1177 på telefon

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

inera
Ett företag inom SKR

Innehållsförteckning

1177 på telefon - Beskrivning och tjänstespecifika villkor ... 3
1 Inledning ... 3
2 Bakgrund ... 3
3 Referenser ... 3
4 Termer och begrepp ... 3
5 Beskrivning av Tjänsten ... 4
5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten ... 4
5.1.1 Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter ... 5
Tilläggsbeställningar ... 6
5.1.2 Tillgång till telefonnumret 1177 (Kund som tidigare nyttjat Tjänsten som alternativ 1) 7
5.2 Syfte 7
5.3 Regelverk ... 7
5.4 Beroenden ... 8
5.4.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter ... 8
5.4.2 Avseende Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177 ... 8
5.4.3 Avseende tillgång till telefonnumret 1177 (kund som tidigare nyttjat Tjänsten som alternativ 1) ... 8
6 Behandling av personuppgifter ... 9
6.1 Personuppgiftsbehandlingens förhållanden ... 9
6.1.1 Föremålet för behandlingen ... 9
6.1.2 Behandlingens varaktighet ... 9
6.1.3 Behandlingens art ... 9
6.1.4 Behandlingens ändamål ... 9
6.1.5 Typ av personuppgifter ... 9
6.1.6 Kategorier av registrerade personer ... 10
6.2 Tjänstespecifika instruktioner ... 10
6.2.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter ... 10
6.2.2 Avseende Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177 ... 12
6.2.3 Avseende tillgång till telefonnumret 1177 ... 12
7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur ... 12
7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen ... 12
7.1.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter ... 12
7.1.2 Avseende Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177 ... 13
7.1.3 Avseende tillgång till telefonnumret 1177 ... 13

8 Åtaganden 13
8.1 Kundens åtaganden 13
8.1.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter 13
8.1.2 Avseende Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177 14
8.1.3 Avseende tillgång till telefonnumret 1177 14
8.2 Ineras åtaganden 15
8.2.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter 15
8.2.2 Avseende Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177 15
8.2.3 Avseende tillgång till telefonnumret 1177 15
9 Servicenivåer för tjänsten 15
9.1 Definitioner 15
9.2 Tillgänglighet Tjänsten 16
10 Support 16

1177 på telefon - Beskrivning och tjänstespecifika villkor

1 Inledning

Kundens beställning av Tjänsten, regleras av det Avtal om Kundens användning av Ineras Tjänster (”Avtalet”) som Kunden tecknat med Inera. 1177 på telefon - Beskrivning och tjänstespecifika villkor utgör en unik del av Avtalet. För Avtalets övriga dokument se www.inera.se.

2 Bakgrund

Inera tillhandahåller Tjänsten till Kunder som vill erbjuda sjukvårdsrådgivning och vägledning i hälso- och sjukvårdsvårdutbudet till allmänheten via telefonnummer 1177.

Kunden är Vårdgivare och bedriver verksamhet inom hälso- och sjukvården. Kunden önskar ansluta till och nyttja Tjänsten i enlighet med vad som framgår av Avtalet.

3 Referenser

Källa	Beskrivning
https://**www.1177.se**/	Information och tjänster inom hälsa och vård.
www.inera.se	Information om tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera.
www.riksdagen.se	Information om för Tjänsten relevanta lagrum.

4 Termer och begrepp

På www.inera.se förklaras termer och begrepp gemensamma för hela Inera. De kompletteras i Avtalet av avtalsdokumentet Definitioner. Termer och begrepp vilka är unika för Tjänsten beskrivs i detta kapitel.

Term	Definition	Förklaring
Vårdgivare		Enligt patientdatalagen (2008:355) statlig myndighet,

		region och kommun i fråga om sådan hälso- och sjukvård som myndigheten, regionen eller kommunen har ansvar för (offentlig Vårdgivare) samt annan juridisk person eller enskild näringsidkare som bedriver hälso- och sjukvård (privat Vårdgivare).

5 Beskrivning av Tjänsten

5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten

Tjänsten består av stöd för Kunden vid hantering av telefonsamtal och bedömning av vårdbehov hos invånare som ringer till 1177.

