



IT-system och appar

Den här bilagan innehåller beskrivning av åtaganden som rör IT och som

- privata utförare har att förhålla sig till som krav innan man ansöker om att bli utförare av hemtjänst inom Göteborgs Stad.
- Göteborgs Stad har ansvar för att göra.

Beskrivning av arbetssätt för privata utförare av hemtjänst finns på www.goteborg.se. Alla privata utförare ska använda Göteborgs Stads IT-system Treserva för att dokumentera, rapportera och kommunicera.

Förklaring av begrepp

IT-system program som används via en dator

App program som används via en mobiltelefon

Utrustning, programvaror och abonnemang

Informationssäkerhet

Privata utförare ansvarar för att de datorer som används ska ha ett installerat och uppdaterat antivirusprogram samt brandvägg.

Privata utförare ansvarar för att den programvara (inklusive operativsystem) som är installerad på den utrustning man använder, är uppdaterad med säkerhetsuppdateringar samt av leverantören supporterade versioner.

Inloggning till IT-system sker med så kallad säker inloggning. Det innebär att användaren bekräftar sin identitet med hjälp av ett personligt konto och lösenord samt en engångskod som skickas via sms till användarens personliga mobiltelefon. Mobiltelefonen ska skyddas med en pinkod på minst fyra siffror. Observera att det är obligatoriskt att använda pinkod för att skydda telefonen.

eTjänstekort är obligatoriskt för att få åtkomst till en del IT-system och appar. Varje privat utförare ansvarar för att införskaffa, bekosta och nyttja eTjänstekort för säker verifiering av användare i IT-system och appar där så krävs. eTjänstekort ska vara med tillitsnivå 3 (LoA3).

För att kunna beställa eTjänstekort behöver du som vårdgivare först teckna ett avtal med en utfärdare av eTjänstekort. Avtal kan tecknas genom Västra Götalandsregionen eller någon av de privata aktörerna som levererar eTjänsteID-kort. När du har tecknat ett avtal kan du beställa eTjänstekort till alla medarbetare. Medarbetarna blir då också upplagda i HSA-katalogen.

För mer information om hur du beställer genom Västra Götalandsregionen, ring deras TjänsteID Service på telefon 010-4739499.

De privata aktörer som utfärdar eTjänstekort är Svensk E-identitet samt IT- omsorg (<http://itomsorg.se/om/>). Du kan teckna avtal via deras respektive hemsidor eller via personlig kontakt med företaget.

Anställda hos en privat utförare hanterar information som ägs av Göteborgs Stad och arbetar på uppdrag av Göteborgs Stad. De ska därför, i tillämpliga delar, följa Göteborgs Stads styrande dokument avseende informationssäkerhet:

- Regler för IT-användare i Göteborgs Stad
- Regler gällande informationssäkerhetsansvar för chefer i Göteborgs Stad
- Riktlinje för informationssäkerhet.

Aktuella dokument gällande informationssäkerhet finns på www.goteborg.se.

Privata utförare ska upprätta sekretessavtal mellan anställd och företag utifrån hantering av känsliga personuppgifter och sekretessbelagd information. Varje privat utförare ska kontinuerligt följa upp och kontrollera behörigheter och användaraktiviteter i IT-systemen. En grundläggande princip är att anställda inom bolaget endast bör ha tillgång till den information som de behöver för sitt arbete. Logguppföljning ska ske regelbundet och användas för att följa upp vem som har läst, kopierat eller ändrat informationen. Intraservice bistår med loggrapport efter beställning.

Anställda hos en privat utförare ska direkt rapportera störningar, avvikelser och incidenter avseende säkerheten i informationshanteringen till sin IT-kontaktperson. IT-kontaktpersonen ska i sin tur anmäla detta till Intraservice support snarast möjligt och senast inom 48 timmar efter upptäckt. Se ”Support och utbildning” för information om hur anmälan av supportärende ska ske.

Kostnader och anskaffning av utrustning och abonnemang

Privata utförare ansvarar för att anskaffa, bekosta och förse sin verksamhet med den utrustning och de abonnemang som är beskrivna i detta förfrågningsunderlag.

Privata utförare skall teckna egna avtal direkt med respektive leverantör.

Datorer

Hårdvara

Datorer ska som minst uppfylla de rekommenderade systemkrav som gäller för den programvara som är installerad på datorn. Rekommenderade systemkrav hittar ni på datortillverkarens hemsida. Dessutom bör datorerna vara utrustade med kortläsare som stödjer eTjänstekort.

Programvaror

Datorer ska ha operativsystemet Windows (av Microsoft supporterad version).

Rekommenderad webbläsare för arbete i Treserva är Microsoft Edge.

Anslutning

För arbete i Treserva krävs en stabil anslutning till internet. Vilken kapacitet som är nödvändig beror på företagets storlek samt övrigt nyttjande av bandbredd. Göteborgs Stad rekommenderar fast uppkoppling eller 4G på minst 20 Mbit/s.

