



Video- och distansmöte - Beskrivning och tjänstespecifika villkor



Innehåll

1. Inledning	3
2. Bakgrund	3
3. Tjänstebeskrivning	3
3.1 Tjänstens syfte och ändamål.....	3
3.2 Infrastrukturtjänst (gatekeeper).....	3
3.3 Mötestjänst.....	4
3.4 Central övervakning	4
3.5 Protokoll och standarder	4
3.6 Nödvändig lokal utrustning	4
3.7 Arkitektur.....	4
3.8 Sjunet.....	4
3.9 Säkerhetstjänster	4
4. Behandling av personuppgifter	5
5. Åtaganden	5
5.1 Kundens åtaganden	5
5.2 Ineras åtaganden	5
6. Servicenivåer för Tjänsten	5
6.1. Definitioner	5
6.2. Tillgänglighet Tjänsten	6
7. Support	6



Video- och distansmöte - Beskrivning och tjänstespecifika villkor

1. INLEDNING

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

2. BAKGRUND

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.

3. TJÄNSTEBESKRIVNING

3.1 Tjänstens syfte och ändamål

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.

3.7 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.

3.8 Sjunet

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

3.9 Säkerhetstjänster

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



4. 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).

5. ÅTAGANDEN

5.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

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 *Allmänna villkor* (Ineras 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.

5.2 Ineras åtaganden

Inera åtar sig

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 punkt 9.3.

6. SERVICENIVÅER FÖR TJÄNSTEN

6.1. 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 Ineras vid var tid gällande 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: $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$

6.2. 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.

7. SUPPORT

Inera ska tillhandahålla support gentemot Kunden i enlighet med vid var tid gällande rutiner för Kundenservice och enligt vid var tid gällande prislista på Inera.se.