



[regionjh.se/halsoval](https://regionjh.se/halsoval)

## **Bilaga 2 IT och telefoni**

# Innehåll

1	INLEDNING .....	3
1.1	Översikt – IT- tjänster .....	3
1.2	Tjänster – obligatoriska respektive valfria .....	3
1.3	Ansökan om anslutning IT-tjänster .....	3
1.4	Stödtjänster för anslutning .....	3
2	FÖRUTSÄTTNINGAR - TILLGÅNG TILL TJÄNSTER.....	4
2.1	Tjänstebeskrivningar .....	4
2.2	Vårdgivarens organisation .....	4
2.3	Användning av IT-tjänster via regionen.....	4
2.4	Anslutningstjänst och klientarbetsplatser .....	4
2.5	Anslutningsavtal Region Jämtland Härjedalen IT-tjänster .....	5
2.6	Kommande IT-tjänster.....	5
2.7	Översikt – regionens IT- tjänster .....	5
2.8	Grupp av registrerade arbetsplatser .....	6
3	TJÄNSTER IT .....	7
3.1	Vårdutbud bas .....	7
3.2	Stödapplikationer .....	9
3.3	Övriga tjänster IT.....	9
3.4	Regionens krav på IT-säkerhet .....	10
3.5	Regionens krav på informationssäkerhet .....	11
3.6	Anslutning av skrivare och övrig utrustning.....	12
3.7	IT-utbildningar .....	12
3.8	Självdeklaration .....	12
3.9	Vid godkännandet .....	12
3.10	Vid slutverifiering .....	12
3.11	Arbetsformer .....	13
4	TJÄNSTER TELEFONI.....	13
4.1	Telefonimätning.....	13

# 1 Inledning

## 1.1 Översikt – IT- tjänster

Gemensamma IT-tjänster är en väsentlig förutsättning för att regionen ska kunna tillhandahålla en god, säker och effektiv vård samt för att en optimal samverkan ska kunna utvecklas i vårdprocessen mellan olika utförare. Dessa IT-tjänster är en nödvändig förutsättning för att uppdrag ska kunna utföras och följas upp.

Regionen tillhandahåller IT-tjänster till samtliga offentligt finansierade utförare i länet inom vårdområdet. Detta syftar till att informationsflöden som omfattar och följer patientens väg i vårdkedja ska vara tillgängliga för samtliga berörda vårdgivare. Tjänster och system för att hantera och ge tillgång till patientinformation ska vara gemensamma och oberoende av utförare för att det ska vara möjligt att tillgodose kravet på kontinuitet över tiden för patienterna. Dessa förutsättningar ska också underlätta möjligheter att hantera byte av vårdgivare.

## 1.2 Tjänster – obligatoriska respektive valfria

I denna bilaga framgår innehåll och debiteringsinformation för de paketerade IT- tjänster som tillhandahålls externa vårdgivare som har uppdrag inom Hälsovalssystemet i Jämtlands län.

## 1.3 Ansökan om anslutning IT-tjänster

Vårdgivaren ska fylla i formuläret i dokumentet Ansökan om vårdenhet Hälsoval Region Jämtland Härjedalen för att ange vilka tjänster man avser att ansluta till. Detta formulär kommer att vara underlag för kommande avtalsskrivning där villkor för samarbetet mellan regionen och vårdgivare samt tillgång till tjänster regleras.

## 1.4 Stödtjänster för anslutning

Vårdgivaren kan behöva anlita stöd hos extern leverantör med att förbereda sin IT-miljö för anslutning till de gemensamma IT-tjänster som anges i denna bilaga. Sådant stöd kan vara i form av konsulttjänster inom systemanpassningar samt övrig kartläggning av lokala IT-relaterade behov. Merparten av dessa typer av tjänster kan inte tillhandahållas av regionen utan kräver att vårdgivaren själv ombesörjer denna tjänsteanskaffning. Regionen kan vid förfrågan ta fram kompetenskrav för denna typ av leverantörer utifrån aktuella behov.

