



Journal via nätet -

Beskrivning och tjänstespecifika villkor



Innehåll

Journal via nätet - Beskrivning och tjänstespecifika villkor	2
1. INLEDNING	2
2. BAKGRUND	2
3. REFERENSER	2
4. TERMER OCH BEGREPP	2
5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN.....	2
5.1 Journal via nätet	2
5.2 Applikationen Journalen	3
6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR	3
6.1 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen.....	3
7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER	3
8. ÅTAGANDEN.....	3
8.1 Kundens åtaganden	3
8.2 Ineras åtaganden	4
9. SERVICENIVÅER FÖR (INFRASTRUKTURDELEN) JOURNAL VIA NÄTET	4
9.1 Definitioner	4
9.2 Tillgänglighet Tjänsten	4
10. APPLIKATIONEN JOURNALEN, APPLIKATIONSBEKRIVNING	5
11. SERVICENIVÅER FÖR APPLIKATIONEN JOURNALEN	5
11.1 Definitioner	5
11.2 Tillgänglighet Applikationen Journalen	6
11.3 Hantering av fel och avbrott i Applikationen Journalen	6
11.4 Support	6
11.4.1 Invånaren upptäcker felet.....	6
11.4.2 Kunden upptäcker felet.....	7



Journal via nätet - Beskrivning och tjänstespecifika villkor

1. INLEDNING

Kundens beställning av Journal via nätet, regleras av *det Avtal om Kundens användning av Ineras Tjänster ("Avtalet")* som Kunden tecknat med Inera. *Journal via nätet - Beskrivning och tjänstespecifika villkor* utgör en unik del av Avtalet. För Avtalets övriga dokument se inera.se.

2. BAKGRUND

Inera tillhandahåller Tjänsten, vilken ger invånare direktåtkomst till sina journaluppgifter.

Kunden är vårdgivare och bedriver verksamhet inom hälso- och sjukvård samt tandvård. 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 Definitioner, vilket förklarar de termer och begrepp som används i Avtalet – det vill säga alla de av Ineras Tjänster som omfattas av Avtalet.

5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

Tjänsten består av två delar: Journal via nätet och Applikationen Journalen. Kunden kan välja att ansluta till endast Journal via nätet eller till både Tjänsten och Applikationen.

5.1 Journal via nätet

Journal via nätet ("Tjänsten") är en infrastrukturtjänst som möjliggör för Kunden att ge enskilda invånare direktåtkomst till sina journaluppgifter. Sådant tillhandahållande ska ske enligt bestämmelserna i Patientdatalag (2008:335). Tjänsten ger även vårdnadshavare direktåtkomst till sina barns journaluppgifter. Även förmyndare och godman som ombud kan ha tillgång till journaluppgifter, se vidare Ramverk för invånarens åtkomst till Journalen. Ramverket tillhandahålls på Inera.se.



Även vilken information som ska tillgängliggöras för den enskilde invånaren framgår i detta ramverk.

Tjänsten saknar användargränssnitt. Detta innebär att det endast går att läsa information i Tjänsten med hjälp av en applikation som är anpassad för detta ändamål.

5.2 Applikationen Journalen

Applikationen Journalen ("Applikationen") är en applikation som innehåller ett användargränssnitt som möjliggör för Kundens invånare att läsa information i Journal via nätet. Applikationen beskrivs närmare i kapitel 10 - 11 i detta dokument.

Det är även möjligt för Kunden att använda Tjänsten via annan applikation än Applikationen Journalen. Sådan applikation måste dock certifieras enligt Ineras vid var tid gällande krav för certifiering av e-tjänster innan applikationen kan anslutas till Tjänsten.

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 personuppgiftsbiträdesavtal 1*, vilket är en del av Avtalet. Kunden ska, om den indirekt ansluter andra vårdgivare, teckna *Ineras personuppgiftsbiträdesavtal 2* med de indirekt anslutna vårdgivarna, enligt vad anges i *Allmänna villkor* (Ineras allmänna villkor).

8. ÅTAGANDEN

8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

att tillhandahålla journalinformation för att möjliggöra enskilds direktåtkomst till dennes egna journaluppgifter. Sådant tillhandahållande ska ske i enlighet med bestämmelserna i Patientdatalag (2008:355). Vårdnadshavare kan se sina barns uppgifter i enlighet med nationellt Ramverk för enskilds direktåtkomst (vilket tillhandahålls på Inera.se).

att ansvara för anslutning till Nationella Tjänsteplattformen och att följa vid var tid gällande tjänstekontrakt. I övrigt ansvarar Kunden för åtaganden i enlighet med vad som framgår av Allmänna villkor (Ineras allmänna villkor).



- 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.
- att** ansvara för att ha ett manuellt backup-system för det fall avbrott i Tjänsten skulle förekomma. Kunden ansvarar således för att de funktioner som ingår i Tjänsten vid var tid kan utföras manuellt.

8.2 Ineras åtaganden

Inera åtar sig

- att** tillhandahålla Tjänsten. I övrigt ansvarar Inera för åtaganden i enlighet med vad som framgår av Allmänna villkor (Ineras allmänna villkor).
- att** vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för kommunikation med Kunden avseende Tjänsten.

