

Apteekkiverkkopalvelut – Pharmadata Oy

Palvelukuvaus 1.0

Sisällysluettelo

Yhteenveto.....	3
Palvelun sisältö	3
Apteekin palomuuuri	3
Apteekin VPN-yhteydet ja palomuurisäännöt	3
Kela-tilitykset	3
Tukku tilaus	3
Sähköposti apteekit.net	4
Annosjakelun tilausliittymä	4
Terveysportti.....	4
Service Desk	4
Lisäpalvelut	4
L2-yhteys.....	4
3G-varayhteys.....	5
Kahdennettu palomuuuri.....	5
Verkkokytkimen hallinta	5
Etätyöpöytä Salix-apteekeille	5
Konsultointi tuntityönä.....	5
Tekninen ympäristö	6
Auditointivaatimukset – Sähköinen lääkemääräys.....	6
Huoltokatkokset.....	6
Palvelun rajaukset.....	6
Asiakkaan muutostyöt	6
Palvelukuvauksen muutokset	6

Yhteenveto

Apteekkiverkko on apteekkeille suunnattu verkkoinfrastruktuuri- ja informaatiologiikkapalvelu. Apteekkiverkko mahdollistaa apteekkeille turvallisen pääsyn internetiin sekä suojatut yhteydet viranomaisiin ja muihin lääkealan sidosryhmiin. Pharmadata sitoutuu kehittämään apteekkiverkkoa vastaamaan kulloinkin voimassa olevia apteekkien tietoliikennettä ja viestintää koskevia lakeja, asetuksia ja muita viranomaismääräyksiä ja -ohjeita.

Palvelun sisältö

Apteekin palomuri

Apteekkiverkkoliittymä sisältää apteekkiin asennettavan palomuurilaitteen. Palomuurissa määritellään mitä tietoliikennettä ja verkkotason palveluita sallitaan tulevan yritysverkkoon ja lähtevän siitä ulos. Palomuri suojaa yrityksen tietoverkkoa ulkoapäin tulevilta tietoturvaohjelmilta ja varmistaa Asiakkaan tietoverkon ja -järjestelmien käytettävyyttä. Palvelua tuotetaan Pharmadatan valitsemilla laitteilla ja niihin liittyvillä hallinta- ja valvontavälineillä.

Pharmadata ylläpitää apteekkeihin asennettuja palomuurilaitteita päivittämällä niiden asetuksia ja ohjelmistoa säännöllisesti sekä vastaa palveluun liittyvän palveluympäristön dokumentaation ylläpidosta. Palomuurien ylläpito toteutetaan Pharmadatan tai sen yhteistyökumppanin palvelukeskuksesta etäpalveluna sekä tarvittaessa tätä tukevana lähitukipalveluna. Pharmadata kirjaa kaikki ongelmien selvitykseen ja ratkaisuun sekä ylläpitoon liittyvät tehtävät ratkaisuihin palvelunhallintajärjestelmäänsä.

VPN-laitteiden vikatilanteessa toimitaan varalaitemenettelyn mukaisesti, jossa laiterikon tapahduttua vikaantunut laite vaihdetaan toimivaan laitteeseen sopimuksen mukaisten vasteaikojen puitteissa. Apteekilta veloitetaan vaihtotyön kustannus ja matkakulut.

Apteekin VPN-yhteydet ja palomuurisäännöt

Pharmadata ylläpitää apteekin palomuri säännöistä ja VPN-yhteyksiä. Palvelua tuotetaan siten, että apteekkien palomuriympäristöt pysyvät keskenään mahdollisimman identtisinä. Pharmadata pidättää itselleen oikeuden määritellä apteekkiverkkoon avattavat yhteydet. Yhteyksien avaamisessa ja ylläpidossa noudatetaan korkeaa tietoturvasoaa ja hyvää tietohallintotapaa.

Kela-tilitykset

Pharmadata ylläpitää järjestelmää, jonka kautta on mahdollista lähettää suorakorvaussopimukseen liittyviä kuukausitilitysraportteja apteekkijärjestelmästä Kelaan sekä vastaanottaa tilityksiin liittyvää palautetta. Palvelua tuotetaan Pharmadatan määrittelemän rajapinnan kautta ja se on käytettävissä suoraan apteekkijärjestelmästä.