## 2 Förutsättningar - tillgång till tjänster

### 2.1 Tjänstebeskrivningar

För varje här angiven IT-tjänst finns en tjänstebeskrivning som beskriver innehållet i resp. tjänst för externa vårdgivare utanför regionens organisation samt hur anslutning ska göras. Dessa tjänstebeskrivningar svarar också på vilka kontaktvägar som finns för resp. tjänst. Tjänstebeskrivningarna är tillgängliga för alla anbudsgivare för Hälsoval Region Jämtland Härjedalen.

### 2.2 Vårdgivarens organisation

Vårdgivaren ska ha en organisation för kommunikation med regionen i IT- och telefonifrågor som till exempel beställning av utrustning, användarkonton och behörigheter samt för samverkan med regionens organisation för systemförvaltning och support av IT-tjänster.

För vissa IT-tjänster/system krävs också att vårdgivaren bemannar roll(er) system-administratör(er) för att hantera användarregistrering i utpekade system/applikationer.

### 2.3 Användning av IT-tjänster via regionen

IT-tjänsterna som regionen tillhandahåller kan endast nyttjas för den verksamhet som omfattas av Hälsoval Region Jämtland Härjedalen. All annan verksamhet hos vårdgivaren ska därmed bedrivas utan tillgång till regionens IT-tjänster.

För att underlätta arbetsgången då en ny extern vårdgivare/vårdenhet (utanför regionen) ansluter sig till gemensamma IT- tjänster för Hälsoval Region Jämtland Härjedalen finns en "Checklista – anslutning IT- tjänster för externa vårdgivare Hälsoval" att tillämpa. Checklistan tillhandahålls till alla anbudsgivare som vill ansöka om anslutning till Hälsoval Region Jämtland Härjedalen. Den beskriver rekommenderade aktiviteter som ska alt. bör genomföras under ansöknings- och etableringsfaserna innan driftstart av ny vårdenhet kan ske.

### 2.4 Anslutningstjänst och klientarbetsplatser

Vårdgivaren ska ansluta sig till den nationella IT-infrastrukturen för svensk vård och omsorg inklusive Sjunet nätverk. Anslutningen till Sjunet bekostas av vårdgivaren enligt separat avtal med Inera AB.

Vårdgivaren ska själv bekosta och ombesörja anskaffning av klientarbetsplatser och kringutrustning samt dess anslutning till Sjunet anslutningspunkt.

Varje klientarbetsplats med åtkomstmöjlighet till regionens Citrixmiljö ska registreras i lista kopplad till tecknat anslutningsavtal med regionen. En sådan klientarbetsplats benämns här "registrerad arbetsplats". Vårdgivaren äger rätt att nyttja ett maximalt antal registrerade arbetsplatser (anges i lista nedan) inom varje beställd "grupp av klientarbetsplatser".

Debitering enligt principen "grupp av klientarbetsplatser" baseras på schablondebitering där vårdgivaren anmäler de grupper av arbetsplatser som önskas nyttjas. I överenskommelsen ingår att vårdgivaren inte nyttjar fler klientarbetsplatser mot regionens IT-miljö än de som ingår i de anmälda grupperna.

Debitering av kostnader för tjänster/system i de här beskrivna tjänstepaketerna debiteras vårdgivaren enligt de villkor som anges nedan. Tillkommande kostnader för anpassning av vårdgivarens övriga administrativa system till regionens IT-system bekostas av vårdgivaren.

## 2.5 Anslutningsavtal Region Jämtland Härjedalen IT-tjänster

I och med att vårdgivaren godkänns att ingå som leverantör inom Hälsoval Region Jämtland Härjedalen ska vårdgivaren teckna avtal med regionen om anslutning till här beskrivna tjänster.

## 2.6 Kommande IT-tjänster

Vårdgivaren ska använda kommande IT-tjänster (ännu inte definierade i denna villkorsbilaga) som tillhandahålls till verksamhet inom Hälsoval Region Jämtland Härjedalen i syfte att förbättra patientsäkerhet, kvalitet och effektivitet efter anmodan av regionen. Kostnader och ansvar för detta fördelas på samma villkor som för regionens övriga verksamheter och ska regleras i tilläggsavtal.