Stödet består av

- tillgång till telefonnumret 1177
- ett nationellt talsvar
- tillgång till medicinskt beslutsstöd
- tillgång till journal
- tillgång till hänvisningsstöd och enhetskatalog
- tillgång till målgruppsanpassad informationsyta.

Tjänsten omfattar även en gemensam samtalsprocess och arbetsmetodik. Tjänsten tillhandahålls på följande tre (3) alternativa sätt

1. Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter
2. Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177
3. Tillgång till telefonnumret 1177

Alternativ 3 avser endast kunder som tidigare nyttjat Tjänsten enligt alternativ 1, men senare valt att enbart ha tillgång till telefonnumret 1177

I alternativ 1 och 2 ingår följande utbildningar i Tjänsten:

- Grundutbildningar för nya utbildare och regionala administratörer. Dessa utbildare och regionala administratörer utses av Kunden.
- Utbildning vid teknikutveckling i Tjänsten som påverkar arbetsmetodiken.
- Utbildning i administrationsgränssnitt Rådgivningsstödet webb för, av Kunden utsedda, medarbetare.

- Utbildningarna baseras på självstudier genom digitalt utbildningsmaterial. Men även andra forum för utbildning kan förekomma.

I alternativ 1, 2 och 3 ingår stöd för att invånares samtal kan hanteras i nationella köer, men det är endast Kunder som valt alternativ 1 som kan besvara samtal ur nationella köer.

I alternativ 1 och 3 används Ineras tjänst Personuppgiftstjänsten för att verifiera invånarens identitet.

5.1.1 Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter är ett tekniskt stöd som Kunden använder för att bedöma behov av vård, verifiera invånarens identitet med hjälp av Ineras tjänst Personuppgiftstjänsten, ge rådgivning och hänvisa till lämplig vårdgivare eller vårdenhet för vidare bedömning, vård eller hjälp, när invånaren ringt till 1177.

De delar som ingår i Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter är:

Rådgivningsstödet

Rådgivningsstödet består av komponenterna journal, medicinskt beslutsstöd och enhetskatalog och hänvisningsstöd.

Kontaktcenter

Kontaktcenter är ett telefonisystem som hanterar de nationella och regionala köerna för inkomna telefonsamtal samt talsvar.

Målgruppsanpassad informationsyta

Informationsytan innehåller både nationell och regional information. Den benämns Rådgivningsstödet webb. Den innehåller bland annat rutinbeskrivningar, manualer och utbildningsmaterial för Tjänsten. Den innehåller även Tjänstens medicinska beslutsstöd som används vid driftstörning av Rådgivningsstödet. Rådgivningsstödet webb tillhandahålls för Kund via Ineras tjänst Sjunet eller via internet.

Informationsytan har ett administratörsgränssnitt som de av Kundens medarbetare som har behörighet i Ineras tjänst Katalogtjänst HSA har möjlighet att administrera. Behöriga medarbetare kan publicera regionala nyheter, meddelanden samt skapa och revidera regionala artiklar.

Nationella köer

I Tjänsten ingår nationella köer. Det kan till exempel vara telefonsamtal från utlandet och krisstyrda telefonsamtal, det vill säga telefonsamtal som en annan Kund på grund av en krissituation inte har möjlighet att själv besvara.

1177 journal

Ineras tjänst 1177 journal används av Tjänsten för att tillgängliggöra Rådgivningsstödets journal för invånaren.

Nationell patientöversikt

Ineras tjänst Nationell patientöversikt används av Tjänsten för att tillgängliggöra Rådgivningsstödets journal för Kunder som nyttjar Ineras tjänst Nationell patientöversikt.

Personuppgiftstjänsten

Ineras tjänst Personuppgiftstjänsten används av Tjänsten för att få tillgång till personuppgifter om de invånare som Kunden hanterar i Tjänsten.

Identifieringstjänst SITHS

Ineras tjänst Identifieringstjänst SITHS används av Tjänsten för att identifiera Kundens användare vid inloggning till Tjänsten.

Katalogtjänst HSA

Ineras tjänst Katalogtjänst HSA används av Tjänsten för att inhämta information om enheter till Rådgivningsstödets enhetskatalog.

