



# Avtal om Kundens användning av Hjälpmedelstjänsten

Bilaga 1 - Specifikation av Hjälpmedelstjänsten



## Innehåll

<b>1. Inledning</b>	<b>3</b>
<b>2. Tjänstebeskrivning</b>	<b>3</b>
2.1 Tjänstens funktionella krav	3
2.2 Tjänstens icke-funktionella krav	4
2.3 SLA Prestanda	4
<b>3. Tjänstens arkitektur och design</b>	<b>5</b>
3.1 Tjänstens arkitekturkrav	5
<b>4. Förvaltningsåtagande för tjänsten</b>	<b>6</b>
4.1 Applikationsförvaltning	6
4.2 Samverkansprocesser	6
<b>5. Driftåtagande för tjänsten</b>	<b>7</b>
5.1 Driftkapacitet	7
5.2 SLA Serverdrift	7
<b>6. Supportåtagande för tjänsten</b>	<b>7</b>
6.1 Supportkapacitet	7
6.2 SLA Support	7
<b>Checklista för förvaltningsåtagande</b>	<b>8</b>
1. Start	8
2. Planering och styrning	8
3. Löpande förvaltning	8
4. Utredning och förbättringsförslag	9
5. Vidareutveckling	9
6. Avveckling	9
<b>Checklista för supportåtagande</b>	<b>10</b>
1. Konfiguration av supporttjänst	10
2. Start	10
3. Drift	11
4. Avveckling	11
<b>Checklista för servicenivåer</b>	<b>12</b>
Definitioner	12



1. SLA Serverdrift .....	13
2. SLA Support.....	13
3. SLA Prestanda .....	13



## Bilaga 1 - Specifikation av Hjälpmedelstjänsten

### 1. Inledning

Detta dokument utgör Bilaga 1 - Specifikation av Hjälpmedelstjänsten, till det Avtal som upprättats mellan Inera och Kunden.

### 2. Tjänstebeskrivning

#### 2.1 Tjänstens funktionella krav

Tjänstebeskrivningen omfattar följande funktionella krav:

Funktionella krav	Beskrivning
Ingående funktioner	<p>Tjänstens funktioner:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>hjälpmedelsdatabas, som del av produkt- och avtalsdatabasen Produktkatalogen</li><li>kundservice</li></ol> <p>Funktioner hos hjälpmedelsdatabasen (punkt 1):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>lagra information om produkter och upphandlingsavtal avseende hjälpmedel</li><li>tillgängliggöra information för olika konsumenter, exempelvis hjälpmedelsverksamheten – personer och system – och Tema Hjälpmedel på <a href="http://www.1177.se">www.1177.se</a></li></ol> <p>Med information menas data om produkter och artiklar, bilder, sprängskisser, bruksanvisningar, manualer, monteringsanvisningar etc.</p> <p>Funktionalitet som hjälpmedelsdatabasen erbjuder är (dock ej begränsat till)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>att registrera hjälpmedel med tillhörande information</li><li>att förändra information knutet till ett hjälpmedel</li><li>att knyta ett hjälpmedel till ett avtal</li><li>att skapa avtal och registrera grunduppgifter</li><li>att godkänna avtal</li><li>att exportera/lämna information till ett annat system</li><li>att söka och läsa om hjälpmedel</li><li>att skapa, förändra eller ta bort invånarutbud.</li></ul>



Funktionssamband	Hjälpmedelstjänsten används inom ramen för <ol style="list-style-type: none"><li>1. upphandlingsprocessen, för upphandling av hjälpmedel</li><li>2. förskrivningsprocessen, som i stora drag handlar om hur hjälpmedel förskrivs till personer med funktionsnedsättning. Processen består av dessa processteg:<ul style="list-style-type: none"><li>• Förskrivaren bedömer den enskildes behov.</li><li>• Hjälpmedlet provas ut, anpassas och förskrivs.</li><li>• Förskrivaren instruerar, tränar och informerar den som ska använda hjälpmedlet liksom dennes, närstående och/eller kontaktperson för personal om hjälpmedlets användning och säkerhet före och under användningen.</li><li>• Förskrivaren följer upp och utvärderar funktion och nytta.</li></ul></li></ol>
------------------	--

## 2.2 Tjänstens icke-funktionella krav

Tjänstebeskrivningen omfattar följande icke-funktionella krav:

Icke-funktionella krav	Beskrivning
Kundservice	Kundservice är ett koncept för effektiv kundhantering kopplat till eHälsotjänster. Funktionen koordinerar anslutningar och svarar på frågor om Tjänsterna samt hanterar incidenter och ger support. Syftet med kundservice är att förenkla kontakten med Kunden och effektivisera internt arbete.
Säkerhet	Informationen har en låg säkerhetsklassificering som innebär att den befintliga tjänsten Säkerhetstjänster inte används.
Tillgänglighet	Tillgänglighet definieras i fastställda servicenivåer (SLA Serverdrift, SLA Testmiljö, SLA Service Desk) för Tjänsten.
Prestanda	Prestanda definieras i fastställda servicenivåer (SLA Prestanda) för Tjänsten och kravställs med svarstid som huvudsakliga måttetal. Svarstiden uppmäts vid ett visst lastscenario för olika anrop med varierande komplexitet.