## 2.7 Översikt – regionens IT- tjänster

Följande IT- tjänster erbjuds till vårdgivare inom ramen för Hälsoval Region Jämtland Härjedalen.

<b>Tjänstepaket</b>	<b>Debiteringstyp</b>
Vårdutbud bas	Per grupp av registrerade arbetsplatser
Stödapplikationer	Per grupp av registrerade arbetsplatser
<b>Valfria tjänster</b>	
Valfria tjänster telefoni	Enligt särskilt avtal/ per telefonanknytning

## 2.8 Grupp av registrerade arbetsplatser

För att få fram rätt debitering för IT-tjänster används termen ”grupp av registrerade klientarbetsplatser”. Följande indelning används för detta:

<b>Grupp av registrerade klientarbetsplatser</b>
Vårdgivaren äger rätt att per registrerad grupp av klientarbetsplatser nyttja upp till 10 st. klientarbetsplatser i sin verksamhet knuten till Hälsoval Region Jämtland Härjedalen. Vid till exempel 2, 3, 4 st. registrerade grupper ges rätt att nyttja upp till 20, 30, 40 st. klientarbetsplatser osv.

## 3 Tjänster IT

### 3.1 Vårdutbud bas

I tjänstepaketet "Vårdutbud bas" ingår en del av de IT-tjänster som tillhandahålls av regionen. Övriga tjänster ingår i paketet "Stödapplikationer", se nedan. Samtliga ingående tjänster i "Vårdutbud bas" nedan ingår utan kostnad för vårdgivaren utom tilläggskostnader för de med \* angivna delarna. Angivna kostnader är exkl. moms. Tjänstepaketet består av:

Vårdutbud bas – IT-tjänster	Kommentar
Vårdadministrativt system	
Röntgenadministrativt system för bl a åtkomst av röntgensvar och röntgenbilder	
Via det vårdadministrativa systemet: Åtkomst till EKG-data	
Via det vårdadministrativa systemet: Åtkomst till remiss och svar – baktlab	
Via det vårdadministrativa systemet: Mediaarkiv - inskannade patientjournaler	
Via det vårdadministrativa systemet: E-recept	
Lagring av EKG-data till centralt lagringssystem från EKG-apparater som stöds av Regionen	
Citrixanslutning	
IT-stöd för samordnad planering	
*Väntrum-TV	Självkostnadspris
* Graviditets- och förlossningsjournal	Ca 15 400 kr/år/vårdenhet
* Primärvårdskvalitet	Tjänsten kostar 2,53 kr/listad/år. From 250501 2,85 kr/listad/år
* Helpdesk	1 200 kr/mån/ registrerad grupp av klientarbetsplatser

Nationella vårdapplikationer	Kommentar
System för läkemedelsförskrivningar (Pascal)	Krav på anslutning

Nationella vårdapplikationer	Kommentar
Elektroniska sjukintyg	Krav på anslutning
<del>Mina vårdkontakter</del> 1177 e-tjänster <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalverktyg</li> <li>• Formulärtjänst</li> <li>• Journalen via nätet</li> <li>• Egen Provhantering</li> <li>• Stöd och behandling*</li> </ul>	Krav på anslutning till Personalverktyget, Formulärtjänsten och Journalen via Nätet. * Vid anslutning av ny leverantör till Stöd och behandlingsplattformen krävs särskilt avtal.
1177 Vårdguiden-Hitta vård	Krav på anslutning
Nationell Patientöversikt (NPÖ)	Krav på anslutning
Nationellt diabetesregister (NDR)	Krav på anslutning

”Krav på anslutning” innebär att Regionen ställer krav på att vårdgivaren ansluter till tjänsten för att kunna utföra uppdraget.

**Administration av användare:** I tjänstepaketet ”Vårdutbud bas” ingår i tillämpliga fall administration av nödvändiga användarbehörigheter och registrering av användarkonton i samtliga ingående system. För vissa IT-system gäller att vårdgivaren själv (via utsedd(a) systemadministratör, -er) svarar för att administrera användare och behörigheter.