Sjunet

Ineras tjänst Sjunet används av Tjänsten för att distribuera Tjänsten.

Tilläggsbeställningar

Kunden har möjlighet att göra följande tilläggsbeställningar inom ramen för detta alternativ. För det fall en tilläggsbeställning medför kompletterande krav meddelas dessa Kunden vid beställning. Aktuell prislista för tilläggsbeställningar finns på www.inera.se.

Stöd för distansarbete

Stöd för distansarbete möjliggör för Kunden att arbeta med sjukvårdsrådgivning på distans.

Statistikuttag

Kunden kan beställa specialrapporter för statistikuttag från Rådgivningsstödet och kontaktcenter.

API för hämtning av data ur Rådgivningsstödets journal

Kunden kan med hjälp av API:et hämta journaldata från Rådgivningsstödets journal och använda den i sin egen verksamhet för att till exempel följa upp sin sjukvårdsrådgivning.

SMS-funktion

SMS-funktionen möjliggör för Kunden att via sitt regionala talsvar med ett knappval, tillgängliggöra ytterligare en kommunikationskanal för invånare. SMS-funktionen kan exempelvis innehålla en länk till Kundens regionala chattfunktion eller Kundens regionala formulärtjänst.

Bildverktyg

Bildverktyget är ett webbverktyg som möjliggör för Kunden att komplettera telefonsamtalet med bilder som kan vara till stöd för Kundens bedömning av invånaren.

Videoverktyget

Videoverktyget är ett webbverktyg som möjliggör för Kunden att komplettera telefonsamtalet med en video som kan vara till stöd för Kundens bedömning av invånaren. Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177

Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177 består av:

- Rådgivningsstödet webb
- tillgång till telefonnumret 1177.

Nationella köer

I Tjänsten ingår nationella köer. Det kan till exempel vara utlandssamtal.

5.1.2 Tillgång till telefonnumret 1177 (Kund som tidigare nyttjat Tjänsten som alternativ 1)

Tillgång till telefonnumret 1177 består av

- lagring av befintligt lagrade telefonnummer, inspelade samtal,
- tillgång till telefonnumret 1177.

Nationella köer

I Tjänsten ingår nationella köer. Det kan till exempel vara utlandssamtal.

5.2 Syfte

Syftet med Tjänsten är att stödja Kunden att bedriva sjukvårdsrådgivning på telefon. Detta genom att möjliggöra medicinska bedömningar utifrån invånarens symtom, ge rådgivning och vid behov hänvisa till lämplig vårdgivare eller vårdenhet för vidare bedömning, vård eller hjälp, när invånaren ringt till 1177.

5.3 Regelverk

Tjänsten följer:

- 1177 Varumärkesmanual, se www.1177.se.
- Rådgivningsstödet som är ett av systemen i Tjänsten är ett anmält nationellt medicinskt informationssystem (NMI) hos Läkemedelsverket.
- Rådgivningsstödet är ett nationellt medicinskt informationssystem (NMI) och uppfyller kraven enligt Läkemedelsverkets föreskrifter (HSLF-FS 2022:42) om nationella medicinska informationssystem. Inera är registrerad hos Läkemedelsverket som ansvarig tillverkare av systemet.

5.4 Beroenden

5.4.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

Tjänsten är beroende av följande av Ineras Tjänster:

- Identifieringstjänst SITHS
- Legitimeringstjänst IdP för medarbetare
- 1177 journal
- Katalogtjänst HSA
- Nationell patientöversikt
- Sjunet
- Loggtjänsten
- Spärrtjänsten
- Personuppgiftstjänsten, PU
- 1177 listning.

5.4.2 Avseende Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177

Tjänsten är beroende av följande av Ineras Tjänster:

- Sjunet.

5.4.3 Avseende tillgång till telefonnumret 1177 (kund som tidigare nyttjat Tjänsten som alternativ 1)

Tjänsten har inga beroenden till andra tjänster hos Inera.

6 Behandling av personuppgifter

Tjänsten behandlar personuppgifter. Behandlingen regleras av SKR-koncernens personuppgiftsbiträdesavtal, Allmänna instruktioner och detta avtalsdokuments tjänstespecifika instruktioner, vilka är en del av Avtalet.