## 2.3 SLA Prestanda

Prestandakrav på Tjänsten skall följa fastställd servicenivå SLA Prestanda (se Checklista Servicenivåer).



## 3. Tjänstens arkitektur och design

### 3.1 Tjänstens arkitekturkrav

Tjänsten hanterar inte information som kräver att gemensamma infrastrukturtjänster, såsom Nationella tjänsteplattformen, nyttjas.

Tjänsten kommunicerar via internet.

Vald implementation av databas för Hjälpmedelstjänsten baseras på den befintliga databasen Produktkatalogen inom Västra Götalandsregionen.

Tjänstens arkitektur är utformad för att stödja verksamhetsbehov, bland annat hos hjälpmedelsverksamhet och för e-handel.



## 4. Förvaltningsåtagande för tjänsten

### 4.1 Applikationsförvaltning

Med applikationsförvaltning avses processen att hantera Tjänsten under hela dess livscykel efter godkänd leverans. Detta innebär, allmänt sett, ansvar för att Tjänsten införs, underhålls, används, vidareutvecklas och slutligen avvecklas.

Tjänsten kommer att behöva utvecklas kontinuerligt i takt med förändrade krav och att flera applikationer nyttjar dessa. Särskilt viktigt är det att systemförändringar orsakade av ändrad lagstiftning och liknande genomförs i samråd mellan Leverantören och Kunden, i enlighet med processen för Ändringshantering.

Enskilda gränssnitt kommer att behöva utvecklas för att implementera ny funktionalitet. Det är i den processen viktigt att kunna bevara redan driftsatta lösningar/applikationer samtidigt som man erbjuder ett nytt gränssnitt för de tillämpningar som behöver det.

Syftet med applikationsförvaltning av Tjänsten är att:

- införande av uppdateringar sker i samråd mellan ansvariga för applikationsförvaltning, applikationsdrift och serverdrift;
- nya versioner och rättningar av Tjänsten skall kunna driftsättas utan att påverka applikationer som nyttjar Tjänsterna;
- hantera support gentemot användare av Tjänsten.

Kategorier av förändringar som måste kunna hanteras:

- förändrad implementation av komponent/Tjänst;
- byte av eller ändrade externa stödsystem (kodsysteem, elektronisk katalog, personuppgiftssystem etc.);
- förändrad fysisk placering av komponenter;
- att lägga till nya Tjänster, tillämpningar, komponenter;
- förändrade datamodeller;
- förändrade förvaltningsregelverk.

### 4.2 Samverkansprocesser

Samverkansprocesser för förvaltningsåtagande redovisas i Bilaga 3 – Samverkansformer och samverkansprocesser.



## 5. Driftåtagande för tjänsten

### 5.1 Driftkapacitet

Inera kommer att:

- hantera hela livscykeln för varje avtalad och förtecknad infrastrukturkomponent från beställning och installation till avinstallation och skrotning (gäller under avtalstiden);
- hantera releaser under avtalsperioden;
- hantera supportavtal och underleverantörer så att avtalade servicenivåer uppfylls samt att förutsättningar för fortsatt efterlevnad av servicenivåer alltid kan påvisas;
- tillse att enskilda infrastrukturkomponenter är ändamålsenligt sammankopplade och fungerar felfritt både som enskilda komponenter och som en del av den integrerade helheten.

I livscykeln för drift ingår bland annat konfiguration av drifttjänst, applikationsdrift, serverhantering, tillgänglighet och säkerhet, teknisk databasadministration, kapacitetsplanering.

### 5.2 SLA Serverdrift

Driftåtagande skall följa fastställd servicenivå för Tjänsten (se Checklista Servicenivåer).

## 6. Supportåtagande för tjänsten

### 6.1 Supportkapacitet

Supportkedjan för Tjänsten inbegriper flera olika juridiska parter. Det är därför viktigt att Kundservice har tydliga gränssytor mot både användare och underleverantörer för att eventuella problem ska lösas så fort som möjligt.

Syftet med support av Tjänsten är att:

- direkt lösa problem av användarkaraktär (andra linjens support);
- koordinera den totala supportleveransen;
- vara länk till övriga parter och samverka i en totalleverans.

