



Formulärhantering

- 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	5
6.1 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen.....	5
7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER	5
8. ÅTAGANDEN.....	5
8.1 Kundens åtaganden	5
8.2 Ineras åtaganden	6
9. SERVICENIVÅER FÖR TJÄNSTEN.....	6
9.1. Definitioner	6
9.2. Tillgänglighet Tjänsten	6
10. SUPPORT.....	7



Formulärhantering - 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. Formulärhantering - 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 Kunden möjlighet att inhämta information från invånare via digitala formulär. Tjänsten bidrar till Kundens vårdprocess med ett stöd för inhämtning av strukturerad information. Kunden är vårdgivare och bedriver verksamhet inom hälso- och sjukvården.

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 unika för Tjänsten beskrivs i detta kapitel.

Term	Definition	Förklaring
Malldesign	Fristående webbapplikation för mallhantering.	Applikationen innehåller funktionalitet för att bygga mallar, dela mallar nationellt samt tillgängliggöra formulär för en målgrupp.



Formulärutskick	Fristående webbapplikation för formulärutskick	Applikationen innehåller funktionalitet för att skicka formulär till enskild eller grupp av invånare, se invånares aviseringsinställningar samt ange text i inkorgsmeddelande.
Formuläruppföljning	Fristående webbapplikation för formuläruppföljning	Uppföljning av utskickade och besvarade formulär.

5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten

5.1.1 Allmänt

Tjänsten gör det möjligt för Kunden att inhämta information från invånare via digitala formulär. Det görs genom att Kunden tillhandahåller invånare formulär på www.1177.se, vilka invånare besvarar via en säker inloggning på 1177 Vårdguiden e-tjänster. Kundens informationsinhämtning från invånare hanteras i Kundens IT-system eller i Tjänstens fristående webbapplikation. Tjänsten kan användas på två (2) alternativa sätt: Formulärhantering med koppling till Kundens IT-system eller Formulärhantering utan koppling till Kundens IT-system. De två sätten att använda Tjänsten förklaras närmare i nedanstående punkter 5.1.2 och 5.1.3.

Tjänstens användning regleras bland annat men inte uteslutande av Patientdatalag (2008:355), Dataskyddsförordningen (GDPR) och Offentlighets- och sekretesslag (2009:400).

5.1.2 Formulärhantering med koppling till Kundens IT-system

Formulärhantering med koppling till Kundens IT-system består i att Kunden ansluter sitt IT-system till Tjänsten. Detta sätt att använda Tjänsten förutsätter att Kundens IT-system har stöd för Malldesign, Formulärutskick och att hämta besvarade formulär.

Kunden erbjuds

- lagring och delning av formulärmallar.
- temporär lagring av formulärutskick.



- e-tjänst på 1177 Vårdguiden e-tjänster där invånare ges möjlighet att besvara formulärutskicket.

Kunden erbjuds även tillgång till Tjänstens fristående webbapplikation, som innehåller

- Malldesign, Formulärutskick och Formuläruppföljning.
- lagring och delning av formulärmallar.
- temporär lagring av formulärutskick.

5.1.3 Formulärhantering utan koppling till Kundens IT-system

Formulärhantering utan koppling till Kundens IT-system består i att Kunden hanterar formulär i Tjänstens fristående webbapplikation.

Kunden erbjuds

- Malldesign, Formulärutskick och Formuläruppföljning.
- lagring och delning av formulärmallar.
- temporär lagring av formulärutskick.
- e-tjänst på 1177 Vårdguiden e-tjänster där invånare ges möjlighet att besvara formulärutskicket.

5.2 Syfte och nyttoeffekt

Tjänstens syfte är att bidra till en effektiv vårdprocess med ett väl förberett vårdmöte, sänkt ekonomisk kostnad och högre kvalitet hos informationsinhämtningen.

5.3 Regelverk vilka Tjänsten följer

Inte tillämpligt.

5.4 Beroenden

Tjänsten har beroenden till följande tjänster:

- 1177 Vårdguiden e-tjänster, bl. a.
 - Inkorgstjänsten i 1177 Vårdguiden e-tjänster för att kommunicera med invånarens och patientens inkorg.
 - Profiltjänsten i 1177 Vårdguiden e-tjänster för att få invånarens uppgifter om avisering.



6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR

6.1 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen

Denna Tjänst tillhandahålls via Nationella tjänsteplattformen samt använder Engagemangsindex. 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 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 ansvara för anslutning till Ineras tekniska infrastruktur 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.
- att vid Kundens IT-systems integration med Tjänsten säkerställa att IT-systemen uppfyller de krav på bland annat, men inte uteslutande, teknisk, juridisk och informatisk efterlevnad vilka stadgas på www.inera.se.
- att lagra formulärsvar i Kundens IT-system eller, där så är tillämpligt, på egen lagringsyta. Att efter hämtning av formulärsvar rensa Tjänsten från formulärsvar.



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 enligt med vid var tid gällande rutiner som återfinns på www.inera.se.