Kunden ska, om den indirekt ansluter andra Vårdgivare, följa anvisningar i Allmänna villkor.

6.1 Personuppgiftsbehandlingens förhållanden

6.1.1 Föremålet för behandlingen

Tjänsten

6.1.2 Behandlingens varaktighet

Tills vidare

6.1.3 Behandlingens art

Sjukvårdsrådgivning på telefon.

6.1.4 Behandlingens ändamål

Att tillhandahålla tekniskt stöd till regioner för att bedriva sjukvårdsrådgivning på telefon och inhämta personuppgifter som är nödvändiga för att göra medicinska bedömningar utifrån invånarens symtom i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), patientsäkerhetslagen (2010:659), patientlagen (2014:821) och patientdatalagen (2008:355). V

6.1.5 Typ av personuppgifter

6.1.5.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

- Invånare
  - Kontaktuppgifter (telefonnummer och adress)
  - Identifikationsnummer (personnummer, samordningsnummer, reservnummer och LMA-nummer)
  - Identifikationsuppgifter (förnamn och efternamn)
  - Uppgifter om hälsa (journaluppgift och inskickad lagrad bild)
  - Ljudupptagning från telefon – och videosamtal.
- Vårdpersonal inom den regionala verksamheten
  - Kontaktuppgifter (adress, telefonnummer och e-post)
  - Identifikationsuppgifter (HSA-id, förnamn och efternamn)

- Ljudupptagning från telefon-och videosamtal.

6.1.5.2 Avseende Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177

- Invånare
  - Kontaktuppgifter (telefonnummer).

6.1.5.3 Avseende tillgång till telefonnumret 1177

- Invånare
  - Ljudupptagning från telefonsamtal.
- Vårdpersonal inom den regionala verksamheten
  - Ljudupptagning från telefonsamtal.

6.1.6 Kategorier av registrerade personer

6.1.6.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

- Invånare
- Vårdpersonal inom den regionala verksamheten

6.1.6.2 Avseende Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177

- Invånare.

6.1.6.3 Avseende tillgång till telefonnumret 1177

- Invånare

6.2 Tjänstespecifika instruktioner

6.2.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

Inera ska vid behandling av Kundens personuppgifter vidta följande tjänstespecifika instruktioner:

1. Ta emot och vidareförmedla telefonsamtal till Kunden.
2. Lagra invånares kontaktuppgifter, identifikationsnummer, identifikationsuppgifter tills vidare.
3. Lagra vårdpersonals kontaktuppgifter och identifikationsuppgifter tills vidare.
4. Spela in och lagra ljudupptagningar från alla telefonsamtal för ändamålet uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring enligt 2 kap 4 § patientdatalagen (2008:355).

5. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för Kunden att ta emot telefonsamtal efter att invånare identifierat sig med Mobilt BankID eller Freja ID+
6. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för Kunden att ta emot och behandla bilder.
7. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för Kunden att efterfråga en bild och/eller komplettera telefonsamtal med video efter att invånare identifierat sig med Mobilt BankID.
8. Tillhandahålla funktionalitet att endast lagra ljudet från telefonsamtalet vid användning av videoverktyget.
9. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för Kunden att ta emot telefonsamtal och lagra personuppgifter som framkommer i samtalet.
10. Tillhandahålla Kunden åtkomst till Rådgivningsstödet webb som möjliggör för Kunden att dela kontaktuppgifter till andra Kunder.
11. På Kundens begäran dela kontaktuppgifter till andra Kunder via Rådgivningsstödet webb.
12. Tillhandahålla åtkomst för Kundens utsedda personal med behörighet till administratörsgränssnittet i Rådgivningsstödet webb, efter autentisering via Ineras Tjänst Katalogtjänst HSA och Ineras tjänst Identifieringstjänst SITHS.
13. På Kundens begäran överlämna inskickade och lagrade bilder till Kunden. Detta görs till exempel vid avvikelseärenden.
14. Bevara upprättade journalhandlingar och inskickade och lagrade bilder tills vidare.
15. Tillgängliggöra Kundens journalhandlingar i Rådgivningsstödet för enskilds direktåtkomst via Ineras tjänst Journalen.
16. Tillgängliggöra Kundens journalhandlingar i Rådgivningsstödet för andra Kunder som nyttjar Tjänsten via Ineras tjänst Nationell patientöversikt.
17. På Kundens begäran vidta rättelse av journalanteckningar som förts med anledning av ett telefonsamtal.
18. På Kundens begäran tillgodose invånares rätt att få uppgift som invånaren ser är oriktig eller missvisande antecknad i invånarens journal.
19. Bearbeta personuppgifter som är nödvändiga för att ta fram den statistik som krävs för att Kunden ska kunna göra kvalitetsuppföljningar.
20. På en annan regions begäran, bevilja utlämning av uppgift om en invånare förekommer i journalanteckningar och eller ljudupptagningar från telefonsamtal hos Kunden, om syftet med begäran är journalförstöring, avvikelsehantering eller utlämnande av journalhandling till invånare. Inga handlingar får utlämnas annat än uppgift om invånaren.
21. Upprätta åtkomstloggar gällande journalhandlingar, bilder och ljudupptagningar från telefonsamtal.
22. Radera åtkomstloggar gällande journalhandlingar, bilder och ljudupptagningar från telefonsamtal tidigast efter fem år och senast efter sex år.
23. På Kundens begäran tilldela behörigheter i Kontaktcenter till Kundens personal.