Tukku tilaus

Pharmadata ylläpitää järjestelmää, jonka kautta on mahdollisuus lähettää tilauksia apteekkijärjestelmästä lääketukkuihin. Järjestelmä sisältää toiminnallisuuden saatavuuskyselyjen

tekemiseen tukkukauppoihin edellyttäen, että tukkukauppa itse tukee tällaista toiminnallisuutta. Tätä kirjoittaessa järjestelmän piiriin kuuluvat tukkukaupat Magnum Medical, Oriola ja Tamro, joista Oriola ja Tamro vastaavat myös saatavuuskyselyihin.

Sähköposti apteekit.net

Apteekkiverkkoon kuuluvalla apteekilla on mahdollisuus tilata lisäsähköpostilaatikoita henkilökunnalleen.

Apteekkariliitto tarjoaa jäsenistölleen apteekkarin sekä apteekin sähköpostilaatikon. Muut sähköpostilaatikat ovat maksullisia.

Annosjakelun tilausliittymä

Apteekkiverkko mahdollistaa suojatut sähköiset tilausyhteydet PharmaService Oy:n annosjakelupalveluun. Yhteydet toteutetaan apteekkiverkon normaalien VPN-tunneleiden kautta.

Terveysportti

Terveysportti on verkkopohjainen tietopalvelu terveydenhuollon ammattilaisille. Palvelun tuottaja ja ylläpitäjä on Kustannus Oy Duodecim. Apteekkiverkon asiakkaana apteekki saa edullisesti käyttöönsä palvelun, joka ei vaadi erillistä sisään kirjautumista. Palvelu ostetaan yhteisostona kaikille Apteekkiverkon asiakkaille Kustannus Oy Duodecimilta.

Service Desk

Palvelee käyttäjiä kaikissa ongelmissa, jotka koskevat Apteekkiverkkoa ja Pharmadatan toimittamia järjestelmiä tai niihin liittyviä laitteita sekä ohjelmia.

Aukioloajat

ark.08:00 - 21:00

la 08:00 - 18:00

su12:00 - 21:00

Lisäpalvelut

L2-yhteys

Apteekkiverkon L2-yhteys mahdollistaa julkista internetiä paremmin suojatut ja nopeammat yhteydet apteekin, apteekkiverkkopalveluiden sekä sähköiseen lääkemääräykseen liittyvän reseptikeskuksen välillä. Myös yhteyden tukipalvelut ovat merkittävästi normaalia internet-liittyvää tehokkaammat ja kattavammat. Palvelussa Pharmadata toimittaa apteekkiin tapauskohtaisesti joko L2- tai MPLS-pohjaisen tietoliikenneliittymän, jonka kautta apteekki liittyy sekä apteekkiverkon palveluihin, sähköiseen lääkemääräykseen että internetiin. Palvelun tuottaa Pharmadatan alihankkijana Sonera.

•Pääliittymä (Apteekkiverkko konosalissa) on kahdennettu, ja sitä valvotaan ja viat korjataan kattavien palveluaikojen puitteissa.

- Yksittäisten apteekkiliittymien yhteyksien palautusaika vikaantuessa on enintään 8h palveluaikana. Soneran palveluaika ma – pe klo 7.30 – 18.00.
- Apteekin palvelupisteinä toimii liittymäasioissa Apteekkiverkkotuki.

3G-varayhteys

Apteekkiverkon 3G-varayhteys suojaa apteekin yhteyksiä mahdollista kiinteän verkon katkosta vastaan. Varayhteydet toteutetaan Soneran Wireless Access –liittymillä.

Kahdennettu palomuuuri

Apteekilla on mahdollisuus tilata palomuurilaitteensa kahdennettuna. Palomuurilaitteen kahdentaminen edellyttää L2-yhteyden tilaamista.

Verkkokytkimen hallinta

Verkkokytkimen hallintapalvelun tarkoituksena on varmistaa apteekin lähiverkon häiriötön toiminta. Pharmadata hallinnoi lähiverkon kytkimiä keskitetysti sekä valvoo ja ylläpitää ympäristön käytettävyyttä. Hallinnoinnin tarkoituksena on varmistaa palveluiden jatkuvuus. Verkkokytkimen hallintapalvelu on saatavissa Pharmadatan määrittelemään lähiverkkoympäristöön.

