

Tjänsteleverans IT och vårdssystem

**För vaccinatörer avseende vaccinering mot covid-19
med Cosmic och Region Uppsalas programportal**

Dokumentet gäller från den 16 december 2020

Innehållsförteckning

1	BESKRIVNING AV DOKUMENTET	3
2	FUNKTIONSHYRANS INNEHÅLL	3
3	AVGRÄNSNING.....	3
4	SERVICENIVÅ	4
5	ÅTKOMST VIA PROGRAMPORTAL.....	4
6	TILLÄGGSTJÄNSTER	5
7	ÅRLIG REVIDERING	5

1 BESKRIVNING AV DOKUMENTET

Dokumentet är en beskrivning av tjänster och servicenivåer för tillhandahållande av Region Uppsala programportal med tillhörande åtkomst till vårdssystem som är nödvändiga inom ramen för vårdgivarens uppdrag. Tjänsterna avseende IT och vårdssystem tillhandahålls av, eller koordineras av, IT respektive vårdsystemsupporten på Resurscentrum, Region Uppsala. Vårdenheten ska vända sig till IT-supporten rörande frågor om programportalen och vårdsystemsupporten gällande frågor om de vårdssystem som ingår i uppdraget. Eventuella tjänster avseende laboratorieverksamhet tillhandahålls av Akademiska laboratoriet.

2 FUNKTIONSHYRANS INNEHÅLL

Tjänsteleveransen från Region Uppsala omfattar:

- verksamhetsnära service och support
- deltagande och/eller projektledning i projekt, systemförvaltning, samordning- och utvecklingsgrupper inom området
- implementering av politiska beslut (t ex införande av digitalisering)
- utbildning i Cosmic och övriga regiongemensamma vårdssystem som krävs för uppdraget
- ekonomi- och verksamhetsutdata i SAS som beskrivs i förfrågningsunderlag/regelbok
- drift och förvaltning av regiongemensam hård- och mjukvara
- tekniska tester av regiongemensam hård- och mjukvara
- systemförvaltning i enlighet med Region Uppsalas systemförvaltningsmodell (Pm3)

3 AVGRÄNSNING

Tjänsteleveransen tillhandahålls inte till arbetsplatser med annan lokalisering än de enheter som har avtal med Region Uppsala. Tjänsteleveransen omfattar inte heller:

- datorarbetsplats på vårdenhet
- drift och förvaltning av Region Uppsalas datanät, LULnet
- felsökning och åtgärder som kan relateras till fel förorsakade av användaren i strid med regionens befintliga IT-regler
- support, anskaffning och installation av egeninköpt hård- och mjukvara
- teknisk test av hård- och mjukvara som inte är regiongemensam
- införanden och support av enhetsspecifika lösningar som avviker från standard
- telefoner/mobiltelefoner/surfplattor, teleabonnemang och samtalsavgifter
- nätverks- eller teleuttag, hårdvara för WiFi och mobilt bredband
- MT-utrustning och digitalkamera
- serviceavtal avseende medicinskteknisk utrustning
- röntgensystem och bildhantering (separata avtal tecknas om vårdgivaren ska använda Region Uppsalas system)
- beställning och kostnad för förbrukningsvaror, t ex toner, reagens
- lokalt stöd vid introduktion av nya användare
- internkontroll av vårdgivarens egna informationssäkerhet
- kostnader för anskaffning av siths-kort och tillhörande certifikat

4 SERVICENIVÅ

Support, felsökning och åtgärd

Generell beskrivning

Verksamhetsnära kontaktpunkt för service och support avseende IT, programportalen och regiongemensamma system.

Tjänster:

- direktsupport, felsökning och åtgärd via telefon eller på plats hos kund vid behov
- användaradministration och kontohantering
- kontaktlänk till 2:a linjens supportorganisation och/eller systemförvaltningsorganisation

Tillgänglighet:

- vardagar kl 08.00-17.00 via:
servicetelefon: 018-611 77 10
kontakt via regionens ärendehanteringssystem Easit, [Självservice](#)

Åtagandetid:

- felsökning och åtgärd påbörjas snarast med återkoppling inom 24 timmar.
- direktservice/support via telefon och fjärranslutning.
- vid behov på plats hos kund efter överenskommelse.
användaradministration inom 5 dagar efter inrapporterade personalförändringar

5 ÅTKOMST VIA PROGRAMPORTAL

Tillgång till Region Uppsalas IT-system och tjänster kan realiseras på flera sätt. Nya tekniker och åtkomstmöjligheter kan bli aktuella under avtalsperioden. Region Uppsala har som målsättning att erbjuda den för vårdgivaren mest lämpliga lösningen, exempelvis beroende på befintlig nätdragning i lokaler eller geografisk placering. Region Uppsala har tolkningsföretreträde gällande val av lösning.

Lösningen via Region Uppsalas programportal gör det möjligt att ansluta till Region Uppsalas interna system från valfri plats.

Vårdgivarens tillgång till Internet ombesörjs av vårdgivaren. För en normal verksamhet med upp till 20 samtidiga användare av Region Uppsalas programportal rekommenderas minst 10 Mbit fri kapacitet för Region Uppsalas it-system.

För vidare information gällande krav för åtkomst till Region Uppsalas programportal:
<https://portalen.region uppsala.se>

6 TILLÄGGSTJÄNSTER

Tjänster som i mån av tid kan avropas faktureras enligt timtaxa á 690 kr/tim.

Exempel på sådana tjänster är:

- enhetsspecifik Cosmic-konfiguration enligt beställning från verksamhetschef, t.ex dokumentationsmallar, enhetsspecifika kallelser, annan avvikelse från regionens standard. Enheten ansvarar för att, vid behov, beställa uppdatering av enhets-specifika mallar så de uppfyller nationella regler och regionens krav
- enhetsspecifika projekt, utveckling och införanden som avviker från regionens standard
- felsökning och åtgärder som kan relateras till fel förorsakade av användaren i strid med regionens befintliga IT-regler

7 ÅRLIG REVIDERING

Tjänsteleveransen revideras årligen och kan därmed komma att ändras.