Varje användare som ska nyttja systemen i detta tjänstepaket ska använda individuella systemkonton, med unikt registrerade användaruppgifter, endast tillgängliga för respektive användare själv.

**Citrixanslutning:** Vårdgivaren svarar för att samtliga arbetsplatser som ansluts till regionens Citrixmiljö är registrerade enligt bilaga till anslutningsavtal med regionens. Citrix terminalserver används som åtkomstplattform för merparten av regionens IT-tjänster/applikationer. I priset för ”Vårdutbud bas” ingår licensavgift för Windows Terminal Server-anslutning via Citrixplattformen. Vårdgivaren erhåller för sådan åtkomst erforderliga CAL licenser (Windows CAL och Terminal server CAL) för sina registrerade arbetsplatser. Regionen ansvarar för att CAL är tilldelat till alla arbetsplatser som har åtkomst till regionens Citrixmiljö.

**Helpdesk:** Till Helpdesk och supportfunktioner för regionens vårdsystem har alla anslutna användare rätt att vända sig med felanmälningar och supportfrågor som rör de levererade IT-tjänsterna. I tjänstepaketet ”Vårdutbud bas” ingår en Helpdesk-funktion som får anlitas för avhjälpande av fel i regionens Citrixmiljö samt för support kring basapplikationer tillhandahållna via Citrixmiljön. Nätansluten utrustning hos vårdgivaren som PC, skrivare, annat som används i uppdraget mot regionen är vårdgivarens ansvar, Helpdesk ansvarar för felavgränsning mellan regionens ansvarsområde och vårdgivarens.



## 3.2 Stödapplikationer

Nedanstående lista beskriver innehållet i tjänstepaketet ”Stödapplikationer”. Samtliga ingående delsystem enligt nedan ingår utan kostnad för vårdgivaren utom Hjälpmedelssystem där anslutning ska ske enligt särskilt avtal med regionen.

Stödapplikationer – IT-tjänster	Kommentar
Kundwebb för medicinteknisk utrustning	
System för datalager/uppföljning	
System för dokumenthantering	Tillgång med läsbehörighet
Listningsapplikation - kapiteringsunderlag	
<b>Plexus/EKO</b> – verksamhetskatalog	
SITHS e-tjänstekort	
HSA – nationell katalogtjänst	
System för smittskyddsrapportering/uppföljning	
Befolkningsregister	
<del>Rådgivningsstöd 1177</del> <b>1177 rådgivningsstödet webb</b>	
System för jourplanering	
Hjälpmedelssystem	Särskilt avtal krävs
Microsoft Office	Ingår endast i läsläge
Microsoft Office 365 – samarbetsplattform (Teams)	Kan bjudas in som gäst med egen e-postadress

**Microsoft Office:** Programvaran (Word, Excel och PowerPoint) finns i Regionens Citrix-miljö men erbjuds endast i läsläge vilket innebär att dokumentation som har tillgängliggjorts av Regionen i Office-format inte kommer att kunna redigeras.

**Microsoft Office 365:** Med samarbetsplattform menas de av Microsofts tjänster som erbjuds där Regionen för närvarande använder bland annat Teams.

## 3.3 Övriga tjänster IT

Angivna tjänster nedan är obligatoriska för anslutning.

Regionen kommer att publicera person- och organisationsuppgifter för vårdgivaren i regionen del av HSA-katalogen. Dessa uppgifter ska sedan

ligga till grund för beställning av SITHS e -tjänstekort för vårdgivaren. Vårdgivaren kommer att vara ansluten till regionens RA-organisation för utgivning av SITHS e -tjänstekort.

### 3.4 Regionens krav på IT-säkerhet

Regionen ställer grundläggande krav på att IT-säkerhet upprätthålls av vårdgivaren för att ansluta till utpekade delar av regionens IT-miljö.

