



# **Avtal om Kundens användning av Journal via nätet**

## **Bilaga 3 - Specifikation av Applikationen Journalen**

Mellan Inera och Kund



## Innehåll

<b>1. Inledning</b> .....	<b>2</b>
1.1 Referenser .....	2
<b>2. Applikationsbeskrivning</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Servicenivåer för Applikationen Journalen</b> .....	<b>3</b>
3.1 Definitioner .....	3
3.2 Tillgänglighet Applikationen Journalen.....	3
3.3 Hantering av fel och avbrott i Applikationen Journalen .....	3
3.4 Support .....	4
3.4.1 Invånaren upptäcker felet.....	4
3.4.2 Kunden upptäcker felet.....	4



## Bilaga 3 - Specifikation av Applikationen Journalen

### 1. INLEDNING

Detta dokument utgör Bilaga 3 - Specifikation av Applikationen Journalen, till det Avtal som upprättats mellan Inera och Kunden.

#### 1.1 Referenser

Här listas de webbplatser och dokument som refereras till för ytterligare information.

Webbplats	Beskrivning
<a href="http://www.inera.se">www.inera.se</a>	Information kring tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera samt information kring avtal för Ineras tjänster samt tillhörande rutiner.

### 2. APPLIKATIONSBESKRIVNING

Applikationen Journalen ger användaren direktåtkomst till sin journalinformation via Internet. Applikationen Journalen syftar till att öka invånarens tillgänglighet till den egna vårdinformationen, stärka invånarens påverkan på vården, effektivisera och förenkla kontakten med invånarna för snabbare omhändertagande, möjliggöra delaktighet för invånarna och förbättra tillgängligheten till vården.

Applikationen Journalen hämtar data från bl.a. vårdgivarnas journalsystem via den Nationella Tjänsteplattformen.

Applikationen Journalen består av tre huvudkomponenter; en webbapplikation, en integrationsmotor med ett tjänstelager samt ett webbaserat administrationsverktyg.

Webbapplikationen tillhandahåller webbgränssnittet mot användaren och integrationsmotorn hanterar kommunikationen mot externa integrationer såsom den Nationella Tjänsteplattformen.

Administrationsverktyget tillhandahåller ett webbgränssnitt mot administratörer av Applikationen Journalen. Administrationsverktyget används för att konfigurera Applikationen Journalen. Administrationen sköts gemensamt av Inera och Kunden.



### 3. SERVICENIVÅER FÖR APPLIKATIONEN JOURNALEN

#### 3.1 Definitioner

Tillgänglighet ska mätas med hjälp av följande mätvärden och definitioner.

Begrepp	Definition
<b>Avbrottstid</b>	Avbrottstid är den tid då det föreligger ett fel eller avbrott, vilket tillhör felklass (prio)= Kritisk eller Hög i enlighet med Ineras vid var tid gällande rutiner för samverkansformer (rutinerna finns tillgängliga på <a href="http://www.inera.se">www.inera.se</a> , Avtal). Beräkningen av Avbrottstiden inkluderar inte följande: <ul style="list-style-type: none"><li>• Avbrott till följd av force majeure.</li><li>• Planerade avbrott.</li><li>• Annat avbrott som beror på omständigheter, vilka Inera inte svarar för.</li></ul>
<b>Total tid</b>	Den aktuella mätperioden som utgörs av en (1) kalendermånad.
<b>Tillgänglighet</b>	Tillgängligheten beräknas enligt följande formel:  $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$

#### 3.2 Tillgänglighet Applikationen Journalen

Inera har som mål att upprätthålla en tillgänglighet på 99,80 procent (%) dygnet runt alla dagar i veckan för Applikationen Journalen. Kunden äger dock inte göra gällande några påföljder gentemot Inera om inte nämnda tillgänglighet nås.

Inera ska vid utförande av service och underhåll av Applikationen Journalen i möjligaste mån undvika störningar eller avbrott i IT-driften och i synnerhet undvika störningar eller avbrott under kontorstid. Inera ska på sätt som Inera finner lämpligt meddela Kunden inom skälig tid före planerat driftstopp i Applikationen Journalen.

#### 3.3 Hantering av fel och avbrott i Applikationen Journalen

Fel och avbrott i Applikationen Journalen ska hanteras enligt följande.

Felklass	Hantering
<b>Kritisk</b>	Felsökning ska påbörjas omedelbart
<b>Hög</b>	Felsökning ska påbörjas inom 24 timmar
<b>Medel</b>	Felet ska vara åtgärdat vid nästa servicefönster
<b>Låg</b>	Felet ska vara åtgärdat vid nästa release

I övrigt ska prioritering och hantering ske i enlighet med Ineras vid var tid gällande rutiner för samverkansformer.



### 3.4 Support

Support hanteras enligt två olika supportkedjor beroende på vem som upptäcker fel i Applikationen Journalen.

#### 3.4.1 Invånaren upptäcker felet

##### 1177 Vårdguiden e-tjänster

1177 Vårdguiden e-tjänsters Invånarsupport är första linjens support för Applikationen Journalen.

1177 Vårdguiden e-tjänsters Invånarsupport nås genom gränssnittet för 1177 Vårdguiden e-tjänster. Support ges även via telefon: 08-123 135 00 eller via formulärfunktion i 1177 Vårdguiden e-tjänster.

Frågor besvaras mellan kl. 06.00 och 22.00.

1177 Vårdguiden e-tjänsters Invånarsupport ansvarar för att svara på övergripande frågor om 1177 Vårdguiden e-tjänster och de tjänster man kan ta del av via 1177 Vårdguiden e-tjänster. 1177 Vårdguiden e-tjänsters Invånarsupport hanterar frågor om invånarens inloggning och autentisering till 1177 Vårdguiden e-tjänster.

1177 Vårdguiden e-tjänsters Invånarsupport skickar vidare frågor om Applikationen Journalen till andra linjens support.

##### Applikationen Journalens förvaltning

Applikationen Journalens förvaltning är andra linjens support.

Applikationen Journalens förvaltning ansvarar för att svara på frågor om Applikationen Journalen och dess funktion samt övergripande om vad respektive landsting tillgängliggör för information till Applikationen Journalen. Applikationen Journalens förvaltning identifierar fel/avvikelse i Applikationen Journalen och gör felanmälan av Applikationen Journalen till leverantören.

Detaljerade frågor om vad respektive ansluten vårdgivare tillgängliggör eller andra lokala/regionala frågor skickar Applikationen Journalens förvaltning till respektive kontaktyta hos anslutna vårdgivare.

##### Kontaktyta anslutet landsting

Respektive ansluten kund är tredje linjens support.

Respektive ansluten kund ansvarar för att svara på de specifika frågor som berör den information kunden tillgängliggör och dess regelverk.

#### 3.4.2 Kunden upptäcker felet

Kunden ansvarar för första linjens support (intern support).



Inera ansvarar för andra linjens support gentemot Kunden. Andra linjens support koordinerar anslutningar, svarar på frågor om Applikationen Journalen samt hanterar incidenter och ger support till Kundens första linje support.

Kontaktuppgifter Ineras support:

Tel: 0771-25 10 10

E-post: [kundservice@inera.se](mailto:kundservice@inera.se)

Inera ska ha beredskap för allvarliga incidenter dygnet runt. Övriga incidenter ska hanteras under kontorstid. Samtliga incidenter anmäls till Ineras support enligt vid var tid gällande instruktioner på Ineras hemsida. För klassificering av incidenter hänvisas till Ineras vid var tid gällande rutiner för samverkansformer.

---