



Avtal om Kundens användning av Stöd och behandling

**Bilaga 1 - Specifikation av tjänsten Stöd
och behandling**

Mellan Inera och Kund



Innehåll

1. Inledning	3
2. Bakgrund	3
2.1 Referenser	3
2.2 Definitioner	3
3. Tjänstebeskrivning	5
3.1 Syftet med Tjänsten	5
3.2 Beskrivning av Tjänsten	5
3.3 Invånarens användning	5
3.4 Kundens användning	5
3.5 Regelverk	5
4. Arkitekturbeskrivning	5
5. Åtagande	6
5.1 Kundens åtaganden	6
5.2 Ineras åtaganden	6
6. Tilläggsbeställningar	7
7. Samverkansformer	7
8. Servicenivåer för Tjänsten	7
8.1 Definitioner	7
8.2 Tillgänglighet Tjänsten	7
8.3 Support	8



Bilaga 1 - Specifikation av tjänsten Stöd och behandling

1. INLEDNING

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

2. BAKGRUND

Inera koordinerar landstingens och regionernas gemensamma e-hälsöarbete och levererar tjänster till nytta för invånare, medarbetare i vård och omsorg samt beslutsfattare.

Inera tillhandahåller Tjänsten, vilken ger Kunderna möjlighet att erbjuda invånare stöd och behandling via Internet. Det kan handla om behandlingar, utbildningar och stödprogram.

Kunden vill använda Tjänsten. Inera och Kunden har tecknat detta Avtal för att reglera Kundens användning av Tjänsten

2.1 Referenser

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

Webbplats	Beskrivning
inera.se	Information kring tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera samt information kring avtal för Ineras tjänster samt tillhörande rutiner.
skl.se	Information kring upphandling, upphovsrätt och utvärdering av internetbaserade behandlingsprogram avseende Stöd och behandling.

2.2 Definitioner

Begrepp	Beskrivning
Behandlare	Av verksamhetschef för hälso- och sjukvård utsedd person som får rollen Behandlare på aktiverad enhet i Stöd och behandling. BeVårdhandlare kan starta, bedriva och avsluta behandling i Tjänsten.
Innehållsleverantör	En av Kunden utsedd producent av stöd- och behandlingsprogram.
Kund	Den som tecknat detta Avtal med Inera om användning av Tjänsten.



Modellavtal	De personuppgiftsbiträdesavtal som tecknas för användning av Ineras Tjänster.
Personuppgiftsansvarig	Den som ensam eller tillsammans med andra självständigt bestämmer ändamålen med och medlen för behandlingen av personuppgifter. En Vårdgivare är Personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som Vårdgivaren utför. I den enskilda hälso- och sjukvården är den juridiska eller fysiska person som bedriver verksamheten Personuppgiftsansvarig. I landsting och kommun är varje myndighet som bedriver verksamheten Personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som myndigheten utför. Personuppgiftsansvaret omfattar tillgängliggörande av uppgifter samt direktåtkomst till systemet för sammanhållen journalföring.
Personuppgiftsbiträde	Den som osjälvständigt behandlar personuppgifter på uppdrag av Personuppgiftsansvarig.
SITHS	SITHS är en tjänstelegitimation för både fysisk och elektronisk identifiering. Ett ordinarie SITHS-kort innehåller en personlig legitimation som visar vem du är, och ett SITHS-certifikat som visar identiteten i din yrkesroll.
Tjänstekontrakt	En specifikation som beskriver ett nationellt standardiserat gränssnitt som förekommer mellan tjänstekomponenter i en tjänstebaserad arkitektur.
Utgivare	En utsedd person som ska vara kvalitetsansvarig för innehållet i stöd- eller behandlingsprogrammet.
Vårdgivare	Statlig myndighet, landsting och kommun i fråga om sådan hälso- och sjukvård som myndigheten, landstinget eller kommunen har ansvar för (offentlig Vårdgivare) samt annan juridisk person eller enskild näringsidkare som bedriver hälso- och sjukvård (privat Vårdgivare).



3. TJÄNSTEBESKRIVNING

3.1 Syftet med Tjänsten

Tjänsten syftar till att öka invånarnas tillgång till stöd och behandling via nätet med säker inloggning.

