



Avtal – Nationell Patientöversikt

Bilaga 3. Specifikation av Applikationen Nationell patientöversikt

Mellan Inera och Kund



Innehåll

1. Inledning	2
1.1 Referenser	2
2. Applikationsbeskrivning	2
3. Servicenivåer för Applikationen	3
3.1. Definitioner	3
3.2. Tillgänglighet Applikationen.....	3
3.3. Support	4



Bilaga 3. Specifikation av Applikationen Nationell patientöversikt

1. INLEDNING

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

Med hjälp av Applikationen får Kunden ett användargränssnitt som kan användas för att ta del av Nationell Patientöversikt (sammanhållen journalföring).

1.1 Referenser

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

Webplats	Beskrivning
www.inera.se	Manual Nationell patientöversikt 2

2. APPLIKATIONSBESKRIVNING

Den information om patienten som presenteras, antingen i sin helhet eller i urval enligt filterfunktionen, omfattar:

Personuppgifter, Uppmärksamhetssignal (smitta, överkänslighet och ej strukturanpassad,) Kontakter, Plan, ADL, Funktionstillstånd, Diagnoser, Dokument, Uthämtade läkemedel, Förskrivna läkemedel, Klinisk kemi, Mikrobiologi, EKG, Vaccinationer.

Under 2016 kommer ytterligare informationsmängder att kunna hanteras:

Uppmärksamhetssignal (Allvarlig sjukdom, Behandling, Vårdrutinavvikelse), Vård- och omsorgstjänster, Mikrobiologi, EKG, Mödravård och Remisstatus.

Respektive informationsmängd beskrivs närmare i dokumentet Manual Nationell patientöversikt 2.



3. SERVICENIVÅER FÖR APPLIKATIONEN

3.1. 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 ¹ felklass (prio)= Kritisk eller Hög i enlighet med rutiner för Samverkansformer. Beräkningen av Avbrottstiden inkluderar inte följande: <ul style="list-style-type: none">• Avbrott till följd av force majeure.• Planerade avbrott.• Annat avbrott som beror på omständigheter, vilka Inera inte svarar för.
Total tid	Den aktuella mätperioden som utgörs av kalendermånad.
Tillgänglighet	Tillgängligheten beräknas enligt följande formel: $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$

3.2. Tillgänglighet Applikationen

Inera har som mål att upprätthålla en tillgänglighet på 99,80 procent (%) dygnet runt alla dagar i veckan för Applikationen. 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 i möjligaste mån undvika störningar eller avbrott i IT-driften och i synnerhet undvika störningar eller

1 Prioklasser och hantering

Kritisk – Felsökning ska påbörjas omedelbart

Hög – Felsökning ska påbörjas inom 24 timmar

Medel – ska vara åtgärdat vid nästa servicefönster

Låg – Felet ska vara åtgärdat vid nästa release



avbrott under kontorstid. Inera ska på sätt som Inera finner lämpligt meddela Kunden inom skälig tid före planerat driftstopp i Applikationen.

3.3. Support

Kunden ansvarar för första linjens support gentemot slutanvändare av Applikationen.

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

Kontaktuppgifter Ineras support:

Tel: 0771-25 10 10

E-post: nationellkundservice@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 samverkan.
