідок невиконання Адміністратором вимог цього пункту та Додатку № 2 до цього Договору.

4.2. Оператор МІС забезпечує належне функціонування МІС, технічну та інформаційну підтримку користувачів відповідно до умов, що не гірші ніж ті, що визначені у Додатку № 2 до цього Договору.

4.3. Сторони повідомлятимуть одна одну про обставини, що можуть вплинути на роботу ІАС «Централь 103» (зокрема, профілактичні роботи, припинення доступу у зв'язку з оновленням, інциденти тощо) та матимуть наслідком обмеження доступу до ІАС «Централь 103» користувачів у строки, що передбачені у Додатку № 2 до цього Договору. Повідомлення Оператора МІС відбувається через **офіційний вебсайт** або іншими каналами зв'язку, узгодженими Сторонами.

4.4. Оператор МІС зобов'язаний повідомляти Адміністратора про обставини, що можуть призвести до:

4.4.1. втрати доступу до даних та/або інформації, що містяться в ІАС «Централь 103»;

4.4.2. зміни функціоналу МІС, що може привести або приводить до невідповідності МІС чинним технічним вимогам;

4.4.3. зміни у праві власності або контролю над МІС;

4.4.4. виявлені неточності, недостовірність, підміну або зміну даних, але не виключно, що вносяться або були внесені до ІАС «Централь 103».

5. Захист інформації, захист персональних даних

5.1. Під час виконання цього Договору Сторони зобов'язуються дотримуватися вимог законодавства України у сфері технічного та криптографічного захисту інформації. Оператор МІС зобов'язаний, забезпечувати безперервний захист інформації на всіх етапах її обробки — від внесення в Систему користувачами засобами МІС і до передачі інформації захищеними каналами до ІАС «Централь 103».

5.2. Оператор МІС зобов'язаний надати Адміністратору інформацію щодо способів та засобів захисту інформації, що обробляється в МІС та надати належним чином завірені копії документів, що підтверджують відповідність такого захисту вимогам чинного законодавства (атестат відповідності комплексної системи захисту інформації з експертним висновком до нього або Декларація про відповідність КСЗІ вимогам нормативних

документів з технічного захисту інформації) протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання відповідного запиту від Адміністратора.

5.3. Оператор МІС зобов'язаний зберігати у таємниці ключі доступу до продуктивного середовища та вживати всі можливі заходи, щодо попередження та унеможливлення їх втрати, копіювання, розкриття та несанкціонованого використання тощо.

5.4. Оператор МІС зобов'язаний невідкладно (з моменту виявлення) повідомляти Адміністратора про кібератаки, інциденти кібербезпеки у МІС.

5.5. Оператор МІС, з урахуванням вимог законодавства про захист персональних даних, зберігає протягом всього строку підключення МІС до ІАС «Централь 103» і протягом щонайменше 3 (трьох) років після припинення такого підключення всі документи та записи (в тому числі ті, що зберігаються в електронному вигляді), що даватимуть змогу провести перевірку дотримання Оператором МІС умов цього Договору (в тому числі, але не виключно - звернення користувачів про технічну підтримку, інциденти, що відбулись у МІС, перелік осіб, що мають доступ до даних у МІС та доступ до ключів до продуктивного середовища). Оператор МІС, з урахуванням вимог законодавства про захист персональних даних, надаватиме відповідні копії документів та записів протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання відповідного запиту Адміністратора.

5.6. Оператор МІС підтверджує, що обробка персональних даних здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

5.7. Оператор МІС здійснює обробку персональних даних на підставі дозволу, наданого володільцю персональних даних відповідно до закону виключно для здійснення його повноважень та виконання обов'язку володільця персональних даних, який передбачений законом (пункти 2 та 5 частини першої статті 11 Закону України «Про захист персональних даних»). У виключних випадках (за відсутності зазначених підстав), обробка персональних даних може здійснюватися на підставі згоди суб'єкта персональних даних, у формі, що дає змогу зробити висновок про її надання.

5.8. Оператор МІС зобов'язаний повідомити суб'єкта персональних даних про володільця персональних даних, склад та зміст зібраних персональних даних, свої права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору персональних даних та осіб, яким передаються його персональні дані в момент збору персональних даних, якщо персональні дані збираються у суб'єкта персональних даних або в інших випадках протягом тридцяти робочих днів з дня збору персональних даних, крім випадків, встановлених законом.