### 6.2 SLA Support

Supportåtagande skall följa fastställd servicenivå för support för Tjänsten (se Checklista Servicenivåer).





## Checklista för förvaltningsåtagande

Tabellerna som följer anger de huvudaktiviteter som tillhör livscykeln för förvaltning.

### 1. Start

Huvudaktivitet	Ingår	Tillägg	Notering
Etablering av applikationsförvaltning			Gäller för start av förvaltning för ett serviceobjekt.
Övertagande av serviceobjekt	x		Gäller vid mottagande av vidareutveckling eller nytt serviceobjekt från leverantör eller fristående utvecklingsprojekt. Förutsätts att applikationsförvaltning är etablerad.

### 2. Planering och styrning

Huvudaktivitet	Ingår	Tillägg	Notering
Övergripande planering och uppföljning	x		Uppdatering av övergripande förvaltningsplan som beskriver tjänster, metoder och samverkan.
Samarbete med drift	x		Beställa ändring av drifttjänster, såsom övervakning eller kapacitet, till följd av ändring i applikation.
Styrning/kontroll av servicenivåer		x	Regelbundet gå igenom servicenivåer med Kunden och stämma av åtgärder.

### 3. Löpande förvaltning

Samverkansprocesserna incidenthantering, problemhantering, ändringshantering, releasehantering, konfigurationshantering och kapacitetshantering beskrivs i Bilaga 3 - Samverkansformer och samverkansprocesser.



## 4. Utredning och förbättringsförslag

Huvudaktivitet	Ingår	Tillägg	Notering
Probleminriktad utredning	x		Analys och framtagning av förslag på förbättring utifrån allvarlighetsgrad och förekomst.
Ändrade förutsättningar	x		Bedömning av behov av ändring på grund av ändrade förutsättningar inom verksamhet, IT-ramverk eller teknisk plattform.
Systemgranskning	x		Review av system för att belysa hur det svarar mot verksamhet-, användar-, säkerhets-, eller tekniska krav.

## 5. Vidareutveckling

Huvudaktivitet	Ingår	Tillägg	Notering
Projektledning, testledning	x		
Kravgranskning och analys	x		
Design	x		Design av vidareutveckling baserat på godkända krav inklusive gränssnitt till andra system.
Utveckling och test	x		

Om inget annat överenskomms görs vidareutveckling inom Hjälpmedelstjänsten utifrån budgeterad ram för vidareutveckling.

## 6. Avveckling

Huvudaktivitet	Ingår	Tillägg	Notering
Avveckling	x		Ta fram plan för avveckling eller överlämning till annan part.
Samverkan vid överlämning till annan part	x		



## Checklista för supportåtagande

Tabellerna som följer anger de huvudaktiviteter som tillhör livscykeln för support.

### 1. Konfiguration av supporttjänst

Supportkedjan är väl definierad med tydliga beskrivningar av ansvar och arbetsuppgifter för respektive del och består av nedanstående områden:

Tjänster	Serviceobjektstyper	Notering
Kapacitetsavrop	Dygnet runt alla dagar	Funktionen ska vara bemannad med god kompetens mellan dygnet runt alla dagar.
	Bemanning övrig tid	-
Tillägg till kapacitetsavrop	Kunskapsnivå	Funktionen ska ha tillräckligt god kunskap om applikationen för att kunna avgöra om ett problem beror på handhavande eller tekniska orsaker.
	Telefonväxel	Funktionen ska ha tillgång till en telefonväxel med tonval, telefonkö och möjlighet att spela in meddelanden vid större driftstörningar.
	Webbsida	Funktionen ska publicera och underhålla en webbsida där aktuell driftinformation visas. Vid allvarliga störningar ska webbsidan uppdateras flera gånger per timme.
	SMS	Funktionen ska ha möjlighet att skicka sms till de personer som valt att prenumerera på driftstatus för allvarliga störningar (prio 1). Avgift för SMS kan tillkomma. Övrig notifiering görs via e-post.

### 2. Start

Huvudaktivitet	Ingår	Tillägg	Notering
Design och dimensionering	x		Förfrågan bearbetas av utsedd supportansvarig som tillsammans med berörda specialister från applikationsförvaltning.
Beställning	x		Förfrågan om utökat tjänsteåtagande.
Dokumentation av applikationsmiljö och supportrutiner	x		Dokumentation av supportkedja samt anvisningar och instruktioner tas fram av den centrala supporten tillsammans med driftfunktionen.
Installation av ärendehantering	x		
Installation av kommunikationsrutiner	x		



### 3. Drift

Huvudaktivitet	Ingår	Tillägg	Notering
Övervakning av supportkedjan	x		Supportansvarig återkopplar utfall av SLA med lokala supportfunktioner och övriga leverantörer.
Generella supporttjänster		x	Återkoppling till Kunden avseende ärendestatistik och tillgänglighet sker enligt överenskommet intervall.
Prestanda- och svarstidsmätningar		x	Djupanalys av supporttjänsten.
Säkerhetspolicys	Ej aktuell	Ej aktuell	Riktlinjer för informationssäkerhet som är baserade på ISO27001:2005.
Samverkan förvaltning - support - drift	x		Samverkan enligt processbeskrivning.

