

1177 inloggningsportal

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

Innehållsförteckning

1177 inloggningsportal - Beskrivning och tjänstespecifika villkor	2
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
5.1.1 Invånarsidorna	3
5.1.2 Personalverktyget	5
5.1.3 Ärendehantering	5
5.1.4 Erbjudanden	6
5.1.5 Infrastrukturtjänster	6
5.2 Syfte	6
5.3 Regelverk.....	7
5.4 Beroenden	7
6 Behandling av personuppgifter	7
6.1 Personuppgiftsbehandlings förhållanden	7
6.1.1 Föremålet för behandlingen.....	7
6.1.2 Behandlingens varaktighet.....	7
6.1.3 Behandlingens art.....	7
6.1.4 Behandlingens ändamål	8
6.1.5 Typ av personuppgifter	8
6.1.6 Kategorier av registrerade personer	8
6.2 Tjänstespecifika instruktioner.....	8
7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur	9
7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen	9
8 Åtaganden	10
8.1 Kundens åtaganden	10
8.2 Ineras åtaganden	10
9 Servicenivåer för tjänsten	11
9.1 Definitioner.....	11
9.2 Tillgänglighet Tjänsten	11
10 Support	11

1177 inloggningsportal - 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 inloggningsportal - 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 av att ge Kunden möjlighet att erbjuda invånare tjänster inom hälso- och sjukvård via www.1177.se. Tjänsten möjliggör en säker, digital kommunikation mellan Kundens personal 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 Avtalet.

3 Referenser

Källa	Beskrivning
www.1177.se	Information och tjänster inom hälsa och vård.
www.inera.se	Information om tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera.
www.riksdagen.se	Information om för Tjänsten relevanta lagrum.

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
Närstående	Individ som kan vara barn, partner, sambo, syskon	

	eller en nära vän till en invånare.	
Vårdgivare		Enligt patientdatalagen (2008:355) statlig myndighet, region och kommun i fråga om sådan hälso- och sjukvård som myndigheten, regionen eller kommunen har ansvar för (offentlig Vårdgivare) samt annan juridisk person eller enskild näringsidkare som bedriver hälso- och sjukvård (privat Vårdgivare).

5 Beskrivning av Tjänsten

5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten

Tjänsten 1177 inloggningsportal innehåller bland annat grundfunktionalitet för samtliga inloggade tjänster inom 1177.

Det som ingår i 1177 inloggningsportal beskrivs i nedanstående underrubriker.

5.1.1 Invånarsidorna

5.1.1.1 In- och utloggning

Invånare loggar in med e-legitimation till Tjänsten på www.1177.se. Första gången invånare loggar in i Tjänsten godkänner de villkor för Tjänsten. Efter inloggning kan invånaren även nå Ineras Tjänster 1177 direkt, 1177 egen provhantering, 1177 formulärhantering, 1177 högkostnadsskydd, 1177 inkorg, 1177 listning, 1177 journal, 1177 stöd och behandling och 1177 tidbokning samt Kundens tredjepartstjänster. Dessa Inera-tjänster omfattas inte i detta avtal utan har egna separata avtal.

Invånare loggar ut från Tjänsten genom att klicka på Logga ut samt följa instruktioner för utloggning.

5.1.1.2 Invånarens användargränssnitt

Kontaktuppgifter och aviseringsinställningar

Funktionalitet som möjliggör för invånare att ange sina kontaktuppgifter och aviseringsväg i Tjänsten samt att ange om invånaren vill dela uppgifterna med Ineras Tjänst Personuppgiftstjänsten.

I de fall invånaren valt att dela sina kontaktuppgifter och aviseringsinställningar med Kunden, kan Kunden efter anslutning till Ineras Tjänst Personuppgiftstjänsten, ta del av dessa.

Inkorg

Funktionalitet som möjliggör för invånare att kunna få en vy av sina meddelanden. De kan vara skickade från Ineras Tjänster och/eller Kundens system.

Bokade tider

Funktionalitet som för invånaren visar upp dennes kommande besök i hälso- och sjukvården.