5.9. Оператор МІС зобов'язаний дотримуватися всіх вимог, щодо процесу обробки персональних даних, у тому числі але не виключно:

1) забезпечити захист персональних даних від випадкової втрати, пошкодження або знищення, від незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення чи доступу до персональних даних на всіх етапах обробки персональних даних;

2) вживати всіх необхідних організаційних та технічних заходів, спрямованих на забезпечення безпеки персональних даних, у тому числі відповідно до вимог законодавства у сфері інформаційної безпеки;

3) повідомити Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини про обробку персональних даних, яка становить особливий ризик для прав і свобод суб'єктів персональних даних;

4) створити структурний підрозділ або призначити відповідальну особу, що організовує роботу, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці та повідомити про це Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

5) надавати доступ працівникам до персональних даних лише за умови надання ними письмового зобов'язання про нерозголошення персональних даних та лише у тій мірі, яка необхідна для виконання такими працівниками своїх службових/професійних/трудова обов'язків; вести облік усіх працівників, яким надано доступ до персональних даних суб'єктів; проводити регулярне навчання працівників, які обробляють персональні дані;

6) вести постійний облік операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних та доступом до них;

7) повідомляти суб'єктів персональних даних про склад та зміст зібраних персональних даних, права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», мету, підстави та порядок обробки персональних даних, а також третіх осіб, яким передаються персональні дані у строки, передбачені законодавством;

8) забезпечувати безоплатний доступ суб'єкта персональних даних до будь-яких відомостей про себе відповідно до умов, передбачених законодавством;

9) повідомляти Адміністратора і користувачів МІС про всі випадки втрати, неправомірного доступу до персональних даних, а також про всі випадки підвищеного ризику втрати або неправомірного доступу до персональних даних протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту виникнення такого ризику та/або втрати чи неправомірного доступу;

10) забезпечити видалення/знищення персональних даних у випадках, передбачених законом;

11) здійснювати обмін персональними даними з ІАС «Централь 103» за допомогою автоматизованого обміну інформацією, даними та документами через відповідний програмний інтерфейс (API).

6. Умови оплати

6.1. Послуги, передбачені цим Договором, надаються Сторонами на безоплатній основі.

6.2. Всі витрати Оператора МІС, що пов'язані з виконанням цього Договору, враховуючи, але не обмежуючись цим, витрати на підключення МІС до ІАС «Централь-103», оновлення програмного забезпечення, вдосконалення систем захисту інформації, технічної підтримки користувачів, забезпечення відповідності МІС технічним вимогам та тестовій програмі, що затверджуються

у встановленому законом порядку, покладаються виключно на Оператора МІС та не підлягають відшкодуванню з боку Адміністратора.

7. Відповідальність Сторін. Форс-мажорні обставини

7.1. За невиконання чи неналежне виконання умов цього Договору Сторони несуть відповідальність відповідно до законодавства України та умов цього Договору.

7.2. Адміністратор має право оприлюднювати інформацію про виконання Договору Оператором МІС, факти його порушення Оператором МІС, в тому числі на офіційному вебсайті. Оприлюдненню не підлягає інформація, для якої, відповідно до законодавства існує пряма заборона на оприлюднення.

7.3. Сторони цього Договору звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору, виникли поза волею Сторін, якщо ці обставини вплинули на виконання цього Договору.

7.4. Сторона, яка не може виконувати зобов'язання за цим Договором внаслідок дії обставин непереборної сили, повинна повідомити іншу Сторону про цей факт протягом 24 годин з моменту настання таких обставин і досягти домовленості щодо продовження термінів виконання зобов'язань або припинення дії Договору. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-промисловою палатою України згідно з Законом України «Про торгово-промислові палати в Україні» або відповідно до діючого законодавства іншим уповноваженим органом.

8. Порядок вирішення спорів

8.1. При виконанні даного Договору Сторони керуються умовами Договору та законодавством України. У випадках не передбачених цим Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.

8.2. Сторони прикладають усі зусилля для вирішення спорів, що виникають у зв'язку з виконанням цього Договору або мають відношення до нього, шляхом переговорів.

8.3. Якщо Сторони неспроможні вирішити спори або суперечності, що виникають з цього Договору, або мають відношення до нього, шляхом переговорів та консультацій, то такі спори або суперечності вирішуються у судовому порядку відповідно до законодавства України.