9. SERVICENIVÅER FÖR (INFRASTRUKTURDELEN) JOURNAL VIA NÄTET

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 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: $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$

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. APPLIKATIONEN JOURNALEN, APPLIKATIONSBEKRIVNING

Applikationen Journalen ger användaren direktåtkomst till sin journalinformation via Internet. Applikationen Journalen syftar till att öka invånarens tillgänglighet till den egna vårdinformationen, stärka invånarens påverkan på vården, effektivisera och förenkla kontakten med invånarna för snabbare omhändertagande, möjliggöra delaktighet för invånarna och förbättra tillgängligheten till vården.

Applikationen Journalen hämtar data från bl.a. vårdgivarnas journalsystem via Nationella tjänsteplattformen.

Applikationen Journalen består av tre huvudkomponenter; en webbapplikation, en integrationsmotor med ett tjänstelager samt ett webbaserat administrationsverktyg.

Webbapplikationen tillhandahåller webbgränssnittet mot användaren och integrationsmotorn hanterar kommunikationen mot externa integrationer såsom Nationella tjänsteplattformen.

Administrationsverktyget tillhandahåller ett webbgränssnitt mot administratörer av Applikationen Journalen. Administrationsverktyget används för att konfigurera Applikationen Journalen. Försegling och och blockering av vårdnadshavare sker från Administrationsverktyget.

Administrationen sköts gemensamt av Inera och Kunden.

11. SERVICENIVÅER FÖR APPLIKATIONEN JOURNALEN

11.1 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 (prio)= Kritisk eller Hög i enlighet med Ineras vid var tid gällande rutiner för samverkansformer (rutinerna finns tillgängliga på www.inera.se , Avtal). 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.



Begrepp	Definition
Total tid	Den aktuella mätperioden som utgörs av en (1) kalendermånad.
Tillgänglighet	Tillgängligheten beräknas enligt följande formel: $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$

11.2 Tillgänglighet Applikationen Journalen

Inera har som mål att upprätthålla en tillgänglighet på 99,80 procent (%) dygnet runt alla dagar i veckan för Applikationen Journalen. Kunden äger dock inte göra gällande några påföljder gentemot Inera om inte nämnda tillgänglighet nås.

Inera ska vid utförande av service och underhåll av Applikationen Journalen i möjligaste mån undvika störningar eller avbrott i IT-driften och i synnerhet undvika störningar eller avbrott under kontorstid. Inera ska på sätt som Inera finner lämpligt meddela Kunden inom skälig tid före planerat driftstopp i Applikationen Journalen.

11.3 Hantering av fel och avbrott i Applikationen Journalen

Fel och avbrott i Applikationen Journalen ska hanteras enligt följande.

Felklass	Hantering
Kritisk	Felsökning ska påbörjas omedelbart
Hög	Felsökning ska påbörjas inom 24 timmar
Medel	Felet ska vara åtgärdat vid nästa servicefönster
Låg	Felet ska vara åtgärdat vid nästa release

11.4 Support

Support hanteras enligt två olika supportkedjor beroende på vem som upptäcker fel i Applikationen Journalen.

11.4.1 Invånaren upptäcker felet

1177 Vårdguiden e-tjänster

1177 Vårdguiden e-tjänsters Invånarsupport är första linjens support för Applikationen Journalen.

1177 Vårdguiden e-tjänsters Invånarsupport nås genom gränssnittet för 1177 Vårdguiden e-tjänster. Support ges även via telefon: 08-123 135 00 eller via formulärfunktion i 1177 Vårdguiden e-tjänster.

Frågor besvaras mellan kl. 06.00 och 22.00.



1177 Vårdguiden e-tjänsters Invånarsupport ansvarar för att svara på övergripande frågor om 1177 Vårdguiden e-tjänster och de tjänster man kan ta del av via 1177 Vårdguiden e-tjänster. 1177 Vårdguiden e-tjänsters Invånarsupport hanterar frågor om invånarens inloggning och autentisering till 1177 Vårdguiden e-tjänster.

1177 Vårdguiden e-tjänsters Invånarsupport skickar vidare frågor om Applikationen Journalen till andra linjens support.

Applikationen Journalens förvaltning

Applikationen Journalens förvaltning är andra linjens support.

Applikationen Journalens förvaltning ansvarar för att svara på frågor om Applikationen Journalen och dess funktion samt övergripande om vad respektive landsting tillgängliggör för information till Applikationen Journalen. Applikationen Journalens förvaltning identifierar fel/avvikelser i Applikationen Journalen och gör felanmälan av Applikationen Journalen till leverantören.

Detaljerade frågor om vad respektive ansluten vårdgivare tillgängliggör eller andra lokala/regionala frågor skickar Applikationen Journalens förvaltning till respektive kontaktyta hos anslutna vårdgivare.

Kontaktyta anslutet landsting

Respektive ansluten kund är tredje linjens support.

Respektive ansluten kund ansvarar för att svara på de specifika frågor som berör den information kunden tillgängliggör och dess regelverk.

11.4.2 Kunden upptäcker felet

Kunden ansvarar för första linjens support (intern support).

Inera ansvarar för andra linjens support gentemot Kunden. Andra linjens support koordinerar anslutningar, svarar på frågor om Applikationen Journalen samt hanterar incidenter och ger support till Kundens första linjens support.

Kontaktuppgifter Ineras support:

Tel: 0771-25 10 10

E-post: kundservice@inera.se

Inera ska ha beredskap för allvarliga incidenter dygnet runt. Övriga incidenter ska hanteras under kontorstid. Samtliga incidenter anmäls till Ineras support enligt vid var tid gällande instruktioner på Ineras hemsida. För klassificering av incidenter hänvisas till Ineras vid var tid gällande rutiner för samverkansformer.