



Tidbokning

Beskrivning och tjänstespecifika villkor



Innehåll

1. INLEDNING	2
2. BAKGRUND	2
3. REFERENSER	2
4. DEFINITIONER.....	2
5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN.....	2
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	3
9. SERVICENIVÅER FÖR TJÄNSTEN.....	4
9.1. Definitioner	4
9.2. Tillgänglighet Tjänsten	4
10. SUPPORT.....	4



1. INLEDNING

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

2. BAKGRUND

Inera tillhandahåller Tjänsten, vilken består i att ge Kunden möjlighet att låta invånare boka, av- eller omboka en tid direkt i mottagningens tidbok via 1177.se.

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. DEFINITIONER

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 – d.v.s. alla Ineras Tjänster. Eventuella termer och begrepp unika för Tjänsten beskrivs i detta kapitel.

Term	Definition

5. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

Tjänsten består av två valbara lösningar som Kunden kan välja utifrån behov och förutsättningar.

- Tidbokning som möjliggör bokning av tider (nybokning, avbokning, ombokning) för invånaren, via 1177 Vårdguidens webbtidbok, integrerad med Kundens tidsbokningssystem.
- Applikationen Fristående Tidbokning för Kunder som inte har ett eget tidsbokningssystem. Med denna kan mottagningar skapa en tidbok med de tider som ska vara bokningsbara för invånare via 1177 Vårdguidens webbtidbok.



6. ANSLUTNING TILL INERAS TEKNISKA INFRASTRUKTUR

6.1 Anslutning till Nationella tjänsteplattformen

Tidbokning som möjliggör bokning av tider integrerad med Kundens tidsbokningssystem 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

Denna tjänst 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 följa Förutsättningar och Krav avseende införande och anslutning av kundens Vårdssystem till Tjänsten vilka 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 Kunden ska 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. 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 och Invånare i enlighet med vid var tid gällande rutiner som återfinns på Inera.se.