

# Beställningsstöd för regional TAK

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

## Innehållsförteckning

---

<b>Beställningsstöd för regional TAK - Beskrivning och tjänstespecifika villkor .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Inledning.....</b>	<b>2</b>
<b>2 Bakgrund .....</b>	<b>2</b>
<b>3 Referenser .....</b>	<b>2</b>
<b>4 Termer och begrepp .....</b>	<b>2</b>
<b>5 Beskrivning av Tjänsten.....</b>	<b>3</b>
5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten .....	3
5.2 Syfte	3
5.3 Regelverk.....	3
5.4 Beroenden .....	3
<b>6 Behandling av personuppgifter .....</b>	<b>3</b>
6.1.1 Föremålet för behandlingen.....	4
6.1.2 Behandlingens varaktighet.....	4
6.1.3 Behandlingens art.....	4
6.1.4 Behandlingens ändamål .....	4
6.1.5 Typ av personuppgifter .....	4
6.2 Tjänstespecifika instruktioner .....	4
<b>7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur .....</b>	<b>4</b>
7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen .....	4
<b>8 Åtaganden .....</b>	<b>5</b>
8.1 Kundens åtaganden .....	5
8.2 Ineras åtaganden .....	5
<b>9 Servicenivåer för tjänsten .....</b>	<b>5</b>
9.1 Definitioner .....	5
9.2 Tillgänglighet Tjänsten .....	6
<b>10 Support .....</b>	<b>6</b>

# Beställningsstöd för regional TAK - 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. - Beskrivning och tjänstespecifika villkor utgör en unik del av Avtalet. För Avtalets övriga dokument se [www.inera.se](http://www.inera.se).

## 2 Bakgrund

Tjänsten möjliggör för kunderna att genom webbapplikationen Beställningsstödet beställa regionala tekniska anslutningar (till egen Regional Tjänsteplattform).

## 3 Referenser

Källa	Beskrivning
<a href="http://www.inera.se">www.inera.se</a>	Information om tjänsten och funktioner som tillhandahålls av Inera.

## 4 Termer och begrepp

På [www.inera.se](http://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
TAK:ning	Anropsbehörighet och vägval för tjänstekontrakt, konsument och producent.	Administrativ process som ger kund möjlighet att anropa tjänst

## 5 Beskrivning av Tjänsten

### 5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten

Tjänsten består av två delar:

1. *Beställningsstödet, en webbapplikation där tekniska anslutningar beställs.*

Regionala tekniska anslutningar som beställs via Beställningsstöd utförs av respektive region.

Tekniska anslutningar kan göras för både test- och produktionsmiljöer.

2. *Iggy, en webbapplikation som visar tekniska anslutningar inom hälso- och sjukvård, och via vilka plattformar detta sker. Anslutning till Iggy är valbar.*

I applikationen kan man söka upp och se de utförda regionala TAK:ningarna.

Iggy är öppet för allmänheten att komma åt och söka i.

### 5.2 Syfte

Tjänstens syfte är att för kunden förenkla beställning, förändring, avslut samt möjlighet att se regionala tekniska anslutningar.

### 5.3 Regelverk

Inte tillämpligt.

### 5.4 Beroenden

Tjänsten är beroende av följande av Ineras Tjänster:

- Identifieringstjänst SITHS
- Katalogtjänst HSA

## 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.

### 6.1.1 Föremålet för behandlingen

Tjänsten.

### 6.1.2 Behandlingens varaktighet

Tills vidare.

### 6.1.3 Behandlingens art

Tillhandhålla funktionalitet att tills vidare lagra medarbetares uppgifter i gjorda beställningar

Tillgängliggöra kontaktuppgifter gällande ansvariga för respektive systeminstans till alla medarbetare som har ett SITHS-kort

### 6.1.4 Behandlingens ändamål

Personuppgifter behandlas för att

1. kunna ge återkoppling på de ärenden som skapas av Kunden? baserat på beställningen
2. Inera ska kunna ta kontakt med Kunden om problem uppstår

### 6.1.5 Typ av personuppgifter

Medarbetare hos regionerna som beställer TAK:ningar i de olika miljöerna genom Beställningsstödet.

- Identifikationsuppgifter (förnamn, efternamn och HSA-id)

Kontaktuppgifter (e-postadress och telefonnummer)

## 6.2 Tjänstespecifika instruktioner

Inte tillämplig pga att de personuppgifter som lagras i databasen Systeminstanser uppdateras av resp. region.

## 7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

### 7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

Denna Tjänst tillhandahålls via Nationella tjänsteplattformen. Kunden har som del av Avtalet förbundet 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 ansvara för att kontaktuppgifter i Beställningsstödet funktion för Systeminstans är uppdaterade och aktuella.

### 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
<b>Avbrottstid</b>	<p>Avbrottstid är den tid då det föreligger ett fel eller avbrott, vilket tillhör felklass Kritisk eller Hög i enlighet med vad stadgas på <a href="http://www.inera.se">www.inera.se</a>. Beräkningen av Avbrottstiden inkluderar inte följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avbrott till följd av force majeure.</li> <li>• Planerade avbrott.</li> <li>• Annat avbrott, vilket beror på omständigheter, vilka Inera inte svarar för.</li> </ul>

<b>Total tid</b>	Den aktuella mätperioden som utgörs av kalendermånad.
<b>Tillgänglighet</b>	Tillgängligheten beräknas enligt följande formel:  $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$

## 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](http://www.inera.se).