



# **Avtal om Kundens användning av tjänsten Video- och distansmöte**

**Bilaga 1 - Specifikation av tjänsten Video-  
och distansmöte**

Mellan Inera och Kund



## Innehåll

<b>1. Inledning</b>	<b>3</b>
<b>2. Bakgrund</b>	<b>3</b>
2.1 Referenser	3
2.2 Definitioner	3
<b>3. Tjänstebeskrivning</b>	<b>4</b>
3.1 Syftet och ändamål med Video- och distansmöte	4
3.2 Infrastrukturtjänst (gatekeeper)	5
3.3 Mötestjänst	5
3.4 Central övervakning	5
3.5 Protokoll och standarder	5
3.6 Nödvändig lokal utrustning	5
<b>4. Regelverk</b>	<b>6</b>
<b>5. Arkitekturbeskrivning</b>	<b>6</b>
5.1 Arkitektur	6
5.2 Sjunet	6
5.3 Säkerhetstjänster	6
<b>6. Åtaganden</b>	<b>6</b>
6.1 Kundens åtaganden	6
6.2 Ineras åtaganden	7
<b>7. Tilläggsbeställningar</b>	<b>7</b>
<b>8. Samverkansformer</b>	<b>7</b>
<b>9. Servicenivåer för Tjänsten</b>	<b>7</b>
9.1 Definitioner	7
9.2 Tillgänglighet Tjänsten	8
9.3 Support	8



## Bilaga 1 - Specifikation av Video- och distansmöte

### 1. INLEDNING

Detta dokument utgör Bilaga 1 - Specifikation av tjänsten Video- och distansmöte, 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 Video- och distansmöte ("Tjänsten") vilken gör det möjligt för personer att mötas på distans via video eller telefon.

Tjänsten effektiviserar och underlättar arbetet inom vård- och omsorg, genom att komplettera traditionell sjukhusvård och besök på vårdinrättningar med distanssamtal, videokonsultationer, vård på distans och egenvård. Tjänsten bidrar till att fler kan ta del av det som vården erbjuder, samtidigt som resurser utnyttjas mer kostnadseffektivt. Främsta nyttan med tjänsten är att den gör det möjligt att tillhandahålla lika vård för alla, eftersom man med hjälp av video- och distansmöten kan erbjuda patienter samma expertprofession oavsett var i landet de befinner sig.

Kunden önskar ansluta till och nyttja Tjänsten i enlighet med detta Avtal.

### 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.

### 2.2 Definitioner

Begrepp	Beskrivning
Kund	Den organisation som tecknat detta Avtal med Inera om användning av Tjänsten.
Modellavtal	De personuppgiftsbiträdesavtal som tecknas för användning av Ineras Tjänster.



Begrepp	Beskrivning
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.
Sjunet	Ett kvalitetssäkrat kommunikationsnät framtaget och anpassat för vård och omsorg. Sjunet har en garanterad tillgänglighet och ställs ofta som krav för att sprida verksamhetskritisk information.
Tjänstekontrakt	En specifikation som beskriver ett nationellt standardiserat gränssnitt som förekommer mellan tjänstekomponenter i en tjänstebaserad arkitektur.

### 3. TJÄNSTEBESKRIVNING

#### 3.1 Syftet och ändamål med Video- och distansmöte

Syftet med tjänsten är att på ett kostnadseffektivt sätt stödja anslutna organisationers möjligheter att mötas över geografiska och organisatoriska gränser och därmed underlätta samarbeten dem emellan. Tjänsten bidrar även till att öka möjligheten för vårdgivare att ge lika vård till alla, oberoende av geografisk placering.



### 3.2 Infrastrukturtjänst (gatekeeper)

Tjänsten består av en central infrastruktur ("Centrala infrastrukturen") med en (1) anslutningspunkt på Sjunet, vilken kallas gatekeeper ("Gatekeepern"). Kunden ansluter sin lokala infrastruktur till Gatekeepern och kan via den komma i kontakt med andra videokonferenssystem. Gatekeepern håller reda på nummer (sk. E.164-alias) och adresser till anslutna organisationers lokala anslutningspunkter för video- och distansmöten.

Via Gatekeepern nås en koppling mot Internet, som gör det möjligt att ha samtal över Internet. Kundens egen organisation behöver då inte ha en egen internetplacerad infrastruktur för att kunna nå andra parter över Internet.

Redundans ingår, vilket innebär att om en uppkoppling går ner, så tar en annan automatiskt vid. Redundansen bidrar till ökad driftsäkerhet och stabilitet hos Tjänsten.

