



**Avtal om Kundens
användning av
Rådgivningsstödet webb**
Bilaga 1 - Specifikation av tjänsten
Rådgivningsstödet webb

Mellan Inera och Kund



Innehåll

Bilaga 1 - Specifikation av tjänsten Rådgivningsstödet webb	2
1. Inledning	2
2. Bakgrund	2
2.1. Referenser	2
3. Tjänstebeskrivning	2
3.1. Syfte och ändamål med Tjänsten	2
3.2. Webbaserat rådgivningsstöd	3
4. Vid var tid gällande information samt ändringar i detta Avtal	3
5. Åtaganden	3
5.1. Kundens åtaganden	3
5.2. Ineras åtaganden	4
6. Tilläggsbeställningar	4
7. Samverkansformer	4
8. Servicenivåer för Tjänsten	4
8.1. Definitioner	4
8.2. Tillgänglighet Tjänsten	5
8.3. Support	5



Bilaga 1 - Specifikation av tjänsten Rådgivningsstödet webb

1. INLEDNING

Detta dokument utgör Bilaga 1 - Specifikation av tjänsten Rådgivningsstödet webb till det Avtal som upprättats mellan Inera och Kunden.

2. BAKGRUND

Inera stödjer verksamhetsutveckling i landsting, regioner och kommuner, med kvalitetssäkrade digitala tjänster, koordinering av digital utveckling samt kompetens inom interoperabilitet. Våra tjänster används av personal, invånare och beslutsfattare.

Inera tillhandahåller Tjänsten, vilket är ett symtombaserat medicinskt beslutsstöd för bedömning av vårdsökandes vårdbehov. Tjänsten kan nås via Sjunet eller internet.

Genom detta Avtal avser parterna reglera Ineras tillhandahållande av och Kundens nyttjande av Tjänsten.

2.1. Referenser

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

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

3. TJÄNSTEBESKRIVNING

3.1. Syfte och ändamål med Tjänsten

Tjänsten är ett symtombaserat medicinskt beslutsstöd för bedömning av vårdsökandes vårdbehov. Rådgivningsstödet stödjer användaren, som framför allt är sjuksköterskor, i att bedöma vårdbehov och ge kvalitetssäkrade medicinska råd.

Tjänsten levereras som en webbapplikation och kan distribueras antingen via Sjunet eller internet. Rådgivningsstödet webb innehåller kvalitetssäkrade medicinska texter om symtom, sjukdomar och råd om egenvård. Det medicinska innehållet baseras på evidensbaserad medicin och nationella riktlinjer. Det medicinska innehållet är därför tillämpligt i hela landet.



Stödet används på följande sätt. Användaren gör en sökning där den anger patientens symtom varefter den får träff på det beslutsunderlag som matchar symtomet. Rådgivningsstödet webb innehåller ungefär 180 medicinska beslutsunderlag strukturerade utifrån fem brådskegrader. Brådskegrader ger stöd i bedömning inom vilken tidsram den vårdsökande ska kontakta vården eller om möjligt avvakta annan vårdkontakt. Ofta är man då hjälpt av råd om egenvård, konkreta råd eller information, utifrån Rådgivningsstödet, relaterat till symtombilden.

Utöver det medicinska beslutsunderlaget i Rådgivningsstödet webb finns information om bland annat revideringar och tillägg i beslutsunderlagen samt länksamlingar till medicinsk information. Innehållet är samstämmigt med informationen på 1177.se.

3.2. Webbaserat rådgivningsstöd

Tjänsten består av följande delar:

- **Rådgivningsstödet webb:** Ett symtombaserat medicinskt beslutsstöd som kan nås via Sjunet eller Internet. Sjunet används i de fall då Kunden är ansluten till Sjunet, internet används till övriga kunder.
- **Utbildning:** Utbildning för lokala utbildare i Rådgivningsstödet webb.

4. VID VAR TID GÄLLANDE INFORMATION SAMT ÄNDRINGAR I DETTA AVTAL

Detta Avtals innehåll, inkl. hänvisningar till information - t.ex. i form av instruktioner, stadganden och rutiner - på inera.se och/eller andra webbplatser som inera.se hänvisar vidare till, avser vid var tid gällande sådan information. Ineras ändringar i detta Avtal, inklusive information enligt första meningen, ska göras i enlighet med vad stadgas i Bilaga 32 - Allmänna villkor (Ineras allmänna villkor), punkt 9.1.

5. ÅTAGANDEN

5.1. Kundens åtaganden

Kunden åtar sig i enlighet med detta Avtal:

- att etablera en intern förvaltning för Tjänsten.
- att utbilda en (1) medarbetare i Tjänstens användning och säkerställa att medarbetaren vidareutbildar övriga av Kundens användare av Tjänsten i hur Tjänsten ska användas.



att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för att kommunicera med Inera. Kunden ansvarar för att vid byte av denne kontaktperson meddela Inera ändringen.

5.2. Ineras åtaganden

Inera åtar sig i enlighet med detta avtal:

att i enlighet med vad som anges i detta Avtal tillhandahålla Tjänsten.

6. TILLÄGGSBESTÄLLNINGAR

Kunden äger rätt att beställa tilläggstjänster i enlighet med Ineras vid var tid gällande rutiner för tilläggstjänster, vilka återfinns på [Inera.se](https://www.inera.se).

7. SAMVERKANSFORMER

Parternas samverkan avseende Tjänsten och anslutna system, inklusive hantering av utveckling, ändring och tillägg till Tjänsten, ska hanteras i enlighet med vad som framgår av Ineras vid var tid gällande rutiner för samverkansformer, vilka återfinns på [Inera.se](https://www.inera.se).

8. SERVICENIVÅER FÖR TJÄNSTEN

8.1. 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 rutiner för samverkansformer och samverkansprocesser. 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.



Begrepp	Definition
Tillgänglighet	Tillgängligheten beräknas enligt följande formel: $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$

8.2. Tillgänglighet Tjänsten

Inera har som mål att upprätthålla en tillgänglighet på 99,9 procent (%) dygnet runt alla dagar i veckan för Rådgivningsstödet webb. Kunden äger dock inte göra gällande några påföljder gentemot Inera om inte nämnda tillgänglighet nås.

Inera ska vid utförande av service och underhåll av Rådgivningsstödet webb i möjligaste mån undvika störningar eller avbrott i IT-driften och i synnerhet undvika störningar eller avbrott under kvällar och helger. Inera ska meddela Kunden inom skälig tid före planerat driftstopp i Rådgivningsstödet webb.

8.3. Support

Inera ska tillhandahålla support gentemot Kunden i enlighet gällande rutiner för Kundservice och enligt prislista på [Inera.se](https://www.inera.se).