9. Конфіденційність

9.1. Сторони погодилися, що документація, відомості, що стосуються безпеки інформації, акти, звіти та інші документи, які складаються Сторонами в рамках виконання цього Договору, є конфіденційною інформацією.

9.2. Сторони зобов'язуються не розголошувати третім особам конфіденційну інформацію без попередньої письмової згоди іншої Сторони та вживати всіх можливих заходів для унеможливлення доступу до зазначеної

інформації, крім випадків, передбачених законодавством України та цим Договором.

9.3. Положення про конфіденційність, зазначені у пункті 9.1 та 9.2, продовжують діяти для Сторін після закінчення строку дії цього Договору.

10. Строк дії договору

10.1. Цей Договір набирає чинності з дати прийняття Адміністратором заяви Оператора МІС про приєднання до цього Договору (яка заповнена належним чином та підписана уповноваженою особою з усіма передбаченими додатками) та за наявності позитивного висновку про відповідність МІС технічним вимогам відповідно до тестової програми та діє до 31 грудня року, в якому укладено договір.

10.2. У разі відсутності до моменту закінчення строку дії Договору заяви однієї із Сторін про припинення цього Договору або відмови щодо продовження дії Договору, Договір вважається продовженим на 1 календарний рік. Кількість пролонгацій не обмежена.

11. Порядок зупинення доступу Оператора МІС до ІАС «Централь 103» та припинення договору

11.1. Адміністратор має право зупинити доступ Оператора МІС до ІАС «Централь 103» у разі порушення умов цього Договору та з інших підстав, встановлених Порядком та іншим законодавством України.

11.2. Адміністратор повідомляє Оператора МІС про зупинення доступу або відключення МІС з зазначенням підстави, що підтверджує відповідне порушення. Адміністратор має право відновити доступ МІС до ІАС «Централь 103» у разі, якщо Оператор МІС усунув всі порушення та надав Адміністратору достатні матеріали про таке усунення.

11.3. Адміністратор має право припинити в односторонньому порядку цей Договір та відключити МІС від ІАС «Централь-103», якщо Оператор МІС не усуває порушення протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту відповідного повідомлення Адміністратора.

11.4. Договір може бути припинено за взаємною згодою Сторін. Договір може бути припинено також шляхом односторонньої відмови від виконання Договору у наступних випадках:

- 1) припинення або визнання банкрутом однієї зі Сторін;
- 2) на вимогу Оператора МІС за умови отримання Адміністратором письмового повідомлення про таке припинення за 60 (шістдесят) календарних днів до запланованої дати припинення.

12. Антикорупційні застереження

12.1. При виконанні своїх зобов'язань за Договором, Сторони не виплачують, не пропонують виплатити і не дозволяють виплату будь-яких грошових коштів або передачу цінностей та будь-якого майна, прямо або опосередковано, будь-яким особам за вчинення чи невчинення такою особою будь-яких дій з метою отримання обіцянки неправомірної вигоди або отримання

неправомірної вигоди від таких осіб, а також не вчиняють дії, що порушують вимоги чинного законодавства та міжнародних актів про протидію легалізації (відмиванню) доходів, отриманих злочинним шляхом та законодавства про боротьбу з корупцією.

12.2. У разі виникнення у Сторони підозри про те, що відбулося чи може відбутися порушення умов цього Розділу Договору, відповідна Сторона зобов'язана повідомити іншу Сторону в письмовій формі. У письмовому повідомленні Сторона зобов'язана послатися на факти або подати матеріали, що достовірно підтверджують або дають підстави припускати, що відбулося чи може відбутися порушення будь-яких положень вказаного вище пункту цього Розділу іншою Стороною. Після надсилання письмового повідомлення, відповідна Сторона має право зупинити виконання зобов'язань за Договором до отримання підтвердження, що порушення не відбулося або не відбудеться, яке надається не пізніше 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту отримання повідомлення.

13. Прикінцеві положення

13.1. Якщо у будь-який час будь-яке положення цього Договору є або юридично недійсним, втрачає актуальність або не може бути виконано відповідно до законодавства України, це не впливає та не обмежує юридичної дії або можливості виконання інших положень цього Договору.

