



## 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 daglig verksamhet inom Göteborgs Stad.
- Göteborgs Stad har ansvar för att göra.

Beskrivning av arbetssätt för privata utförare av daglig verksamhet finns på [www.goteborg.se](http://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 kommer att bli 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.

För att kunna beställa eTjänstekort behöver du som utförare 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, IT- omsorg (<http://itomsorg.se/om/>) och MYBW Office Management Gruppen Holding AB. Du kan teckna avtal via deras respektive hemsidor eller via personlig kontakt med företaget.

Ytterligare privata aktörer som utfärdar eTjänstekort kan komma att tillkomma.

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](http://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**

Inloggning till Mina Program sker via sms-lösenord. Detta kräver tillgång till en mobil som är registrerad hos Göteborgs stad.

## 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 privat 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 omedelbart rapportera till Göteborgs Stad, enheten för kontrakt och uppföljning på stadsledningskontoret, 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 daglig verksamhet inom Göteborgs Stad ska använda. Det som omfattas är delar av IT-systemet Treserva.

#### 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 daglig verksamhet.**

#### Treserva genomförandewebb, daganteckningar

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

## **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 daglig verksamhet 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](mailto: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 Stad.

### **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.