Genvägar

Funktionalitet som gör det möjligt för invånare att kunna skapa genvägar till tjänster. Dessa genvägar samlas under rubriken Genvägar på startsidan i Tjänsten.

Ombudsfunktionalitet

Funktionalitet som möjliggör för vårdnadshavare att utföra ärenden åt sina barn under 13 år.

Listning

Funktionalitet som möjliggör för invånare att ta del av och ändra sin listning via Tjänsten.

Översikter

Funktionalitet som möjliggör hämtning av viss information till översikter hänvisas till vid var tid gällande BTV för respektive tjänst, <https://www.inera.se/kontakta-oss/avtal-bestallning-anslutning/ineras-kundavtal/dokument-i-kundavtalet/>.

Uthoppsfunktionalitet

Funktionalitet som möjliggör för Kunden att, enligt Tjänstens gällande riktlinjer och krav, ansluta Kundens externa tjänster till Tjänsten. Detta görs med hjälp av Single sign-on (SSO), vilket innebär att invånaren endast behöver logga in en gång för att bli inloggad i alla de anslutna tjänsterna.

Erbjuden e-tjänst

Stödfunktionen Erbjuden e-tjänst möjliggör för Kunden att visa upp Tjänstens funktionalitet på andra webbplatser än www.1177.se.

5.1.2 Personalverktyget

5.1.2.1 In- och utloggning

Kundens personal loggar in med SITHS-kort till Tjänsten på <https://personal.1177.se>. Första gången Kundens personal loggar in behöver de markera att de har tagit del av villkoren för Tjänsten.

Kundens personal loggar ut från Tjänsten genom att klicka på Logga ut samt följa instruktioner för utloggning.

5.1.2.2 Administrering, behörigheter samt kontaktuppgifter och aviseringsinställningar

Funktionalitet som möjliggör för Kundens personal att administrera Kundens egna utbud av funktionalitet samt tjänster och enheter men även att tilldela, ändra och ta bort behörigheter samt att ange kontaktuppgifter och aviseringsväg.

5.1.2.3 Invånaruppgifter

Funktionalitet som möjliggör för personal hos Inera och personal hos supportleverantör att kunna se information om invånare såsom adressuppgifter, kontaktuppgifter, aviseringsinställningar, mottagningsrelationer och på rubriknivå se invånares meddelanden i dennes inkorg vid felsökning och supportärenden.

5.1.2.4 Radera felaktiga bilagor och kontaktuppgifter

Funktionalitet som möjliggör för personal hos Inera att kunna radera felaktigt skickade bilagor till invånare och funktionalitet för att kunna radera invånares felaktiga kontaktuppgifter.

5.1.2.5 Åtkomst till Tjänsten

Funktionalitet som möjliggör för Kunden och personal hos Inera att låsa samt låsa upp en invånares möjlighet till inloggning till Tjänsten. Detta kan begäras av Kunden eller invånaren. Därutöver finns funktionalitet för att kunna se händelselogg kring låsning och upplåsning kopplat till invånare.

5.1.3 Ärendehantering

Funktionalitet som möjliggör för Kundens personal att ha säker kommunikation med invånare i form av meddelanden av olika typer, vilka kan ha initierats av invånaren via så kallade ärendetyper som Kunden tillgängliggjort eller initierats av vården via invånarärende. Ärendetyperna och invånarärendena kan innehålla fritextfält.

Funktionalitet som möjliggör för Kundens personal att i meddelanden ta del av var invånaren är listad.

5.1.4 Erbjudanden

5.1.4.1 Synpunkter och klagomål

Funktionalitet som gör det möjligt för invånare och närstående att lämna in synpunkter och klagomål till Kunden. Förutom det bidrar funktionen till en enkel, enhetlig och säker hantering av synpunkter och klagomål på vården. Det går att lämna synpunkter till både vård och patientnämnd inom regionen, och invånaren bestämmer själv vem som ska vara mottagare.

Regionerna har ett val att antingen integrera Synpunkter och klagomål med sina regionala rapporteringssystem via tjänstekontrakt eller att använda ärendehanteringssystemet för ändamålet. Väljer man att integrera sker integrationen över Nationella Tjänsteplattformen. Synpunkter och klagomål använder tjänstekontrakten RegisterComplaintAndFeedback, RegisterComplaintAndFeedbackResult och RegisterMessage.

