

1177 Vårdguidens e-tjänster

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

Innehållsförteckning

1177 Vårdguidens e-tjänster - Beskrivning och tjänstespecifika villkor	2
1 Inledning.....	2
2 Bakgrund	2
3 Referenser	2
4 Termer och begrepp	2
5 Beskrivning av Tjänsten.....	3
5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten	3
5.1.1 Åtkomst till Tjänsten	4
5.1.2 Ombudsfunktionalitet.....	4
5.1.3 Ärendehantering.....	4
5.1.4 Personalverktyg.....	4
5.1.5 Kontaktuppgifter och aviseringsinställningar	4
5.1.6 Listning	4
5.1.7 Bokade tider	4
5.1.8 Uthoppstjänsten och Erbjuden e-tjänst.....	5
5.1.9 Synpunkter och klagomål	5
5.2 Syfte	5
5.3 Regelverk.....	5
5.4 Beroenden	5
6 Behandling av personuppgifter	5
6.1 Personuppgiftsbehandlings förhållanden	6
6.1.1 Föremålet för behandlingen.....	6
6.1.2 Behandlingens varaktighet.....	6
6.1.3 Behandlingens art.....	6
6.1.4 Behandlingens ändamål	6
6.1.5 Typ av personuppgifter	6
6.1.6 Kategorier av registrerade personer	6
6.2 Tjänstespecifika instruktioner.....	6
7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur	7
7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen	7
8 Åtaganden	8
8.1 Kundens åtaganden	8
8.2 Ineras åtaganden	8
9 Servicenivåer för tjänsten	9
9.1 Definitioner	9

9.2 Tillgänglighet Tjänsten	9
10 Support	9

1177 Vårdguidens e-tjänster - 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 Vårdguiden e-tjänster. Beskrivning och tjänstespecifika villkor utgör en unik del av Avtalet. För Avtalets övriga dokument se www.inera.se.

2 Bakgrund

Inera tillhandahåller Tjänsten, vilken består av att ge Kunden möjlighet att erbjuda invånare e-tjänster inom hälso- och sjukvård via www.1177.se. Tjänsten möjliggör en digital kommunikation mellan Kundens vårdpersonal och invånare. 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
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
Närstående	Individ som kan vara barn, partner, sambo, syskon eller en nära vän till en invånare.	
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

Närstående	Individ som kan vara barn, partner, sambo, syskon eller en nära vän till en invånare.	
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).

5.1.1 Åtkomst till Tjänsten

Kundens behöriga personal loggar med SITHS-kort in till Tjänsten på <https://personal.1177.se>.

Invånare loggar med e-legitimation in till Tjänsten på www.1177.se. Efter inloggning kan invånaren även nå Ineras Tjänster Egen provhantering, Journal via nätet och Stöd och behandling samt Kundens tredje parts tjänster.

Tjänsten har funktionalitet som möjliggör för Kunden och Inera att låsa samt låsa upp en invånares möjlighet till inloggning till Tjänsten. Låsning kan begäras av Kunden eller invånaren.

5.1.2 Ombudsfunktionalitet

Funktionalitet som möjliggör för vårdnadshavare att agera ombud åt barn under 13 år.

5.1.3 Ärendehantering

Funktionalitet som möjliggör för Kunden, med hjälp av formulär som Kunden skapat och tillgängliggjort för invånarna, ha kontakt med invånarna.

5.1.4 Personalverktyg

Funktionalitet som möjliggör för Kundens behöriga personal att administrera Kundens egna utbud av funktionalitet och vårdenheter men även att tilldela, ändra och ta bort behörigheter samt att ange kontaktuppgifter och aviseringsväg.

5.1.5 Kontaktuppgifter och aviseringsinställningar

Funktionalitet som möjliggör för invånare att ange sina kontaktuppgifter och aviseringsväg i Tjänsten samt att ange om invånaren vill dela uppgifterna med Ineras Tjänst Personuppgiftstjänsten.

I de fall invånaren valt att dela sina kontaktuppgifter och aviseringsinställningar med Kunden, kan Kunden efter anslutning till Ineras Tjänst Personuppgiftstjänsten, ta del av dessa.

5.1.6 Listning

Funktionalitet som möjliggör för invånare att ta del av och ändra sin listning via Tjänsten.

5.1.7 Bokade tider

Funktionalitet som för invånaren visar upp dennes kommande besök i hälso- och sjukvården.

5.1.8 Uthoppstjänsten och Erbjuden e-tjänst

Stödfunktionen Uthoppstjänst möjliggör för Kunden att, enligt Tjänstens gällande riktlinjer och krav, ansluta Kundens externa tjänster till Tjänsten.

Stödfunktionen Erbjuden e-tjänst möjliggör för Kunden att visa upp Tjänstens funktionalitet på andra webbplatser än www.1177.se.

5.1.9 Synpunkter och klagomål

Funktionalitet som gör det möjligt för invånare och Närstående att lämna in synpunkter och klagomål till Kunden.