13.2. Будь-які повідомлення, відповідно до цього Договору, оформлюються в письмовій формі і вважаються наданими належним чином Оператором МІС та Адміністратором електронним повідомленням, шляхом надсилання листа на адресу електронної пошти, що вказані Оператором МІС у заяві про приєднання або на офіційну електронну адресу Адміністратора info@nszu.gov.ua.

13.3. Кожна Сторона несе відповідальність за правильність вказаних нею у цьому Договорі та заяві про приєднання реквізитів та зобов'язується своєчасно у письмовій формі повідомляти іншу Сторону про їх зміну, а у разі неповідомлення несе ризик настання пов'язаних із цим негативних наслідків. У разі ненадання повідомлення про зміну адрес інформація, направлена на адресу Сторони, що визначена умовами цього Договору, вважається наданою належним чином.

13.4. Адміністратор має право вносити зміни до цього Договору в односторонньому порядку. Адміністратор публікує на офіційному вебсайті зміни до цього Договору та повідомляє Оператора МІС про такі зміни щонайменше за 30 (тридцять) календарних днів до їх вступу в силу. У разі незгоди із змінами до умов цього Договору Оператор МІС має право не приєднатися до Договору зі зміненими умовами, надіславши Адміністратору відповідне повідомлення (далі – **повідомлення про відмову від зміни умов Договору**). У разі надсилання Оператором МІС повідомлення про відмову від зміни умов Договору, дія цього Договору припиняється у відношенні до Оператора МІС. У разі якщо Оператор МІС не надсилає Адміністратору

протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати офіційного оприлюднення на офіційному вебсайті змін до цього Договору, вважається, що Оператор МІС повністю приєднався до Договору з урахуванням змін, що були внесені Адміністратором.

13.5. Представники сторін підтверджують, що вони повідомлені про свої права відповідно до статті 8 Закону України «Про захист персональних даних».

13.6 Будь-які зміни та доповнення, що вносяться до цього Договору, не повинні суперечити законодавству. У випадку внесення змін до цього Договору, умови нової редакції Договору поширюються на відносини Сторін за цим Договором, які виникли з дати внесення змін до Договору.

14. Додатки

14.1. Додатками до Договору, що є невід'ємною його частиною, є такі документи:

14.1.1. Додаток № 1 – Форма заяви про приєднання.

14.1.2. Додаток № 2 – Умови технічної та інформаційної підтримки відповідно до Договору.

НАЦІОНАЛЬНА СЛУЖБА ЗДОРОВ'Я
УКРАЇНИ

Місцезнаходження: 04073, м. Київ,
ПРОСПЕКТ СТЕПАНА БАНДЕРИ,
будинки 19

Код згідно з ЄДРПОУ: 42032422

Реквізити рахунку:

UA _____

Оператор МІС

*(реквізити зазначаються у
заяві про приєднання до цього
Договору)*

**Додаток № 1 до Договору
ФОРМА ЗАЯВИ ПРО ПРИЄДНАННЯ
(подається на бланку оператора за наявності)
(Найменування Оператора МІС)**

**ЗАЯВА
про приєднання до Договору
про підключення операторів електронних медичних інформаційних систем до центральної бази даних електронної системи охорони здоров'я в частині електронної медичної інформаційно-аналітичної системи з оптимізації роботи оперативно-диспетчерських служб центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф**

Відомості про Оператора МІС

1.	Повне найменування оператора	
2.	Скорочене найменування оператора (за наявності)	
3.	Ідентифікаційний код юридичної особи в ЄДРПОУ або РНОКПП для фізичних осіб-підприємців	
4.	Місцезнаходження юридичної особи	
5.	Адреса для листування	
6.	Контактний телефон	
7.	Адреса електронної пошти	
8.	Назва МІС	
9.	Вебсайт Оператора МІС (за наявності)	

Відповідно до статті 634 Цивільного кодексу України та частини четвертої статті 179 Господарського кодексу України, шляхом поданням цієї заяви Оператор МІС приєднується до умов Договору про підключення операторів електронних медичних інформаційних систем до центральної бази даних електронної системи охорони здоров'я в частині електронної медичної інформаційно-аналітичної системи з оптимізації роботи оперативно-диспетчерських служб центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф (далі – ІАС «Централь 103»), який розміщено на вебсайті <https://ehealth.gov.ua/>.