I de fall Kunden beställer tilläggsbeställningen API för hämtning av data ur Rådgivningsstödets journal, tillhandahålla funktionalitet för Kunden att via ett API hämta journaldata från Rådgivningsstödets journal i strukturerad form enligt specifikation.

24. Iaktta instruktioner för behandlingen av personuppgifter i de andra av Ineras tjänster som Tjänsten är beroende av, se punkten 5.4 Beroenden.

6.2.2 Avseende Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177

Inera ska vid behandling av Kundens personuppgifter iaktta följande tjänstespecifika instruktioner:

1. Ta emot och vidareförmedla telefonsamtal till Kunden.
2. Lagra invånares telefonnummer.

6.2.3 Avseende tillgång till telefonnumret 1177

Inera ska, vid behandling av Kundens personuppgifter, iaktta följande tjänstespecifika instruktioner:

1. Ta emot och vidareförmedla telefonsamtal till Kunden.
2. Lagra invånares identifikationsnummer och identifikationsuppgifter tills vidare.
3. Lagra ljudupptagningar från alla telefonsamtal för ändamålet uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring enligt 2 kap. 4 § patientdatalagen (2008:355).
4. På en annan regions begäran, bevilja utlämning av uppgift om en invånare förekommer i befintliga journalanteckningar och eller ljudupptagningar från telefonsamtal hos Kunden, om syftet med begäran är journalförstöring, avvikelsehantering eller utlämnande av journalhandling till invånare. Inga handlingar får utlämnas annat än uppgift om invånaren.

7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

7.1.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

Denna Tjänst tillhandahålls via Nationella tjänsteplattformen och använder Engagemangsindex. Kunden har som del av Avtalet förbundit sig att följa Villkor för Kundens anslutning till Nationella tjänsteplattformen när den ansluter till, och använder, Tjänsten.

7.1.2 Avseende Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177

Inte tillämpligt

7.1.3 Avseende tillgång till telefonnumret 1177

Inte tillämpligt

8 Åtaganden

8.1 Kundens åtaganden

8.1.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

Kunden åtar sig

att erbjuda hälso- och sjukvårdsrådgivning på telefon, dygnet runt, årets alla dagar, via telefonnumret 1177.

att besvara och finansiera telefonsamtal från nationella köer.

att följa de vid var tid gällande regelverk som framgår av punkten 5.3.

att beställa och ansluta till Ineras tjänster som framgår av punkten 5.4.

att utgå från innehållet i Tjänstens medicinska beslutsunderlag för sin medicinska bedömning.

att ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för kommunikation med Inera avseende Tjänsten.

att utbilda särskilda medarbetare om Tjänstens användning och säkerställa att dessa vidareutbildar övriga av Kundens Användare om hur Tjänsten ska användas.

