

1177 Vårdguiden e-tjänster

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor



Innehåll

1. INLEDNING	2
2. BAKGRUND	2
3. REFERENSER	2
4. TERMER OCH BEGREPP	2
5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN.....	3
5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten	3
5.2 Syfte och nyttoeffekt	4
5.3 Regelverk vilka Tjänsten följer.....	4
5.4 Beroenden.....	4
6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR	4
6.1 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen.....	4
7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER	4
8. ÅTAGANDEN.....	4
8.1 Kundens åtaganden	4
8.2 Ineras åtaganden	5
9. SERVICENIVÅER FÖR TJÄNSTEN.....	5
9.1. Definitioner	5
9.2. Tillgänglighet Tjänsten	6
10. SUPPORT.....	6



1177 Vårdguiden e-tjänster - Beskrivning och tjänstespecifika villkor

1. INLEDNING

Kundens beställning av Tjänsten regleras av det Avtal om Kundens användning av Ineras Tjänster ("Avtalet") som Kunden tecknat med Inera. 1177 Vårdguiden e-tjänster - Beskrivning och tjänstespecifika villkor utgör en unik del av Avtalet. För Avtalets övriga dokument se www.inera.se.

2. BAKGRUND

Inera tillhandahåller Tjänsten, vilken består i att ge Kunderna möjlighet att erbjuda invånare e-tjänster via 1177.se. Tjänsten är uppbyggd som en plattform med ärendetyper och stödfunktioner som möjliggör för kunden att skraddarsy ett anpassat e-tjänsteutbud till patienter och invånare.

Kunden är vårdgivare och bedriver verksamhet inom hälso- och sjukvården. Kunden önskar ansluta till och nyttja Tjänsten i enlighet med vad som framgår av detta Avtal.

3. REFERENSER

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

4. TERMER OCH BEGREPP

På www.inera.se förklaras termer och begrepp gemensamma för hela Inera. De kompletteras i Avtalet av avtalsdokumentet Definitioner. Termer och begrepp vilka är unika för Tjänsten beskrivs i detta kapitel.

Term	Definition	Förklaring
Inte tillämpligt		



5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten

Tjänsten består i att ge Kunden möjlighet att erbjuda invånare e-tjänster via 1177.se. Tjänsten är uppbyggd som en teknisk plattform vilken består av flera funktioner som möjliggör för vårdgivare att skraddarsy ett anpassat e-tjänsteutbud till invånare.

Webbaserad personalingång

Gränssnitt för inloggning för vårdpersonal

Säker inloggning

Invånare loggar in på 1177.se med BankID eller med lösenord och sms. Personal loggar in till personalingången med e-legitimation (SITHS).

Ärendetyper

Ärendetyper för vanligt förekommande ärenden t.ex. beställa tid, av- och omboka tid och för att förnya recept samt mallar som kan anpassas för egna ärendetyper.

Stödfunktioner – Uthopp och Inkorg

Stödfunktionen Uthopp för anslutning av kundens egna e-tjänster. Invånare som använder tjänsten dirigeras sömlöst över till kundens egen tjänst. Stödfunktionen Inkorg, används för att skicka meddelande från e-tjänster till invånarens inkorg.

Basfunktionalitet för invånare

- Logga in med BankID eller lösenord och sms till e-tjänsterna via 1177.se.
- Göra vårdärenden dygnet runt beroende på vilka e-tjänster vårdenheter (organisatoriska enheter som tillhandahåller hälso- och sjukvård) valt att erbjuda.
- Få meddelanden från vårdgivaren och få avisering via e-post eller sms.
- Vårdnadshavare kan agera ombud för barn under 13 år via egen inloggning.
- Söka och se vårdenheters tillgängliga e-tjänster, öppettider och kontaktinformation.
- Få telefonsupport för e-tjänsterna kl. 06.00-22.00 alla dagar alternativt via webbformulär.

Virtuell portal

Funktion för att tillgängliggöra Kundens fristående e-tjänster inom 1177 Vårdguiden e-tjänster. Den fristående e-tjänsten ska följa samma visuella riktlinjer och krav som gäller för 1177 Vårdguiden e-tjänster.

Erbjuden e-tjänst

Funktion för att visa upp Kundens utbud av e-tjänster på en annan webbplats än 1177.se. Funktionen kan bland annat användas för visa upp en mottagnings e-tjänster på den egna webbplatser.



5.2 Syfte och nyttoeffekt

Tjänstens syfte är att underlätta den digitala kommunikationen mellan framförallt vårdgivare och invånare på ett säkert sätt. Tjänsten ska skapa förutsättningar för vårdenheter (t.ex. vårdcentraler, kliniker och specialistmottagningar) att samla sina e-tjänster och marknadsföra dem till patienter och invånare via 1177.se.

5.3 Regelverk vilka Tjänsten följer

Tjänsten följer Ramverk för gallring av information i 1177 Vårdguiden e-tjänster - Fastställande av personuppgiftsansvar och gemensamma principer för gallring av information, i enlighet med vad stadgas på www.inera.se.

5.4 Beroenden

Tjänsten har beroenden till:

- Identifieringstjänst SITHS
- Katalogtjänst HSA
- Personuppgiftstjänsten
- Säkerhetstjänster

6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR

6.1 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen

Denna Tjänst tillhandahålls via Nationella tjänsteplattformen. Kunden har som del av Avtalet förbundit sig att följa Villkor för Kundens anslutning till Nationella tjänsteplattformen när den ansluter till, och använder, Tjänsten.

7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Tjänsten behandlar personuppgifter. Behandlingen regleras av Ineras PuB-avtal 1, vilket är en del av Avtalet. Kunden ska, om den indirekt ansluter andra vårdgivare, teckna Ineras PuB-avtal 2 med de indirekt anslutna vårdgivarna, enligt vad anges i Allmänna villkor.

8. ÅTAGANDEN

8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig



- att följa Förutsättningar och Krav avseende införande, anslutning och användning av 1177 vårdguiden e-tjänster som meddelas på inera.se
- att följa Ineras vid var tidpunkt gällande riktlinjer vid anslutning avseende Inkorg, Uthopp, Erbjuden e-tjänst och Virtuellt Portal som meddelas på inera.se
- att ansvara för anslutning till av Inera tillhandahållna säkerhetstjänster i den mån det är nödvändigt för att Tjänsten och tillhörande applikationer ska kunna användas på avsett sätt.
- att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för kommunikation med Inera avseende Tjänsten.

8.2 Ineras åtaganden

Inera åtar sig

- att tillhandahålla Tjänsten.
- att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för kommunikation med Kunden avseende Tjänsten.

9. SERVICENIVÅER FÖR TJÄNSTEN

9.1. 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 vad stadgas på www.inera.se . 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: $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$



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 på sätt Inera finner lämpligt meddela Kunden inom skälig tid före planerat driftstopp i Tjänsten.

10. SUPPORT

Inera ska tillhandahålla support gentemot Kunden i enlighet med vid var tid gällande rutiner vilka återfinns på www.inera.se.