Цим, Оператор МІС засвідчує, що він повністю ознайомлений, погоджується та зобов'язується належним чином виконувати умови Договору

про підключення МІС до ІАС «Централь 103» (включаючи всі додатки до цього Договору), положення відповідних регламентів, інструкцій, інших документів Адміністратора (НСЗУ), що стосуються порядку підключення МІС до ІАС «Централь 103» та подальшої їх взаємодії.

Подання цієї заяви про приєднання до Договору є підставою здійснення організаційних заходів з метою надання ключа до продуктивного середовища з метою встановлення інформаційної взаємодії Оператора МІС та ІАС «Централь 103» як частини Системи.

Додатки до заяви про приєднання :

1. Операторам МІС, які є юридичними особами, подаються копії документів, що посвідчують особу та повноваження підписанта у разі якщо такі повноваження не передбачені відомостями ЄДР ЮО, ФОП та ГФ
2. Операторам МІС, які є фізичними особами-підприємцями подаються копії документів, що посвідчують особу
3. Відомості та документи (у разі наявності), що підтверджують права на МІС або на підключення такої системи до ІАС «Централь 103».

Копії документів засвідчуються відповідно до законодавства.

Додаток № 2 до Договору
УМОВИ ТЕХНІЧНОЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ
ПІДТРИМКИ ВІДПОВІДНО ДО ДОГОВОРУ

**Умови технічної та інформаційної підтримки
відповідно до Договору**

I. Мінімальні гарантовані умови надання послуг та технічної підтримки Адміністратором Оператору МІС

1. Наявність вебсайту Адміністратора, на якому публікуються інформація про порядок приєднання до ІАС «Централь 103», тестування, функціональні можливості, посилання на ресурси з технічною документацією на ІАС «Централь-103», контакти служби підтримки.

2. Наявність служби підтримки та відповідного програмного забезпечення (наприклад, ServiceDesk, тощо) для технічного персоналу Оператора МІС, із веденням журналу звернень та зберіганням інформації (час, опис проблеми, причини інциденту, способи розв'язання) щодо звернень технічного персоналу Оператора МІС. Адміністратор приймає звернення які направлені шляхом надсилання електронного листа на електронну адресу support+c103@nszu.gov.ua.

3. Забезпечення роботи ІАС «Централь 103» (доступність всіх її основних функцій) протягом 90% кожного місяця (90% uptime).

4. Максимальні строки опрацювання інцидентів на рівні ІАС «Централь 103» та надання відповідей на запити про технічну підтримку:

Категорія інциденту / запиту	Вирішення інциденту
Критичний	3 робочі дні
З високим впливом	5 робочих днів
З середнім впливом	10 робочих днів
З незначним впливом	15 робочих днів
Консультаційний запит стосовно бізнес-логіки системи, роботи програмних інтерфейсів, технічної документації Системи	5 робочих днів

5. Проведення за потреби телефонних конференцій або у інший спосіб, визначений Сторонами з розробниками та представниками Операторів МІС, щодо технічних питань.

6. Підтримка тестових середовищ ІАС «Централь 103» 80% робочого часу кожного місяця (80% uptime), опрацювання інцидентів, надання

консультаційних запитів щодо тестових середовищ у термін не більше 12 (дванадцять) робочих днів з моменту отримання запиту.

II. Мінімальні гарантовані умови надання технічної підтримки Оператором МІС користувачам та Адміністратору

1. Наявність вебсайту, на якому публікуються інструкції щодо користування МІС, контакт служби підтримки, контактна інформація про службу підтримки.

2. Наявність служби підтримки та відповідного програмного забезпечення (наприклад, JIRA helpdesk, HP Service Manager тощо) для кінцевих користувачів МІС, із веденням журналу звернень та зберіганням інформації (час, опис проблеми, причини інциденту, спосіб та розв'язання) щодо звернень користувачів та реакції служби підтримки Оператора МІС.

3. Моніторинг та логування (ведення журналу) роботи МІС, повідомлення користувачів про інциденти, помилки, будь-які суттєві відхилення в роботі МІС, надання таких журналів/логів на запит користувачів та/або Адміністратора.

4. Забезпечення безперервної роботи МІС (доступність всіх її основних функцій) протягом 99% робочого часу — з понеділка по п'ятницю з 9-00 до 18-00 за Київським часом, крім офіційних неробочих днів та загальнодержавних свят (99% uptime).