3.2 Beskrivning av Tjänsten

Tjänsten består av två produkter: Designverktyget samt Stöd och behandling. Kunden, eller av Kunden upphandlad Innehållsleverantör, skapar innehåll i Designverktyget i form av stöd- eller behandlingsprogram. Stöd- och behandlingsprogrammen publiceras därefter till produkten Stöd och behandling. I den arbetar sedan Behandlare och invånare tillsammans med stöd- eller behandlingsprogrammet. Tjänsten möjliggör för landsting, regioner, kommuner och privata vårdgivare att erbjuda invånare stöd och behandling via internet.

3.3 Invånarens användning

Invånarens inloggning till Tjänsten sker via 1177 vårdguidens e-tjänster. Invånaren kan där få tillgång till ett stöd- eller behandlingsprogram i de fall där en Behandlare har bedömt det som lämpligt. Invånaren kan i tjänsten ta del av innehåll, kommunicera med Behandlare, svara på frågor och mätningar och följa sina resultat.

3.4 Kundens användning

Inloggning till tjänsten sker med SITHS-kort via Säkerhetstjänster. Rollen Behandlare kan starta stöd- eller behandlingsprogram på invånare som innehåller text, media, formulär, meddelandefunktion samt följa invånarens mätningar och resultat. Administrativa roller kan till exempel starta enheter, aktivera stöd eller behandlingsprogram till enheter och exportera data.

I Designverktyget kan Kunden skapa stöd- eller behandlingsprogram som exempelvis kan innehålla text, media, formulär och kommunikationsmöjligheter. I Designverktyget finns även rollen Utgivare som tillgängliggör stöd- och behandlingsprogrammen till verksamheten som ska bedriva stöd och behandling.

3.5 Regelverk

Verksamhet som bedrivs i Stöd och behandling regleras bland annat av Hälso- och sjukvårdslag (1982:763), Patientdatalag (2008:355), Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) tillsammans med nya journalföreskriften, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården (2016:40).

4. ARKITEKTURBESKRIVNING

Beskrivning av arkitekturen för Tjänsten finns i Bruksanvisningen för Stöd och behandling som är publicerad på Inera.se.



5. ÅTAGANDE

5.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig i enlighet med detta Avtal:

- att vid varje verksamhets anslutning till Tjänsten genomföra en riskanalys och upprätta rutiner för användning av Tjänsten. Vid behov ska en åtgärdsplan upprättas för användningen.
- att vid varje tillfälle då nytt innehåll tillförs Tjänsten genomföra en riskanalys och upprätta rutiner för användning av Tjänsten. Vid behov ska en åtgärdsplan upprättas för användningen.
- att ansvara för det innehåll Kunden tillhandahåller Tjänsten.
- att ansvara för dokumentation och gallring i enlighet med Patientdatalag. Vid behov av dokumentation ska det ske i Kundens eget journalsystem.
- att säkerställa att användarna har den kompetens som krävs i enlighet med Bruksanvisning för Stöd och behandling & Designverktyget som återfinns på Inera.se.
- att följa bruksanvisning, manualer och checklista för Tjänsten, vilka publiceras via Inera.se.
- att tillhandahålla en lokal organisation för förvaltning av Stöd och Behandling vilken hanterar avtal med Innehållsleverantörer.
- att när Inera begär uppge vilka Innehållsleverantörer som Kunden har ingått avtal med.
- att följa vid var tid gällande Tjänstekontrakt som Tjänsten använder sig av.
- att vid varje tid ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för att kommunicera med Inera samt vid byte av denne kontaktperson meddela Inera om ändringen skriftligt.

5.2 Ineras åtaganden

Inera åtar sig i enlighet med detta avtal:

- att tillhandahålla Tjänsten.
- att följa vid var tid gällande Tjänstekontrakt som Tjänsten använder sig av.



6. TILLÄGGSBESTÄLLNINGAR

Kunden äger rätt att göra tilläggsbeställningar i enlighet med Ineras vid var tid gällande rutiner för tilläggstjänster, vilka återfinns på Inera.se.

7. SAMVERKANSFORMER

Parternas samverkan avseende Tjänsten och anslutna system, inklusive hantering av utveckling, ändring och tillägg till Tjänsten, ska hanteras enligt Ineras vid var tid gällande rutiner för samverkansformer, vilka återfinns på 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 Ineras vid var tid gällande 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: $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$

8.2. 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 meddela Kunden inom skälig tid före planerat driftstopp i Tjänsten.



8.3 Support

Inera ska tillhandahålla support gentemot Kunden och Invånare i enlighet med vid var tid gällande rutiner som återfinns på [Inera.se](https://www.inera.se) under information om Stöd och behandling.
