

Video- och distansmöte

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

Innehållsförteckning

Video- och distansmöte - Beskrivning och tjänstespecifika villkor	Fel! Bokmärket är inte definierat.
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 Tilläggsbeställningar Mötestjänst	3
5.1.2 Central övervakning	4
5.1.3 Protokoll och standarder	4
5.1.4 Nödvändig lokal utrustning	4
5.1.5 Arkitektur	4
5.1.6 Ineras Tjänst Sjunet	4
5.2 Syfte	4
5.3 Regelverk.....	5
5.4 Beroenden.....	5
6 Behandling av personuppgifter	5
6.1 Personuppgiftsbehandlings förhållanden	5
6.1.1 Föremålet för behandlingen.....	5
6.1.2 Behandlingens varaktighet.....	5
6.1.3 Behandlingens art.....	5
6.1.4 Behandlingens ändamål	5
6.1.5 Typ av personuppgifter	5
6.1.6 Kategorier av registrerade personer	6
6.2 Tjänstespecifika instruktioner	6
7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur	6
7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen	6
8 Åtaganden	6
8.1 Kundens åtaganden	6
8.2 Ineras åtaganden	7
9 Servicenivåer för tjänsten	7
9.1 Definitioner.....	7
9.2 Tillgänglighet Tjänsten	7
10 Support	8

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

2 Bakgrund

Inera tillhandahåller Tjänsten vilken gör det möjligt för personer att mötas på distans via video eller telefon.

Tjänsten effektiviserar och underlättar arbetet inom hälso- och sjukvård, genom att komplettera traditionell sjukhusvård och besök på vårdinrättningar med distanssamtal, videokonsultationer, vård på distans och egenvård. Tjänsten bidrar till att fler kan ta del av det som vården erbjuder, samtidigt som resurser utnyttjas mer kostnadseffektivt. Tjänsten gör det möjligt att tillhandahålla lika vård för alla, eftersom man med hjälp av Tjänsten kan erbjuda patienter samma Kvalitet på vård oavsett var i landet de befinner sig.

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 av Tjänsten

Tjänsten består av en central infrastruktur ("Centrala infrastrukturen") med en (1) anslutningspunkt på Ineras Tjänst Sjunet, vilken kallas gatekeeper ("Gatekeepern"). Kunden ansluter sin lokala infrastruktur till Gatekeepern och kan via den komma i kontakt med andra videokonferenssystem. Gatekeepern håller reda på nummer (sk. E.164-alias) och adresser till anslutna organisationers lokala anslutningspunkter för Tjänsten.

Via Gatekeepern nås en koppling mot Internet, som gör det möjligt att ha samtal över Internet. Kundens egen organisation behöver då inte ha en egen internetplacerad infrastruktur för att kunna nå andra parter över Internet.

Redundans ingår, vilket innebär att om en uppkoppling går ner, så tar en annan automatiskt vid. Redundansen bidrar till ökad driftsäkerhet och stabilitet hos Tjänsten.

5.1.1 Tilläggsbeställningar

Mötestjänst

Tjänsten rymmer en nationell mötestjänst ("Mötestjänsten") vilken möjliggör videomöten med flera olika organisationer vid ett och samma tillfälle. Mötestjänsten är ett komplement av Centrala infrastrukturen. Centrala infrastrukturen behövs för att videosystem ska kunna ringa upp varandra, och mötestjänsten bidrar med möjligheten för fler system att prata med varandra samtidigt.

Utbildning

Utbildningar utöver den övergripande introduktionsworkshopen.

Support utanför kontorstid

Övervakning av möten

Konsultstöd

Inspelning av evenemang

Inspelning av evenemang inklusive personal och erforderlig utrustning, heldag eller halvdag

Direktsändning inklusive inspelning av evenemang

Inspelning och direktsändning av evenemang, inklusive personal och erforderlig utrustning, heldag eller halvdag

Lagring av videomaterial**Autentisering**

SMS-kod eller motsvarande tillitsnivå, enligt DIGG:s modell för e-legitimation

5.1.2 Central övervakning

I Centrala infrastrukturen ingår en övervakningstjänst som används för att leverera statistik över infrastrukturens användning samt för att bevaka att inte kapacitet och licenser överskrids.

5.1.3 Protokoll och standarder

Tjänsten är utformad så att H.323-samtal stöds mellan anslutna organisationer. Brandväggstraversering via H.460.x stöds av Tjänsten. En adressplan för E.164 samt URI finns framtagen.