Mobiltelefoner

Hårdvara

Privata utförare ska använda gällande modell av Iphone, för närvarande iPhone SE, för arbete med uppföljning av utförd tid i app samt arbete i Treservas app. Mobiltelefonmodellen kan komma att förändras under pågående kontraktstid och en sådan förändring kan medföra ökade kostnader för utföraren. Privata utförare kommer att informeras om förändrade villkor. Bakåtkompatibilitet finns för minst två modeller sedan senaste rekommendationen. Kontakta Intraservice support för information om vilka modeller som är bakåtkompatibla.

När ni använder mobiltelefonen för att identifiera användaren och för att hantera känslig information ska den förvaras på ett säkert sätt som skyddar mot stöld. Om en mobiltelefon blir stulen eller tappas bort ska ni spärra den hos mobiloperatören. Ni ska också omedelbart anmäla stölden/förlusten till

Intraservice support. Se ”Support och utbildning” för information om hur anmälan av supportärendena ska ske.

Med hänsyn till informationssäkerheten bör varje medarbetare ha en personlig mobil, eftersom all användning av mobilen lämnar digitala spår. En mobil som ska byta användare ska först återställas till fabriksinställningar, för att radera de digitala spåren.

Observera att Intraservice inte lämnar support på hårdvara för privata utförare.

Programvaror

Privata utförare ansvarar för att följa tillhandahållna anvisningar för installation av Göteborgs Stads app för uppföljning av utförd tid, eventuellt Treservas app samt verktyg för hantering av apparna.

Anslutning

Arbete i app för uppföljning av utförd tid samt Treservas app kräver en stabil anslutning till internet. Vilken kapacitet som är nödvändig beror på företagets storlek samt övrigt nyttjande av bandbredd. Göteborgs Stad rekommenderar fast uppkoppling eller 4G på minst 15 Mbit/s.

Tillbehör

Privata utförare ansvarar för att anskaffa följande tillbehör till mobiltelefonerna, för att kunna arbeta i app för uppföljning av utförd tid samt Treserva appar:

- Tactivo-skal för certifierad iPhone
- eTjänstekort LOA3-nivå

Support och utbildning

Support för egen utrustning och programvaror

Privata utförare ansvarar för support av utrustning, programvaror, abonnemang och internetuppkoppling som de köpt in och bekostat själva.

Utse IT-kontaktperson

Efter kontraktsskrivning ska varje privata utförare utse minst en IT-kontaktperson med ansvar att

- tilldela och avsluta behörigheter i IT-systemen till användarna i sin organisation
- fungera som första linjens support i den egna verksamheten
- utbilda användare i sin organisation
- delta i informationsmöten som anordnas av Göteborgs Stad och sprida informationen/kunskapen vidare i sin organisation.

Kompetenskrav och utbildning

IT-kontaktpersoner hos privat utförare ska ha genomgått Göteborgs Stads utbildningar för kunskap om Göteborgs Stads IT-system och eventuella appar innan överenskommen verksamhetsstart.

Innehåll och agenda meddelas i samband med planering av utbildning.

Minst en utsedd IT-kontaktperson hos privat utförare ska ansvara för alla informationssäkerhetsfrågor som rör uppdraget i staden.

Privata utförarens personal ska ha erforderlig datakunskap samt den kompetens som fodras för informationshantering via kommunens IT-system och eventuella appar.

Åtkomst till IT-stöd, användare

IT-kontaktpersonen hos den privata utföraren ansvarar för att beställa åtkomst till IT-stöd såsom nyupplägg, förändringar och avslut av användare enligt framtagen beställningsrutin.

Behörighet till Göteborgs Stads IT-system och eventuella appar är personlig och får inte överlåtas eller lånas ut till annan användare.

Den privata utföraren ska enligt anvisning omedelbart rapportera till Äldre samt vård och omsorgsförvaltningen, Göteborgs Stad, när en IT-kontaktperson börjar eller slutar sin anställning så att behörighet kan läggas upp respektive avslutas.

Den privata utförarens behörighet till IT-system och eventuella appar avslutas, om kontraktet mellan Göteborgs Stad och den privata utföraren upphör.

Åtagande Göteborgs Stad

IT-system och appar

IT-system som tillhandahålls av Göteborgs Stad och ska användas av privata utförare

Nedan beskrivs de IT-system som Göteborgs Stad tillhandahåller och som de privata utförare som bedriver hemtjänst inom Göteborgs Stad ska använda. Det som omfattas är delar av IT-systemet Treserva och Göteborgs Stads app för uppföljning av utförd tid.

App för uppföljning av utförd tid

I appen för uppföljning av utförd tid ska alla utförare av hemtjänst registrera tid för utförda besök.

Den privata utföraren måste ha tillgång till en mobiltelefon som lever upp till de krav som specificeras i denna bilaga, för att använda Treservas app samt appen för utförd tid.

Treserva

Treserva är ett IT-system som innehåller många olika moduler. Göteborgs stad tillhandahåller nedanstående funktionalitet i Treserva till privata utförare.