### 3.3 Mötestjänst

Tjänsten rymmer en nationell mötestjänst ("Mötestjänsten") vilken möjliggör videomöten med flera olika organisationer vid ett och samma tillfälle. Mötestjänsten är ett komplement av Centrala infrastrukturen. Centrala infrastrukturen behövs för att videosystem ska kunna ringa upp varandra, och mötestjänsten bidrar med möjligheten för fler system att prata med varandra samtidigt.

### 3.4 Central övervakning

I Centrala infrastrukturen ingår en övervakningstjänst som används för att leverera statistik över infrastrukturens användning samt för att bevaka att inte kapacitet och licenser överskrids.

### 3.5 Protokoll och standarder

Tjänsten är utformad så att H.323-samtal stöds mellan anslutna organisationer. Brandväggstraversering via H.460.x stöds av tjänsten. En adressplan för E.164 samt URI finns framtagna.

### 3.6 Nödvändig lokal utrustning

För att kunna använda Tjänsten behöver varje Kund ha nedanstående:

- Egna videokonferenssystem, det vill säga videoutrustning i mötesrum och/eller klienter på aktuella datorer.
- Tillgång till en egen, eller inhyrd, lokal infrastruktur där den lokala utrustningen registreras/ansluts, så att endast en (1) anslutning sedan kan göras mot Centrala infrastrukturen.
- Lokal utrustning måste följa centralt bestämd standard för att videomöten ska fungera på ett bra och tillförlitligt sätt.



## 4. REGELVERK

Tjänsten är utvecklad till att följa Patientdatalag (2008:355), Lag (1998:544) om vårdregister och Personuppgiftslag (1998:204).

Kundens tecknande av Avtal om Kundens användning av Video- och distansmöte förutsätter att Kunden och Inera har tecknat Modellavtal.

## 5. ARKITEKTURBESKRIVNING

### 5.1 Arkitektur

Tjänsten för Video och distansmöten är uppbyggd på ett sådant sätt att det förutsätts att Kunden har en egen videoinfrastruktur som kan kopplas mot den centralt placerade infrastrukturen som tillhandahålls av Inera. I den centrala tjänsten finns också möjlighet att nyttja kapacitet för flerpartsmöten. För externa och icke anslutna organisationer finns en möjlighet att nå anslutna organisationer. Denna är dock begränsad jämfört med hur anslutna organisationer når varandra.

### 5.2 Sjunet

Samtal i tjänsten kan kopplas upp på Sjunet, men också ut mot internet.

### 5.3 Säkerhetstjänster

Tjänsten innefattar stöd för kryptering av samtliga videosamtal. Stödet medger som lägsta standard AES.128.

## 6. ÅTAGANDEN

### 6.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig i enlighet med detta Avtal:

att ansluta sin lokala infrastruktur mot Tjänsten.

att följa vid var tid gällande tjänstekontrakt som Video- och distansmöte använder sig av.

att vid incidenter och problem

a) följa Ineras processer för felsökning och avhjälpande av fel.

b) samverka med Inera och de övriga aktörer som är involverade i incidenten eller incidenterna och/eller problemet eller problemen, samt deras eventuella underleverantörer, intill dess att incident och problem är slutligt hanterade.

att fullgöra de åtaganden som stadgas i detta Avtal, Bilaga 3 - Allmänna villkor.

att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för kommunikation med Inera samt att vid utbyte av kontaktpersonen meddela Inera om utbytet.



## 6.2 Ineras åtaganden

Inera åtar sig i enlighet med detta avtal:

- att tillhandahålla tjänsten.
- att följa vid var tid gällande tjänstekontrakt som Video- och distansmöte använder sig av.
- att så snart som det är möjligt underrätta Kunden om ändringar i förhållanden som kan anses vara av betydelse för Kundens anslutning.
- att tillhandahålla support enligt detta Avtal, punkt 9.3.

## 7. TILLÄGGSBESTÄLLNINGAR

Kunden äger rätt att göra tilläggsbeställningar i enlighet med Ineras vid var tid gällande rutiner för tilläggsbeställningar, vilka återfinns på [Inera.se](http://Inera.se).

## 8. SAMVERKANSFORMER

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

## 9. SERVICENIVÅER FÖR TJÄNSTEN

### 9.1. 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 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"><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 kalendermånad.
<b>Tillgänglighet</b>	Tillgängligheten beräknas enligt följande formel:  $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$



## 9.2. 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.

## 9.3 Support

Inera ska tillhandahålla support gentemot Kunden i enlighet med vid var tid gällande rutiner på [Inera.se](http://Inera.se).