att vid en avvikelse i Kundens sjukvårdsverksamhet där samband finns med Tjänstens användning, lämna ut avvikelser enligt Ineras rutin som anvisas för Tjänsten

att följa Ineras anvisade tekniska krav för IT-arbetsplats och infrastruktur vid användning av Tjänsten.

att kvalitetsgranska den nationella basen av hänvisningsregler och enhetskatalog, samt vid behov anpassa till regionens riktlinjer för patientstyrning.

att tilldela behörighet i Rådgivningsstödet till Kundens medarbetare, via regional HSA-förvaltning

att på varje arbetsstation som ska användas för Tjänsten installera rekommenderade genvägar samt programvara från kontaktcenter.

att använda Rådgivningsstödet webb via Ineras tjänst Sjunet eller internet som en del av angiven reservdriftslösning vid pågående incident i Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter. I övrigt ska Kunden följa anvisade rutiner för reservdriftslösningen.

Avseende tilläggsbeställning - Stöd för distansarbete

att följa rutinen – stöd för distansarbete.

8.1.2 Avseende Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177

att erbjuda hälso- och sjukvårdsrådgivning på telefon, dygnet runt, årets alla dagar, via telefonnumret 1177.

att finansiera telefonsamtal från nationella köer.

att ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för kommunikation med Inera avseende Tjänsten.

att vid en avvikelse i Kundens sjukvårdsverksamhet där samband finns med Tjänstens användning, lämna ut avvikelser enligt Ineras rutin som anvisas för Tjänsten

8.1.3 Avseende tillgång till telefonnumret 1177

att erbjuda hälso- och sjukvårdsrådgivning på telefon dygnet runt, årets alla dagar, via telefonnumret 1177.

att finansiera telefonsamtal från nationella köer.

att ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för kommunikation med Inera avseende Tjänsten.

8.2 Ineras åtaganden

8.2.1 Avseende Rådgivningsstödet med integrerat kontaktcenter

Inera åtar sig

att tillhandahålla Tjänsten.

att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson, vilken är ansvarig för kommunikation med Kunden avseende Tjänsten.

att tillse att Kunden erhåller ersättning från aktuell region, för sina besvarade samtal ur nationella köer.

8.2.2 Avseende Rådgivningsstödet webb med tillgång till telefonnumret 1177

att tillhandahålla Tjänsten.

att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson, vilken är ansvarig för kommunikation med Kunden avseende Tjänsten.

8.2.3 Avseende tillgång till telefonnumret 1177

att tillhandahålla Tjänsten.

att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson, vilken är ansvarig för kommunikation med Kunden avseende Tjänsten.

9 Servicenivåer för tjänsten

9.1 Definitioner

Tillgänglighet ska mätas med hjälp av följande mätvärden och definitioner.

Begrepp	Definition
Avbrottstid	Avbrottstid är den tid då det föreligger ett fel eller avbrott, vilket tillhör felklass Kritisk eller Hög i enlighet med vad stadgas på www.inera.se. Beräkningen av Avbrottstiden inkluderar inte följande: • Avbrott till följd av force majeure. • Planerade avbrott. • Annat avbrott, vilket beror på omständigheter, vilka Inera inte svarar för.

Total tid	Den aktuella mätperioden som utgörs av kalendermånad.
Tillgänglighet	Tillgängligheten beräknas enligt följande formel: *Tillgänglighet (i procent) = 100 – (Avbrottstid/Total tid) * 100*

9.2 Tillgänglighet Tjänsten

Inera har som mål att upprätthålla en tillgänglighet på 99,80 procent (%) dygnet runt alla dagar i veckan för Tjänsten. Kunden äger dock inte rätt att göra gällande några påföljder gentemot Inera om inte nämnda tillgänglighet nås.

Inera ska vid utförande av service och underhåll av Tjänsten i möjligaste mån undvika störningar eller avbrott i IT-driften och i synnerhet undvika störningar eller avbrott under kontorstid. Inera ska på sätt Inera finner lämpligt meddela Kunden inom skälig tid före planerat driftstopp i Tjänsten.

10 Support

Inera ska tillhandahålla support gentemot Kunden i enlighet med vid var tid gällande rutiner vilka återfinns på www.inera.se.