- Treserva windows för att ta emot och fördela uppdrag från beställande myndighet. I och med fördelningen av uppdraget sätts datum för verkställighet vilket gör att debitering till brukare, statistik och uppföljning blir korrekt.
- Treserva windows för att skriva och sammanfatta journalanteckningar.
- Treserva genomförandewebb har en funktion för att skriva daganteckningar som sedan kan sammanfattas till journalen i Treserva windows. Den här funktionen är valfri. Väljer privat utförare att skriva daganteckningar i annat system ska dessa sedan sammanställas till Treserva windows funktion för journal.
- Treservas meddelandefunktion för kommunikation med bl.a. ansvarig handläggare hos Göteborgs Stad. Kommunikation via Treservas meddelandefunktion innebär att meddelanden kan skickas med sekretesskydd och att privata utförare på så sätt kan följa valda delar av Göteborgs Stads Socialtjänstprocess.
- Treserva genomförandewebb för att skapa och revidera genomförandeplaner för sina brukare. Detta innebär att Göteborgs Stads handläggare, efter samtycke från den enskilde, kan ta del av genomförandeplanerna på samma sätt för alla brukare samt att Göteborgs Stad kan följa upp antal brukare med upprättad genomförandeplan för alla utförarenheter oavsett utförare.

Den privata utföraren måste ha tillgång till dator och leva upp till de krav som specificeras i denna bilaga, för att använda Treserva Windows och Treservas genomförandewebb.

IT-system och appar som Göteborgs Stad erbjuder privata utförare av hemtjänst.

Treserva genomförandewebb, daganteckningar

Privata utförare erbjuds möjlighet att kunna skriva daganteckningar i Treserva genomförandewebb samt att då använda funktion för att sammanfatta daganteckningar.

Mobilt arbetssätt

Privata utförare erbjuds att kunna arbeta mobilt med samma förutsättningar som utförare i Göteborgs Stad, vilket till exempel förutsätter tillgång till Treservas app.

Treservas app är ett komplement till IT-systemet Treserva och har funktionalitet som kan användas för att hantera utförardokumentation och meddelanden.

- Utförardokumentation innefattar informationsmängder som även finns i Treserva. Genomförande webb – Personuppgifter och uppmärksamhetsinformation, daganteckningar och genomförandeplan.
- Meddelanden är Treservas interna meddelandefunktion med sekretesskydd. Funktionen är alltid tillgänglig för att skicka och ta emot meddelanden från andra användare.

Utrustning, programvaror och abonnemang

Licenser

Göteborgs Stad ansvarar för att de privata utförare har tillgång till de licenser som behövs för att kunna få tillgång till Göteborgs Stads IT-system och appar.

Support och utbildning

Åtkomst till IT-system och appar

Göteborgs Stad ansvarar för att privata utförare, efter inkommen beställning från utsedd IT-kontaktperson, får åtkomst till de IT-system och eventuella appar som ska användas.

Utbildning

Göteborgs Stad ger utsedda IT-kontaktpersoner hos privata utförare tillgång till utbildning i de IT-system och eventuella appar som det åligger privata utförare av hemtjänst i kommunen att använda. IT-kontaktpersonerna ska sedan i sin tur utbilda användare i sin organisation. Göteborgs Stad erbjuder utbildningstillfällen för nya IT-kontaktpersoner löpande med undantag för semesterperioder.

Allmänt

För att Göteborgs Stad ska kunna ge support måste en utsedd IT-kontaktperson göra en anmälan till supporten på Intraservice via telefon 031-368 68 00 eller e-post support.intraservice@intraservice.goteborg.se. Därefter hanteras ärendet enligt ordinarie supportprocess

Supportens öppettider är vardagar kl 07.00-19.00 och för akuta ärenden vardagar kl 19.00–22.00 samt lördagar, söndagar och helgdagar kl 09.00-15.00. Akuta ärenden definieras som felanmälan avseende kommunikationsstopp och spärrade ID i verksamhetskritiska system.

Supporten gäller enbart de IT-system och appar som Göteborgs Stad tillhandahåller och som omfattas av denna bilaga. Övrig hård- och programvara supporteras ej av Göteborgs Sta

Support IT-system och appar

Supportärenden ska skickas in av särskild utsedd IT-kontaktperson hos privat utförare. Support omfattar alla IT-system och appar inom vård och omsorg som beskrivs i denna bilaga.

Göteborgs Stad ansvarar för att leverera driftinformation om de IT-system som ingår.

Planerade driftstopp

Ibland krävs förebyggande service eller uppdateringar i systemen. Information om detta kommer att skickas ut till utsedd IT-kontaktperson senast 10 dagar innan planerat driftavbrott. Planerade driftsavbrott förläggs i första hand till söndagar mellan kl. 08.00-15.00.

Driftstörningar

Vid driftstörningar i stadens system lämnas information via sms och e-post till utsedda IT-kontaktpersoner hos den privata utföraren.

Staden betalar inte ut skadestånd eller annan ersättning vid driftstörningar.