

Sjunet

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

Innehållsförteckning

Sjunet - 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	3
5.1.1 Övergripande beskrivning av Sjunet	3
5.1.2 Övergripande beskrivning av Sjunet	3
5.1.2.1 Kundkvalificering.....	3
5.1.2.2 Temporär avstängning	3
5.2 Syfte	4
5.3 Regelverk.....	4
5.4 Beroenden	4
6 Behandling av personuppgifter	4
7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur	4
7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen	4
8 Åtaganden	5
8.1 Kundens åtaganden	5
8.2 Ineras åtaganden	5
9 Servicenivåer	5
9.1 Servicenivåer för Sjunet.....	5
9.2 Servicenivåer för Tjänsten	5
10 Support	5
10.1 Första linjens support	6
10.2 Andra linjens support.....	6

Sjunet - 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. Sjunet - Beskrivning och tjänstespecifika villkor utgör en unik del av Avtalet. För Avtalets övriga dokument se www.inera.se.

2 Bakgrund

Sjunet utgör ett driftsäkert och kvalitetssäkrat kommunikationsnät som är anpassat för de höga krav på tillgänglighet, stabilitet och överföringshastighet som ställs inom vård och omsorg.

Tjänsten utgörs av Ineras nationellt administrativa och övergripande förvaltning av Sjunet.

3 Referenser

Källa	Beskrivning
www.inera.se	Information om tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera

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
Inte tillämpligt		

5 Beskrivning av Tjänsten

5.1 Övergripande beskrivning

5.1.1 Övergripande beskrivning av Sjunet

Sjunet är ett kommunikationsnät för Kunder som är verksamma inom hälso- och sjukvård i Sverige.

- Inera är övergripande ansvarig för Sjunet, äger Sjunet och förvaltar Tjänsten.
- ADDA, på uppdrag av Inera, ansvarar för upphandling av leverantör.
- Leverantören blir upphandlad av Adda och tillhandahåller Sjunets tekniska infrastruktur till Kunden.
- Kunden tecknar Avtalet med och beställer Tjänsten av Inera, tecknar anslutningsavtal och personuppgiftsbiträdesavtal med leverantören samt använder Sjunet.

Sjunet regleras av Sjunets regelverk för informationssäkerhet, vilket är baserat på SS-ISO/IEC 27001. Alla Kunder som använder Sjunet är skyldiga att följa Tjänstens regelverk. Sjunets regelverk återfinns på www.inera.se.

5.1.2 Övergripande beskrivning av Sjunet

Tjänsten består i Ineras nationellt administrativa och övergripande förvaltning av Sjunet inom vilken Inera ansvarar för att:

- administrativt samordna Sjunet
- kravställa upphandling av leverantör
- kravställa innehållet i anslutningsavtalet
- genomföra kundkvalificering
- genomföra temporär avstängning av Kunden
- utgöra andra linjens support.

5.1.2.1 Kundkvalificering

Inera ansvarar för att kvalificera samtliga Kunder vilka vill använda Sjunet.

Kundens beställning av Sjunet initieras av att Kunden tecknar Avtalet samt beställer Tjänsten av Inera varefter Inera genomför en kundkvalificering. Efter godkänd kundkvalificering medges Kunden teckna anslutningsavtalet med leverantören.

5.1.2.2 Temporär avstängning

Inera ansvarar för att temporärt avstänga Kunder från Sjunet.

När Kunden tecknat anslutningsavtalet med leverantören medges Kunden integrera sina IT-system med Sjunet.

I de fall Kunden utgör eller riskerar utgöra en betydande informationssäkerhetsrisk för Inera, leverantören eller andra Kunder, eller i övrigt inte uppfyller sina åtaganden enligt Avtalet äger Inera rätt att med omedelbar verkan temporärt avstänga Kunden från Sjunet. Kunden äger inte rätt till någon ekonomisk ersättning med anledning av en sådan avstängning.

5.2 Syfte

Syftet med Sjunet är att erbjuda Kunden ett kvalitetssäkrat kommunikationsnät som bidrar till att Kundens verksamhetskritiska e-tjänster erhåller en garanterad tillgänglighet samt att bidra till att utgöra ett alternativt kommunikationsnät i de fall internet inte erbjuder Kunden efterfrågad redundans eller kvalitet.

Syftet med Tjänsten är att erbjuda Kunden en långsiktig administrativ samordning och förvaltning av Sjunet.

5.3 Regelverk

Sjunet regleras av Sjunets regelverk för informationssäkerhet, vilket är baserat på SS-ISO/IEC 27001. Alla Kunder som använder Sjunet är skyldiga att följa Tjänstens regelverk. Sjunets regelverk återfinns på www.inera.se.

5.4 Beroenden

Inte tillämpligt.

6 Behandling av personuppgifter

Inte tillämpligt

7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

Inte tillämplig

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.

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.

att temporärt stänga av Kunden från Sjunet för det fall Kunden utgör eller riskerar att utgöra en betydande informationssäkerhetsrisk för Inera, leverantören eller andra Kunder, eller i övrigt inte uppfyller sina åtaganden enligt Avtalet. Inera ersätter inte Kunden för dennes eventuella kostnader med anledning av en sådan avstängning.

9 Servicenivåer

9.1 Servicenivåer för Sjunet

Servicenivåer och tillgänglighet regleras av anslutningsavtalet.

9.2 Servicenivåer för Tjänsten

Inte tillämpligt

10 Support

Kundens support gällande Sjunet tillhandahålls i enlighet med anslutningsavtalet.

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

10.1 Första linjens support

Sjunets leverantör utgör första linjens support.

- Första linjens support ansvarar för att svara på frågor om teknisk anslutning till och integration med Sjunet samt övergripande frågor om Sjunet.
- I de fall första linjens support inte kan hantera ett supportärende, förmedlar de supportärendet till andra linjens support.
- Kunden kontaktar första linjens support i enlighet med vid var tid gällande rutiner vilka återfinns på www.inera.se.

10.2 Andra linjens support

Tjänstens förvaltning utgör andra linjens support.

- Andra linjens support ansvarar för att besvara funktionella och administrativa frågor om Sjunet samt samtliga frågor om Tjänsten.
- Kunden kontaktar andra linjens support i enlighet med vid var tid gällande rutiner vilka återfinns på www.inera.se.