**4. 4.9**

**4.9.1**

РСТП предоставляет сотрудникам РЦК удалённый доступ посредством ЕМТС в СКЗ СПб ТКУ «ССПК», где осуществляется приём, ведение и исполнение заявок пользователей ЕМИС для оперативного информирования РЦК о статусе проведения мероприятий по технической поддержке (ТП) ЕМИС, создания заявок на ТП и обмена информацией с РСТП. Также оперативное взаимодействие с РЦК осуществляется РСТП по контактным данным, установленным действующим регламентом технической поддержки ЕМИС для приёма сообщений от пользователей ЕМИС. В случае поступления в адрес РСТП электронного письма с перенаправленной заявкой пользователя от РЦК, сотрудники РСТП в течение 15 минут рабочего времени направляют в адрес РЦК электронное письмо с подтверждением приёма заявки к исполнению.

**4.9.2** РЦК предоставляет для взаимодействия с РСТП адрес электронной почты support@spbrniac.ru и телефон методической поддержки 635-55-ХХ. В случае поступления на адрес электронной почты письма с перенаправленной заявкой пользователя от РСТП, сотрудники РЦК в течение 15 минут рабочего времени направляют в адрес РСТП электронное письмо с подтверждением приёма заявки к исполнению.

**4.9.3** РЦК осуществляет приём и исполнение заявок и запросов, поступивших от РСТП в срок не более 5 рабочих дней с момента приёма такой заявки. Результат исполнения направляется на адрес электронной почты.

**4.9.4** РСТП осуществляет приём и исполнение заявок и запросов, поступивших от РЦК в срок не более 5 рабочих дней с момента приёма такой заявки. Результат исполнения направляется на адрес электронной почты.

**4.9.5** РСТП и РЦК осуществляют взаимное информирование о любых фактах и обстоятельствах, которые могут повлиять на проведение методической и технической поддержки ЕМИС по контактным данным, установленным выше.

**4.9.6** РСТП и РЦК оказывают взаимное содействие при осуществлении технической и методической поддержки ЕМИС, если такое содействие необходимо или может ускорить осуществление методической и технической поддержки ЕМИС.

**4.10** Взаимодействие с РСТП, с организациями, осуществляющими сопровождение и развитие ЕМИС, а также с организациями, осуществляющими сопровождение и развитие подсистем РЕГИЗ и УСМП, обеспечивается посредством организации совместных совещаний, переписки специалистов посредством электронной почты учреждений, а также посредством телефонной связи. В целях обеспечения сбора сведений о технических ошибках работы ЕМИС, которые должны быть учтены в централизованной заявке на доработку ЕМИС, а также в случаях необходимости предоставления методической поддержки специалистам РСТП, прием обращений пользователей осуществляется в форме электронных заявок.

**4.11** Взаимодействие с организациями, осуществляющими сопровождение и развитие ЕМИС, осуществляется в соответствии с заключенными государственными контрактами на развитие и сопровождение соответствующих компонентов ЕМИС.

**4.12** Взаимодействие с организациями, осуществляющими сопровождение и развитие подсистем РЕГИЗ и УСМП в рамках организационно-методического сопровождения взаимодействия указанных подсистем с ЕМИС, осуществляется в соответствии с заключенными государственными контрактами на развитие и сопровождение указанных государственных информационных систем (ГИС).

**4.13** В целях реализации задач по организации обучения:

**4.13.1** Совместно с Разработчиком РЦК формирует требуемый состав учебно-методических материалов для пользователей разных уровней и ролей.

**4.13.2** Подготовленные учебно-методические материалы по работе с ЕМИС публикуются на сайте СПб ГБУЗ МИАЦ по мере их обновления.

**4.13.3** РЦК осуществляет мониторинг прохождения первичного и периодического обучения пользователей ЕМИС.

**4.13.4** РЦК осуществляет взаимодействие с уполномоченными со стороны медицинских организаций специалистами по обеспечению работы с ЕМИС с целью оптимизации процессов внедрения и эксплуатации ЕМИС на местах.

**4.14** Общие требования к порядку взаимодействия:

**4.14.1** Участники взаимодействия назначают своих представителей, ответственных за осуществление взаимодействия, о чем в письменной форме информируют друг друга.

**4.14.2** Сведения об уполномоченных представителях должны содержать: фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, адрес электронной почты, контактный номер телефона.

**4.14.3** Любые изменения контактной информации участников взаимодействия должны фиксироваться и предоставляться участниками взаимодействия в РЦК в течение 1 (одного) рабочего дня с момента изменения.