Följande krav skall uppfyllas:

- Sjunet anslutningstjänst skall vara kommunikationsvägen för att ansluta till regionens IT-miljö.
- Grundkrav för säkerhet ska uppnås enligt Sjunet standardregelverk för informationssäkerhet som tillhandahålls av Inera.
- Vårdgivaren skall i sin verksamhet upprätthålla grundläggande cyberhygien minst omfattande

#### **För samtlig personal:**

- Ha ökad vaksamhet gällande nätfiske, skadlig kod, lösenordshantering, falska dokument och webbplatser.
- Var extra uppmärksam kring, och rapportera, avvikande funktionalitet och händelser i IT-system.
- Använd inte privat utrustning eller privata molntjänster för arbetsrelaterade uppgifter.
- Återanvänd inte jobbrelaterade lösenord till privata tjänster.
- Installera säkerhetsuppdateringar på din telefon, dator och andra enheter så fort det är möjligt.

#### **För teknisk och driftpersonal:**

- Se till att flerfaktorsautentisering används för all distansanslutning till nätverket samt alla användarkonton, särskilt administratörs- och andra privilegierade konton.
- Se till att all kommunikation med organisationens nätverk och tjänster säkras genom exempelvis vpn-anslutning.
- Se över vilka användare som har administratörsbehörighet, så att endast IT-avdelningen kan installera programvara.
- Kontrollera resultat från backup, samt säkerställ att offline-kopior finns. Testa återläsningen samt att data som säkerhetskopieras motsvarar verksamhetens behov.
- Blockera icke auktoriserad programvara, tillåt endast att användare kör godkända applikationer.
- Installera säkerhetsuppdateringar så fort det är möjligt. Prioritera system som exponeras mot internet, de som är verksamhetskritiska och system där sårbarheter riskerar att utnyttjas.

- Rapportera alla incidenter i egen verksamhet som bedöms kunna påverka regionens IT-säkerhet till [helpdesk@regionjh.se](mailto:helpdesk@regionjh.se).

**För IT-ansvariga:**

- Se över tillgängliga resurser för att kunna stödja och hantera IT-incidenter. Detta bör omfatta såväl IT-personal men även andra funktioner inom organisationen (ledningsgrupp, kommunikation, verksamhetsstöd osv).
- Se även till att dessa funktioner övar regelbundet, så att alla medarbetare vet vilken roll de har om/när en IT-incident inträffar och hur den ska hanteras på kort och längre sikt.
- Säkerställ att alla anställda känner till vilka krav, rutiner och policys som gäller för arbete, både på kontoret och på distans.

Regionen förbehåller sig rätten att kontrollera uppfyllelse av säkerhetskrav på plats hos vårdgivaren enligt tillämpat verifieringsprotokoll för anslutning till gemensamma tjänster.

### 3.5 Regionens krav på informationssäkerhet

Informationssäkerhet handlar om att anpassa skyddet efter värdet på informationen oavsett om den hanteras på papper eller digitalt. Det är vårdgivarens verksamhetsansvarig som är juridiskt ansvarig för den information som hanteras i vårdgivarens verksamhet kopplat till uppdraget inom Hälsoval Region Jämtland Härjedalen.

- Vårdgivarens informationssäkerhetsarbete ska utgå från regionens policy för informationssäkerhet som övergripande inriktning för detta arbete.
- Vårdgivaren ansvarar för att användandet av digitala tjänster och tekniska plattformar följer de lagkrav och riktlinjer som hänvisas till i det avtal som tecknas med regionens beställarenhet.
- Vårdgivaren bör tillämpa en verksamhetsdriven informationssäkerhet genom att bedriva informationsklassning av sina viktigaste informationstillgångar, för att få ett underlag till anpassat skydd för dessa tillgångar.
- Vårdgivaren ska utse en eller flera personer som ska ansvara för det ordinarie dataskyddsarbetet. Detta avser inte primärt rollen dataskyddsombud (som endast krävs för organisationer över 50 medarbetare enligt dataskyddslagstiftningen) utan personer som har en samordnande roll för dataskyddsarbetet.
- När vårdgivaren inför ny eller förändrad teknik och/eller arbetssätt ska denne identifiera risker för patienter och verksamhet. Sådan riskanalys ska dokumenteras och i dokumentationen ska det framgå

vilka skyddsåtgärder som har implementerats för att undvika och eller minimera identifierade risker.

