

Vård- och omsorgsförvaltningen

Dokumenttyp:	Rutin
Dokumentet gäller för, personalkategori;	Alla externa utförare inom LOV
Fastställt av, befattning och namn:	Förvaltningschef, Catharina Johansson
Fastställsdatum:	2016-10-12
Eventuellt diarienummer:	
Dokumentansvarig, befattning och namn:	Utvecklingsledare digitalisering, Susanne Sandberg
Senast uppdaterat:	2019-05-08
Uppdateras nästa gång:	maj 2021

Teknik och it-system för externa utförare, rutin

Bakgrund

Rutinen är en förlängning och ett förtydligande gällande de delar i LOV-underlaget som omfattar tekniska lösningar, säkerhet och it-system med tillhörande administration. Den ska säkerställa den digitala journalföringen och hanteringen av övriga tekniska lösningar som beställaren levererar och som utföraren tar del av.

Syfte

Syftet är att tydliggöra krav och ansvarsfördelning mellan beställare och utförare.

Personalkategori

All personal inom extern hemtjänst.

Utförande

Rutinen är uppdelad i tre delar som redovisas var för sig.

1. Driftavbrott orsakade av nätbortfall

Beställaren

Beställaren kan vid längre störningar stötta utföraren med åtkomst till journaldelar för de som använder kommunens verksamhetssystem. Vardagar kl. 8-17 kontaktas beställarens it och utanför kontorstid kontaktas tjänstgörande sjuksköterska.

Utföraren

Utföraren ska ha skriftliga reservrutiner för hur kommunikation och journalföring ska ske vid eventuella driftstörningar gällande it och telefoni/fax. Dessa rutiner ska vara väl kända i den egna verksamheten.

Vid längre störningar eller risk för längre störningar ska beställaren omgående informeras för att gemensamt komma överens om hur informationsöverföringen ska ske under avbrottstiden. Om faxarna fungerar så är dessa ett förstahandsval. Vardagar kl. 8-17 kontaktas beställarens it och utanför kontorstid kontaktas tjänstgörande sjuksköterska.

2. Larmhantering

Beställaren

Trygghetslarm installeras av beställaren. Beställaren ansvarar även för kostnader och utförande av reparationer, byte av trygghetslarm, larmklocka och batterier. Beställaren

kontrollerar tekniska larm på vardagar. Beställaren ansvarar för att utförarens personal får personliga inlogningar till larmsystemet. Beställaren ska informera utföraren om både kända och oplanerade driftstopp samt erbjuda teknikombudet att delta vid informationsträffar.

Utföraren

Utföraren ska utse ett teknikombud som är kontaktperson gentemot beställarens larmorganisation. Utföraren ansvarar för att kontrollera tekniska larm två gånger per dag, för- och eftermiddag, på helger och röda dagar.

Utbildning i larmsystemet för nyanställda hanteras av det utsedda teknikombudet. Det är utförarens ansvar att se till att det finns tillräcklig kompetens i organisationen för att hantera systemet.

Utföraren ansvarar för anskaffning av mobiltelefoner och andra kostnader som är kopplade till mobiltelefonen. Mobiltelefonerna ska vara anpassade för det larmsystem som beställaren använder.

3. Kommunens verksamhetssystem

Beställaren

Beställaren ansvarar för att erbjuda en lösning för digital åtkomst till verksamhetssystemet. Beställaren ansvarar även för backuptagning, loggning, kontohantering samt systemsupport till utförarens användare på vardagar. Utbildning för nya användare erbjuds av beställaren med jämna mellanrum, se rutin. Beställaren ska informera utföraren om både kända och oplanerade driftstopp.

Utföraren

Utföraren ansvarar för att den egna it-utrustningen är anpassad enligt de krav som beställaren ställer på säkerhet och hårdvara.

Utföraren ska också beställa konton, behörigheter och utbildningsinsatser i god tid. Ansvar för att rätt person har rätt behörighet och att avslut av konton meddelas beställaren i rätt tid, ligger hos utföraren.

En eller flera kontaktpersoner ska utses för att ta emot information från beställaren gällande beställarens driftstörningar och planerade uppdateringar av systemen. Kontaktpersonen/erna ansvarar för att informera den egna verksamheten. Utföraren ansvarar för att informera beställaren om förändringar sker gällande kontaktpersoner.

Utföraren ansvarar för att skyndsamt informera beställaren om personliga konton som ska avslutas.