5.2 Syfte

Tjänstens syfte är att möjliggöra en säker digital kontaktväg mellan Kundens behöriga personal och invånare, samt utgöra en portal för Tjänstens funktioner samt Kundens tredje parts tjänster.

5.3 Regelverk

Inte tillämpligt.

5.4 Beroenden

Tjänsten är beroende av följande av Ineras Tjänster:

- Identifieringstjänst SITHS
- Katalogtjänst HSA
- Ombudstjänsten
- Personuppgiftstjänsten
- Säkerhetstjänster - IdP.

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 anvisningarna i Allmänna villkor.

6.1 Personuppgiftsbehandlings förhållanden

6.1.1 Föremålet för behandlingen

Tjänsten.

6.1.2 Behandlingens varaktighet

Tills vidare.

6.1.3 Behandlingens art

Autentisering, kommunikation, åtkomst, avisering samt att ta del av vårdinformation och i förekommande fall ändra personliga inställningar.

6.1.4 Behandlingens ändamål

Att tillhandahålla funktionalitet till invånare som är nödvändiga för Kundens möjligheter att erbjuda en god och säker digital hälso- och sjukvård.

6.1.5 Typ av personuppgifter

- Invånare
 - Identifikationsnummer (personnummer)
 - Identifikationsuppgift (förnamn, efternamn och kön)
 - Kontaktuppgift (folkbokföringsadress, e-postadress, mobilnummer)
 - Uppgift om hälsa (provsvär, uppgift om befintlig listning, hälso- och sjukvårdsinformation samt mottagningsrelation)
 - Uppgifter om barn
 - Vårdnadshavarrelation
 - Uppgift om Närstående eller tredje person (ostrukturerad form i Tjänstens fritextfält).
- Vårdpersonal och administrativ personal
 - Identifikationsuppgift (förnamn, efternamn, roll och HSA-id)
 - Kontaktuppgift (vårdenhet, e-postadress, mobilnummer och telefonnummer).

6.1.6 Kategorier av registrerade personer

Invånare

6.2 Tjänstespecifika instruktioner

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

1. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör en säker digital kontakt mellan invånare och Kundens behöriga personal.
2. Tillhandahålla inloggning och utloggning för invånare till Tjänsten samt till andra av Ineras Tjänster, exempelvis Stöd och behandling, Egen provhantering, Journal via nätet och Formulärhantering.
3. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för invånare att kunna ta del av och ändra sin listning enligt Kundens anslutning till tillämpliga Tjänstekontrakt.
4. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för vårdnadshavare att i Tjänsten agera ombud åt barn under 13 år.
5. Tillhandahålla funktionalitet för att invånare ska kunna ange och dela sina kontaktuppgifter med hälso- och sjukvården via en koppling mellan Tjänsten och Ineras Tjänst Personuppgiftstjänsten.
6. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för invånare att få en avisering via e-post eller sms när invånaren har ny information att ta del av i Tjänsten.
7. Tillhandahålla funktionalitet för Kundens vårdpersonal att få en avisering via e-post eller sms när vårdpersonalen har ett nytt ärende att hantera i Tjänsten.
8. Tillhandahålla funktionalitet för Kundens vårdpersonal för administrering av e-tjänster och enheter i Tjänsten.
9. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för Kunden att ansluta sina IT-system till Tjänstens Uthoppstjänst.
10. Tillhandahålla behörighetshantering för Kundens vårdpersonal.
11. Tillhandahålla funktionalitet för att ta bort invånares åtkomst till Tjänsten.
12. Tillhandahålla funktionalitet för invånare och Närstående att lämna synpunkter och klagomål till Kunden.

7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

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.

8 Åtaganden

8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

- att ansvara för anslutning till av Inera tillhandahållna säkerhetstjänster i den mån det är nödvändigt för att Tjänsten och tillhörande applikationer ska kunna användas på avsett sätt.
- att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson, vilken är ansvarig för kommunikation med Inera avseende Tjänsten.
- att vid avbrott i Tjänstens tillhandahållande på egen bekostnad disponera och använda ett manuellt backup-system. Detta åtagande består bl.a. men inte uteslutande i att Kunden manuellt ska utföra de av Tjänstens funktioner, vilka det åligger Kunden att utföra.
- att följa Tjänstens Riktlinjer och krav, vilka återfinns på www.inera.se, för Uthoppstjänsten och Erbjuden e-tjänst.
- att beställa och ansluta till Ineras Tjänster som framgår av punkten 5.4.
- att för Kundens tredje parts tjänster, vilka är anslutna till Tjänsten, tillhandahålla support för invånare.
- att vid var tidpunkt ha en regional förvaltning av Tjänsten samt en utsedd kontaktperson/kontaktväg.
- att vid var tidpunkt ha minst en av Kunden utsedd administratör som kan hantera invånares åtkomst till Tjänsten.
- att felsöka och hantera fel som uppstår i de IT-system Kunden anslutit till Tjänsten.

8.2 Ineras åtaganden

Inera åtar sig

- 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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Tillgängligheten beräknas enligt följande formel:</p> $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$

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.