5.1.4.2 Förnya recept

Funktionalitet som möjliggör för invånare att med hjälp av Förnya recept, som har en koppling till Ineras tjänstekontrakt GetMedicationHistory, kunna se tidigare registrerade läkemedel i en lista och utifrån den välja läkemedel som hen önskar att förnya.

För att detta ska kunna vara möjligt behöver Kunden ha anslutit sig till Ineras tjänstekontrakt GetMedicationHistory.

5.1.5 Infrastrukturtjänster

5.1.5.1 Integrationsplattformen

Används som integrationstjänst för kommunikation mellan system inom tjänsterna och externa system samt det omvända.

5.1.5.2 Notifieringstjänsten

Används som stödtjänst för hantering av sms- och epost-utskick till invånare och Kundens personal.

5.1.5.3 Batchramverket

Används som stödtjänst för funktioner som ska ske i ett visst intervall, till exempel generering av statistik och uppdatering av lokala cachar.

5.2 Syfte

Tjänstens syfte är att möjliggöra en säker, digital kontaktväg och hantering av meddelanden mellan Kundens personal och invånare, samt utgöra en portal för Tjänstens funktioner och

Ineras Tjänster samt Kundens tredjepartstjänster. Det finns även ett personalverktyg för Kundens personal att administrera 1177.

5.3 Regelverk

Inte tillämpligt.

5.4 Beroenden

Tjänsten är beroende av följande av Ineras Tjänster:

- Identifieringstjänst SITHS
- Katalogtjänst HSA
- Ombudstjänsten
- Personuppgiftstjänsten (PU)
- Säkerhetstjänster
- Nationella tjänsteplattformen
- Engagemangsindex.

6 Behandling av personuppgifter

Tjänsten behandlar personuppgifter. Behandlingen regleras av SKR-koncernens personuppgiftsbiträdesavtal, Allmänna instruktioner och detta avtalsdokuments tjänstespecifika instruktioner, vilka är en del av Avtalet.

Kunden ska om den indirekt ansluter andra Vårdgivare följa anvisningarna i Allmänna villkor.

6.1 Personuppgiftsbehandlingsförhållanden

6.1.1 Föremålet för behandlingen

Tjänsten.

6.1.2 Behandlingens varaktighet

Tills vidare.

6.1.3 Behandlingens art

Autentisering, kommunikation, åtkomst, visning av viss information från Ineras Tjänster, avisering, kunna ta del av vård- och invånarinformation och i förekommande fall se samt ändra personliga inställningar.

6.1.4 Behandlingens ändamål

Att möjliggöra för Kunden att interagera digitalt med invånare inom ramen för Kundens uppdrag inom hälso- och sjukvården.

6.1.5 Typ av personuppgifter

- Invånare
 - Identifikationsnummer (personnummer)
 - Identifikationsuppgift (förnamn, efternamn och kön)
 - Kontaktuppgift (folkbokföringsadress, e-postadress och mobilnummer)
 - Uppgift om hälsa (provsvär, uppgift om befintlig listning, hälso- och sjukvårdsinformation samt mottagningsrelation)
 - Uppgifter om barn
 - Vårdnadshavarrelation
 - Uppgift om Närstående eller tredje person (ostrukturerad form i Tjänstens fritextfält).
- Kundens personal
 - Identifikationsuppgift (förnamn, efternamn titel och HSA-id)
 - Kontaktuppgift (tjänsteställe/vårdenhet, e-postadress och mobilnummer).
- Personal hos supportleverantör
 - Identifikationsuppgift (förnamn, efternamn och HSA-id)
 - Kontaktuppgifter (e-postadress och mobilnummer)
- Personal hos Inera
 - Identifikationsuppgift (förnamn, efternamn och HSA-id)
 - Kontaktuppgifter (e-postadress och mobilnummer)

6.1.6 Kategorier av registrerade personer

- Invånare
- Kundens personal
- Personal hos supportleverantör
- Personal hos Inera

6.2 Tjänstespecifika instruktioner

Inera ska vid behandling av Kundens personuppgifter vidta följande tjänstespecifika instruktioner:

1. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör en säker, digital kontakt mellan invånare och Kundens personal.
2. Tillhandahålla in- och utloggning för invånare till Tjänsten samt till andra av Ineras Tjänster, exempelvis 1177 stöd och behandling, 1177 egen provhantering, 1177 journal och 1177 formulärhantering.
3. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för invånare att kunna ta del av och ändra sin listning enligt Kundens anslutning till tillämpliga Tjänstekontrakt.

4. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för vårdnadshavare att i Tjänsten utföra ärenden åt sina barn som är under 13 år.
5. Tillhandahålla funktionalitet för att invånare ska kunna ange och dela sina kontaktuppgifter med hälso- och sjukvården via en koppling mellan Tjänsten och Ineras Tjänst Personuppgiftstjänsten.
6. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör för invånare att få en avisering via e-post eller sms när invånaren har ny information att ta del av i Tjänsten.
7. Tillhandahålla funktionalitet för invånare och Närstående att lämna synpunkter och klagomål till Kunden.
8. Tillhandahålla funktionalitet för invånare att kunna välja läkemedel från en lista
9. Tillhandahålla funktionalitet att via Single sign-on (SSO) vidarebefordra invånarens inloggning vid uthopp till Kundens externa tjänster.
10. Tillhandahålla funktionalitet som möjliggör hämtning av viss information från andra Inera-tjänster.
11. Tillhandahålla in- och utloggning för Kundens personal till Tjänsten.
12. Tillhandahålla funktionalitet för Kundens personal att få en avisering via e-post eller sms när personalen har ett nytt ärende att hantera i Tjänsten.
13. Tillhandahålla funktionalitet för Kundens personal för administrering av tjänster och enheter i Tjänsten.
14. Tillhandahålla behörighetshantering för Kundens personal.
15. Tillhandahålla funktionalitet för personal hos Inera att radera felaktigt skickade bilagor till invånare och radera invånarens felaktigt angivna kontaktuppgifter.
16. Tillhandahålla funktionalitet för att ta bort invånarens åtkomst till Tjänsten och ge tillbaka åtkomsten samt se händelselogg för detta.
17. Tillhandahålla funktionalitet för personal hos Inera och personal hos supportleverantör att kunna se information kopplat till invånare vid felsökning och supportärenden.

7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen

Denna Tjänst tillhandahålls via Nationella tjänsteplattformen och 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.

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 vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson, vilken är ansvarig för kommunikation med Inera avseende Tjänsten.
- att vid avbrott i Tjänstens tillhandahållande på egen bekostnad disponera och använda ett manuellt backup-system. Detta åtagande består bl.a. men inte uteslutande i att Kunden manuellt ska utföra de av Tjänstens funktioner, vilka det åligger Kunden att utföra.
- att följa Tjänstens Riktlinjer och krav, vilka återfinns på www.inera.se, för Uthoppsfunktionen och Erbjuden e-tjänst.
- att beställa och ansluta till Ineras Tjänster som framgår av punkten 5.4.
- att för Kundens tredjepartstjänster, vilka är anslutna till Tjänsten, tillhandahålla support för invånare.
- att vid var tidpunkt ha en regional förvaltning av Tjänsten samt en utsedd kontaktperson/kontaktväg.
- att vid var tidpunkt ha minst en av Kunden utsedd administratör som kan hantera invånares åtkomst till Tjänsten.
- att felsöka och hantera fel som uppstår i de IT-system Kunden anslutit till Tjänsten.

8.2 Ineras åtaganden

Inera åtar sig

- att tillhandahålla Tjänsten.
- att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson, vilken 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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avbrott till följd av force majeure. • Planerade avbrott. • Annat avbrott, vilket beror på omständigheter, vilka Inera inte svarar för.
Total tid	Den aktuella mätperioden som utgörs av kalendermånad.
Tillgänglighet	<p>Tillgängligheten beräknas enligt följande formel:</p> $\text{Tillgänglighet (i procent)} = 100 - (\text{Avbrottstid} / \text{Total tid}) * 100$

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.