5. Максимальні строки реагування на інциденти в МІС та надання консультаційну підтримку:

Категорія інциденту	Тимчасове вирішення інциденту	Вирішення інциденту
Критичний	4 години	12 годин
З високим впливом	8 годин	3 робочі дні
З середнім впливом	-х-	5 робочих днів
З незначним впливом	-х-	10 робочих днів
Консультаційний запит	-х-	3 робочі дні

6. Максимальні строки інформування Оператором МІС користувачів МІС та Адміністратора про інциденти, що стались на рівні МІС:

Подія / Інцидент	Строк повідомлення
В разі планового зупинення роботи МІС з метою оновлення програмного забезпечення, вдосконалення систем захисту, тощо заздалегідь повідомляти користувачів про заплановане зупинення роботи МІС та запланований час відновлення роботи МІС.	щонайменше за 3 (три) робочі дні до моменту зупинення роботи МІС

Подія / Інцидент	Строк повідомлення
В разі добровільного подання Оператором МІС заяви про відключення МІС від ЦБД повідомити про таке зупинення або відключення, а також про всі інші МІС, які можуть забезпечити доступ користувачів до ІАС «Централь103».	Щонайменше за 60 (шістьдесят) календарних днів до зупинення або відключення МІС від ІАС «Централь103».
В разі неможливості усунення виявлених недоліків в роботі МІС протягом строку, визначеного договорами між Оператором МІС та суб'єктами господарювання у сфері охорони здоров'я, та/або умовами цього Договору Оператор МІС зобов'язаний повідомити всіх користувачів, доступ яких обмежено або припинено про причини неможливості усунути такі недоліки в передбачений строк, а також про запланований час усунення недоліків.	Не пізніше 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту виявлення недоліків в роботі МІС.
Повідомляти користувачів МІС про всі випадки втрати, неправомірного доступу до даних користувачів включаючи але не обмежуючись цим, конфіденційної інформації, персональних даних і пов'язані із цим обов'язки сторін, а також про всі випадки підвищеного ризику втрати або неправомірного доступу до таких даних. У повідомленні необхідно описати специфіку порушення захисту інформації а також надати рекомендації для зазначених користувачів з метою зменшення потенційних негативних наслідків.	Не пізніше 24(двадцяти чотирьох) годин з моменту виникнення такого ризику та/або витоку інформації, якщо договором між Оператором МІС та ЗОЗ не визначений менший строк для повідомлення.
Інші події/інциденти/обставини, не згадані вище, що впливають на функціонал МІС, умови обслуговування користувачів, (включаючи, але не виключно: зміна у інструкції МІС, зміна контактів служби підтримки тощо).	Щонайменше за 3 (три) робочі дні до настання події, що була або могла бути запланована. Щонайбільше за 3 (три) робочі дні після настання обставин, які розумно не могли бути передбачені.

7. Основними функціями МІС вважаються такі функції, що забезпечують визначений обсяг функціональних можливостей для роботи МІС в Системі які викладені в чинних нормативно-правових актах та опубліковані на сайті <https://ehealth.gov.ua/>.

Для цілей цього Додатку до Договору, а саме інтеграція між МІС та ІАС «Централь 103», терміни використовуються в наступному значенні:

Критичні інциденти - ІАС «Централь 103» не працює, порушення безпеки або цілісності даних, основні функції не працюють і не існує тимчасового вирішення проблеми, МІС робить критичний вплив на роботу зовнішнього АРІ ІАС «Централь 103», передає дані, які не відповідають вимогам;

Інциденти з високим впливом - суттєва деградація продуктивності при передачі даних, помилки в основних функціях, які охоплюють більше одного

МІС;

Інциденти з середнім впливом - помилки не у основних функціях, або такі, що охоплюють 10% запитів від МІС;

Інциденти з незначним впливом - помилки не у основних функцій, або такі, що охоплюють до 5% запитів від МІС;

Тимчасове вирішення інциденту - тимчасове вирішення інциденту, яке відновлює підключення МІС до АРІ та передачу даних до ІАС «Централь 103» та/або основної функції, проте не вирішує основну проблему, що стала причиною інциденту;

Вирішення інциденту - усунення причини інциденту і відновлення роботи МІС з ІАС «Централь 103».