### 4. Avveckling

Huvudaktivitet	Ingår	Tillägg	Notering
Säker sluthantering av data	x		
Avinstallation	x		
Återanvändning och sluthantering av licenser och data	x		
Samverkan vid överlämning till annan part	x		



## Checklista för servicenivåer

Servicenivåerna utgör överenskommelsens mätvärden och är en definition av hur, när och med vilken säkerhet Tjänsten ska levereras. Tredjepartsleverantören skall utföra service och underhåll, utan att störningar eller avbrott sker i serverdriften. Underhåll av produktionsmiljön utförs således under drift och tidpunkten för underhåll av produktionsmiljön bör planeras till tider där belastningen är låg, exempelvis nattetid.

Mätning sker automatiskt med tredjepartsleverantörens övervakningsverktyg månadsvis under tillgänglig tid. Endast de Tjänster vilka tredjepartsleverantören ansvarar för ingår i Tillgängligheten och kommer att mätas. Akut planerade avbrott begärda av tredjepartsleverantören och som överenskomits mellan tredjepartsleverantören och Inera räknas inte in i Tillgängligheten – de räknas som för tredjepartsleverantören godkänd planerad Avbrottstid.

## Definitioner

Begrepp	Definition
Tillgänglighet	<p>Tillgängligheten skall beräknas som en funktion av den aktuella mätperioden som utgörs av kalendermånad efter den dag från och med vilken Tjänsten ska tillhandahållas i enlighet med vad som anges i detta Avtal, med avdrag för avbrott, dividerat med den aktuella mätperioden "Total tid". Planerad Avbrottstid tas ej med i beräkningen vid beräkning av tillgänglighet.</p> <p>Tillgängligheten beräknas enligt följande formel: <math display="block">\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100</math></p>
Avtalad tid	Den tid då Tjänsten skall vara tillgänglig.
Avbrottstid	<p>Avbrottstid är den tid då det Avtalad tid föreligger ett fel eller avbrott i Tjänsten. Beräkningen av Avbrottstiden inkluderar inte följande:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Avbrott till följd av force majeure-händelse.</li><li>• Avbrott till följd av begärt Systemunderhåll.</li><li>• Avbrott som orsakas av nätverkskomponenter eller maskinerheter utanför drifttjänstens och som tredjepartsleverantören ej ansvarar för.</li></ul>
Systemunderhåll	Ett i förväg överenskommet avbrott eller uppehåll i Tjänsten, av någon form, för Systemunderhåll eller motsvarande. Tillåtet eller överenskommet Systemunderhåll enligt denna punkt räknas ej som Avbrottstid.



## 1. SLA Serverdrift

SLA	Beskrivning	Notering
Serverdrift	Avtalad tid	Alla dagar: 00.00-24.00. Tillgänglighet på nittionio komma fem (99,5) procent.
	Mätmetod	Serverdrifttjänsten är otillgänglig när Avbrottstid överskrids. Tredjepartsleverantören mäter denna utifrån felanmälningar och sitt eget övervakningssystem.
	Uppföljning	Tredjepartsleverantören redovisar antalet stopp och Avbrottstid månadsvis.

## 2. SLA Support

SLA	Beskrivning	Notering
Support	Avtalad tid	Första linjens support: Dygnnet runt alla dagar Andra linjens support: Måndag-fredag 08:00-12:00 och 13:00-16:00
	Mätmetod	Leverantörens första linjens support skall ha en svarstid på max två (2,0) minuter dygnet runt i 90 % av samtliga samtal.
	Uppföljning	Leverantörens första linjens support mäter och redovisar månadsvis.

## 3. SLA Prestanda

SLA	Beskrivning	Notering
Prestanda	Avtalad tid	Alla dagar: 00.00-24.00. Svarstider för olika funktioners användningsområden ska motsvara skälig nivå.
	Mätmetod	Tredjepartsleverantören mäter svarstider utifrån sitt eget övervakningssystem. Svarstiden uppmäts med ett visst lastscenario för olika anrop med varierande komplexitet.
	Uppföljning	Tredjepartsleverantören följer upp svarstider i användargränssnittet regelbundet.