

# Digitalt möte

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

## Innehållsförteckning

---

<b>Digitalt möte - 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>2</b>
5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten .....	2
5.1.1 Tilläggsbeställningar .....	3
5.2 Syfte	3
5.3 Regelverk.....	3
5.4 Beroenden .....	3
<b>6 Behandling av personuppgifter .....</b>	<b>4</b>
6.1 Personuppgiftsbehandlings förhållanden .....	4
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
6.1.6 Kategorier av registrerade personer .....	5
6.2 Tjänstespecifika instruktioner .....	5
<b>7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur .....</b>	<b>5</b>
7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen .....	5
<b>8 Åtaganden .....</b>	<b>5</b>
8.1 Kundens åtaganden .....	5
8.2 Ineras åtaganden .....	6
<b>9 Servicenivåer för tjänsten .....</b>	<b>7</b>
9.1 Definitioner .....	7
9.2 Tillgänglighet Tjänsten .....	7
<b>10 Support .....</b>	<b>7</b>

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

## 2 Bakgrund

Inera tillhandahåller Tjänsten som möjliggör för Kunden att digitalt genomföra videomöten.

## 3 Referenser

Källa	Beskrivning
<a href="http://www.inera.se">www.inera.se</a>	Information om tjänster 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

## 5 Beskrivning av Tjänsten

### 5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten

Tjänsten utgör en digital mötesplats för videomöten mellan autentiserade mötesdeltagare. Mötesdeltagare kan använda Tjänsten med hjälp av dator, mobiltelefon och surfplatta. Tjänsten

tillhandahålls med språkstöd för svenska och engelska. Inera tillhandahåller Tjänsten till Kunden såsom en molntjänst via internet.

Kunden bjuder in mötesdeltagare till videomöte genom att med hjälp av SMS eller e-postmeddelande skicka en länk till videomötet. Efter autentisering ansluter mötesdeltagarna till Tjänstens lobby. Efter autentisering öppnar Kunden mötet vartefter videomötet startar. Kunden hanterar videomötet och mötesdeltagare via Tjänstens administrativa webbgränssnitt.

Inera kommer inte att bevara, spela in eller på annat sätt bevara innehåll i samtal i Tjänsten förutom logguppgifter.

När Kunden beställt Tjänsten tillhandahåller Inera, vid ett (1) tillfälle, en övergripande introduktionsworkshop gällande Tjänstens handhavande.

Inera ansvarar inte för att tillhandahålla mötesdeltagarna information om att Tjänsten behandlar personuppgifter samt att information om behandlingen återfinns i Tjänsten och via [www.inera.se](http://www.inera.se). Inera ansvarar inte heller för att registrera eller gallra mötesdeltagarnas telefonnummer.

För ytterligare beskrivning av Tjänsten, se [www.inera.se](http://www.inera.se).

### **5.1.1 Tillägsbeställningar**

I form av tillägsbeställning kan Kunden, mot en tilläggskostnad, beställa följande kompletteringar av Tjänsten.

#### ***Utbildning***

Utbildningar utöver den övergripande introduktionsworkshopen.

#### ***Support utanför kontorstid***

## **5.2 Syfte**

Syftet med Tjänsten är att bidra till en säker digital kommunikation för videomöten.

## **5.3 Regelverk**

Inte tillämpligt

## **5.4 Beroenden**

Tjänsten är beroende av följande av Ineras Tjänster:

- Identifieringstjänst SITHS (i de fall Ineras Tjänst Identifieringstjänst SITHS används vid inloggning till Tjänsten).

## 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 Personuppgiftsbehandlingsförhållanden

#### 6.1.1 Föremålet för behandlingen

Tjänsten.

#### 6.1.2 Behandlingens varaktighet

Tills vidare.

#### 6.1.3 Behandlingens art

Digitala möten med hjälp av video.

#### 6.1.4 Behandlingens ändamål

Att administrera digitala möten med säker autentisering

#### 6.1.5 Typ av personuppgifter

- Invånare
  - Identifikationsuppgift (förnamn och efternamn)
  - Identifikationsnummer (personnummer)
  - Sessions-id
  - Ostrukturerade personuppgifter inklusive känsliga personuppgifter (t.ex. uppgifter om enskilds hälsa) och andra integritetskänsliga uppgifter (t.ex. uppgifter om enskilds ekonomi) via innehållet i det digitala mötet, i videosamtal och chatt mellan mötets deltagare.
  - Ljud och Bild i videomötet
  
- Medarbetare och förtroendevalda i kommuner, regioner och kommunala bolag
  - Identifikationsuppgift (förnamn och efternamn)
  - Identifikationsnummer (personnummer eller HSA-id)
  - Sessions-id

- Ostrukturerade personuppgifter inklusive känsliga personuppgifter (t.ex. uppgift om facklig tillhörighet och politisk åsikt) och andra integritetskänsliga uppgifter (t.ex. lön) via innehållet i digitala mötet i videosamtal och chatt mellan mötets deltagare.
- Ljud och Bild i videomöt

### 6.1.6 Kategorier av registrerade personer

- Invånare
- Medarbetare och förtroendevalda i kommuner, regioner och kommunala bolag

## 6.2 Tjänstespecifika instruktioner

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

1. Säkerställa funktionalitet för säkra digitala videomöten i Tjänsten.
2. Med hjälp av Freja eID+, BankID, Ineras Tjänst Identifieringstjänst SITHS respektive engångslösenord säkerställa funktionalitet för stark autentisering i Tjänsten för Kunden och Tjänstens användare.
3. Lagra personuppgifter förnamn, efternamn, sessions-ID och endera personnumret eller HSA-id för alla användare av Tjänsten.
4. Gallra uppgifter om mötesdeltagare sju (7) dagar efter registreringsdatumet.

## 7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

### 7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

Inte tillämpligt

## 8 Åtaganden

### 8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

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

att följa Tjänstens krav avseende anslutning och användning av Tjänsten vilka meddelas på [www.inera.se](http://www.inera.se).

- 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 ansvara för lokal tilldelning av behörighet i Tjänsten.
- att säkerställa att endast behörig personal inom Kundens organisation har tillgång till Tjänsten.
- att ansvara för Kundens införande och användning av Tjänsten i Kundens verksamhet.
- att ansvara för Kundens användares användning av Tjänsten, inklusive eventuell utbildning i Tjänstens handhavande.
- att delta i den introduktionsworkshop Inera tillhandahåller till Kunden.
- att äga ett lokalt supportansvar och stödja sina användare gällande Kundens interna IT-miljö.
- att i de fall Kunden loggar in till Tjänsten med hjälp av Ineras Tjänst Identifieringstjänst SITHS
  - a) ansvara för anslutning till Ineras Tjänst Identifieringstjänst SITHS för autentisering av Kundens användare av Tjänsten
  - b) ansvara för att ansluta till Ineras Tjänst Katalogtjänst HSA samt tilldelning av behörighet hos användare för inloggning till Tjänsten.
- att i de fall Kunden loggar in till Tjänsten med hjälp av e-legitimation ansvara för att giltig e-legitimation samt tillhörande mjukvara används.
- att vid incidenter och problem
  - a) följa Ineras processer för felsökning och avhjälpande av fel.
  - b) samverka med Inera och de övriga aktörer som är involverade i incidenten eller incidenterna och/eller problemet eller problemen, samt deras eventuella underleverantörer, intill dess att incident och problem är slutligt hanterade.

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