5.1.4 Nödvändig lokal utrustning

För att kunna använda Tjänsten behöver varje Kund ha nedanstående:

- Egna videokonferenssystem, det vill säga videoutrustning i mötesrum och/eller klienter på aktuella datorer.
- Tillgång till en egen, eller inhyrd, lokal infrastruktur där den lokala utrustningen registreras/ansluts, så att endast en (1) anslutning sedan kan göras mot Centrala infrastrukturen.
- Lokal utrustning måste följa centralt bestämd standard för att videomötena ska fungera på ett bra och tillförlitligt sätt.

5.1.5 Arkitektur

Tjänsten är uppbyggd på ett sådant sätt att det förutsätts att Kunden har en egen videoinfrastruktur som kan kopplas mot den centralt placerade infrastrukturen som tillhandahålls av Inera. I Tjänsten finns också möjlighet att nyttja kapacitet för flerpartsmöten. För externa och icke anslutna organisationer finns en möjlighet att nå anslutna organisationer. Denna är dock begränsad jämfört med hur anslutna organisationer når varandra.

5.1.6 Ineras Tjänst Sjunet

Samtal i Tjänsten kan kopplas upp på Ineras Tjänst Sjunet, men också ut mot internet.

5.2 Syfte

Syftet med Tjänsten är att på ett kostnadseffektivt sätt stödja anslutna organisationers möjligheter att mötas över geografiska och organisatoriska gränser och därmed underlätta samarbeten dem emellan. Tjänsten bidrar även till att öka möjligheten för vårdgivare att ge lika vård till alla, oberoende av geografisk placering.

5.3 Regelverk

Inte tillämpligt.

5.4 Beroenden

Tjänsten är beroende av följande av Ineras Tjänster:

- Sjunet (vid användning av Tjänsten via Ineras Tjänst Sjunet).

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 Personuppgiftsbehandlings förhållanden

6.1.1 Föremålet för behandlingen

Tjänsten.

6.1.2 Behandlingens varaktighet

Tills vidare.

6.1.3 Behandlingens art

Videokonferensmöten.

6.1.4 Behandlingens ändamål

Att administrera möten på distans inom hälso- och sjukvården.

6.1.5 Typ av personuppgifter

- Kundens kontaktperson
 - Identifikationsuppgift (förnamn och efternamn)
 - Kontaktuppgifter (telefonnummer och e-postadress).
- Personal
 - Ostrukturerad information via innehållet i samtalet mellan mötets deltagare.
 - Ljud och Bild via videomöte
- Patienter och närstående
 - Ostrukturerade personuppgifter inklusive känsliga personuppgifter (t.ex. uppgifter om enskilds hälsa) och andra integritetskänsliga uppgifter (t.ex. uppgifter om enskilds ekonomi) via innehållet i videomötet mellan mötets deltagare.
 - Ljud och Bild via videomöte

6.1.6 Kategorier av registrerade personer

- Kundens kontaktperson
- Personal
- Patienter och närstående

6.2 Tjänstespecifika instruktioner

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

1. Säkerställa funktionalitet för att säkra videokonferensmöten i Tjänsten. Tjänsten ska innefatta stöd för kryptering av samtliga videosamtal. Stödet ska medge som lägsta standard AES.128.
2. Lagra personuppgifter avseende förnamn, efternamn, telefonnummer och e-postadress för Kundens kontaktperson.
3. Gallra personuppgifterna senast sex (6) månader efter Kundens abonnemang har upphört.
4. Att på Kundens begäran spela in och lagra inspelade videomöten
5. Gallra inspelade videomöten senast tre (3) månader efter inspelningsdatum.
6. Att på Kundens begäran överföra inspelade samtal till Kunden och därefter radera samtalet.

7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

Inte tillämpligt.

8 Åtaganden

8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

att ansluta sin lokala infrastruktur mot Tjänsten.

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.

att fullgöra de åtaganden som stadgas i Allmänna villkor (Ineras allmänna villkor).

att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för kommunikation med Inera samt att vid utbyte av kontaktpersonen meddela Inera om utbytet.

8.2 Ineras åtaganden

Inera åtar sig

att tillhandahålla Tjänsten.

att så snart som det är möjligt underrätta Kunden om ändringar i förhållanden som kan anses vara av betydelse för Kundens anslutning.

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: <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	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.