Observera att regionen som beställare av Hälsoval Region Jämtland Härjedalen inte agerar tillsynsmyndighet för dataskydd och informationssäkerhet. Regionen har inte heller ansvar för beslutad hantering hos vårdgivaren. Det är respektive tillsynsmyndighet (beroende på lagrum) som tillhandahåller råd och kan även rådfrågas i viss utsträckning.

### 3.6 Anslutning av skrivare och övrig utrustning

Vi anslutning av skrivare och kringutrustning hos vårdgivaren kan regionen rådfrågas för att uppnå maximal nytta och säkerställa rätt funktion vid användning tillsammans med regionens IT-miljö/IT-system.

### 3.7 IT-utbildningar

Inför verksamhetsstart för vårdgivare krävs utbildningsinsatser där regionen erbjuder utbildningar inför en driftstart samt även senare vid behov.

- **Introduktionsutbildningar:** Introduktionsutbildningar kommer att tillhandahållas kostnadsfritt för vårdgivaren för de system som tillhandahålls av regionen. Utbildningar kommer att genomföras enligt regionens riktlinjer.

### 3.8 Självdeklaration

Vårdgivaren ska i en s.k. självdeklaration redogöra för de delar av IT-infrastrukturen som vårdgivaren har eget ansvar för. Självdeklarationen omfattar en beskrivning av den egna IT-infrastrukturen, IT-säkerhetshandling, handtering av informationssäkerhet och de regelverk som tillämpas för de delar som vårdgivaren har ansvar för från anslutningspunkten i vårdgivarens nätverk fram till Sjunet anslutningspunkt.

### 3.9 Vid godkännandet

Omedelbart efter kontraktstecknandet i anslutning till godkännandet (då etableringsfasen inleds) inbjuder regionen vårdgivaren till överläggningar för att underlätta etablering enligt vårdgivarens önskemål. Särskilt viktigt är att upprätta en gemensam plan för hur nödvändigt IT-stöd ska säkerställas.

### 3.10 Vid slutverifiering

Regionen kommer vid en slutverifiering inför driftstarten att granska lokaler samt i övrigt inhämta information från leverantör för att säkerställa att de kontraktssenliga åtagandena kan uppfyllas. I förekommande fall kan regionen skriftligen delge vårdgivaren dels rekommendationer på åtgärder som bör vidtas, dels besked om sådana som måste vidtas. Slutligt avtalstecknande sker i samband med godkänd slutverifiering vilket innebär att driftsfasen kan inledas.

### 3.11 Arbetsformer

Den primära kontaktvägen för vid frågor och diskussioner som vårdgivaren vill initiera ska alltid vara till Hälsovalskansliet. Beroende på frågornas art slussas de sedan till rätt instans/kontakt inom regionen eller hänvisas till externa leverantörer som bedöms lämpliga i respektive fall. Det kan till exempel röra sig om verksamhetsrelaterade frågor – processer, arbetssätt, samverkanskrav, rutiner, applikationsfrågor – arbetssätt i respektive applikation/tjänst/system, teknikfrågor – hur aktuell lösning ska se ut och fungera eller systemanvändning – systemadministration/förvaltning respektive användares handhavande.

## 4 Tjänster Telefoni

### 4.1 Telefonimätning

Telefonifunktionen är en viktig del i vårdgivarens arbete med att upprätthålla en hög tillgänglighet till sitt vårdutbud. Därför ska vårdgivaren tillämpa samtalsmätning av sina inkommande telefonsamtal från invånare. Det åligger vårdgivaren att själv anskaffa och sköta ett systemstöd för att genomföras denna telefonimätning. Vilket systemstöd som ska nyttjas ska anges i Ansökan om vårdenhet Hälsoval Region Jämtland Härjedalen.