Pharmadata tai sen nimeämät yhteistyökumppanit voivat tarvittaessa myös suorittaa paikan päällä huoltotehtäviä ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä laitteiden toimivuuden varmentamiseksi sekä rikkoutuneiden ja viallisten osien vaihtoja. Palveluun kuuluu verkkolaitteiden korjaus- ja tietoturvapäivitysten asennus.

Etätyöpöytä Salix-apteekeille

Etätyöpöydän avulla Apteekkari tai apteekkarin nimeämä apteekin työntekijä voi käyttää omaa virtuaalista työpöytänsä ja apteekkinsa Salix-järjestelmää mistä tahansa internetistä. Työpöytä on toteutettu Citrix-tekniikalla ja sitä käytetään suojatun yhteyden yli suoraan konesalista. Etätyöpöytä avautuu aina samansisältöisenä, siitä huolimatta millä päätelaitteella sitä käytetään. Käyttäjällä on myös palveluun sisältyen käytössään myös Microsoft Office 2010 toimisto-ohjelmisto sekä varmistettua levytilaa omille tiedostoilleen. Ohjelmistojen päivitykset ja ympäristön virustorjunta hoidetaan keskitetysti, joten käyttäjän ei tarvitse huolehtia niistä itse.

Konsultointi tuntityönä

Apteekkiverkkopalveluun kuulumattomien töiden konsultoinnista Pharmadata veloittaa kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Tekninen ympäristö

Auditointivaatimukset – Sähköinen lääkemääräys

Pharmadata sitoutuu omalta osaltaan siihen, että Apteekkiverkko täyttää sähköisten lääkemääräyksen toimittamiseen edellytettävät, kulloinkin voimassa olevat auditointivaatimukset. Vaatimustenmukaisuus on auditoitu Suomen Apteekkariliiton toimeksiannosta myös ulkopuolisen, riippumattoman tahon (Deloitte & Touche Oy) toimesta marraskuussa 2010. Apteekkiverkkoa koskeva auditointiraportti löytyy informaatiopalvelu Salkusta.

Huoltokatkokset

Palveluiden tuottamiseen liittyen Pharmadata varaa itselleen oikeuden valvonta- ja hallintajärjestelmien ylläpitotehtäville. Mahdolliset ylläpidosta aiheutuvat keskeytykset palvelussa ajoitetaan palveluaikojen ulkopuolelle. Jos ylläpitoa ei ole mahdollista tehdä palveluajan ulkopuolella, pyritään katkokset ajoittamaan siten että ne aiheuttavat mahdollisimman vähän haittaa palveluiden käytölle. Huoltokatkoksisista ilmoitetaan erikseen Pharmadatan verkkosivuilla.

Palvelun rajaukset

- Palvelu ei sisällä Asiakkaan tai kolmannen osapuolen aiheuttamien vikatilanteiden selvittämistä ja korjaamista.
- Muista kuin tässä dokumentissa kuvatuista tehtävistä Asiakas ja Pharmadata sopivat erikseen.
- Kaikista merkittävistä muutoksista Apteekkiverkkoon on sovittava erikseen Pharmadatan kanssa. Pharmadata pidättää oikeuden kieltää muutokset, mikäli ne aiheuttavat haittaa apteekkiverkon toiminnalle.
- Mikäli vianselvityksessä osoittautuu, että ongelma johtuu asiakkaan toimenpiteistä tai on syntynyt asiakkaan omasta toimesta tai myötävaikutuksesta, Pharmadatalta on oikeus laskuttaa tehdystä työstä suoriteperusteisesti voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Asiakkaan muutostyöt

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Pharmadatalle etukäteen kaikista suunnittelemissaan muutostöistä, jotka voivat vaikuttaa palvelun hallintaan. Mikäli asiakas ei näistä ilmoita ja, jos Pharmadata tästä johtuen käynnistää ongelman selvitystoimet, Pharmadatalta on oikeus laskuttaa tehdystä työstä tuntiperusteisesti voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Palvelukuvausten muutokset

Pharmadata voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Jos palvelukuvaus muuttuu oleellisesti asiakkaan vahingoksi, asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Muissa tapauksissa Pharmadata ilmoittaa muutoksista parhaaksi katsomallaan tavalla ja aikataululla.