
SLA datorarbetsplats för Hälsoval

Innehållsförteckning

1.	Beskrivning	2
2.	SLA-villkor	2
3.	Leveransmål	3
4.	Utvärdering.....	3
5.	Parternas ansvar.....	3

Nils-Petter Augustsson
Dokumentansvarig/Godkänd

Datum

2026-09-17

RevNr

5.0

Sidan 2 av 6

1. Beskrivning

Detta avtal SLA (Service Level Agreement) beskriver överenskommelser för tillgång till Datorarbetsplatstjänst inklusive specificerade applikationer.

Datorarbetsplatstjänst	Applikationer i tillägg
Vald nivå enligt bilaga ”Definition av tjänst datorarbetsplats_2027”	Cosmic (system för journaldokumentation)
CIMT tillhandahåller tjänsten	Lab/Ros (system för laboratorieprover och svar)
Datorarbetsplats (infrastrukturen som bygger upp tjänsten) som en volymtjänst.	Obstetrix (system för mödra- och förlossningsvård)
Varje enskild datorarbetsplats betraktas inte som en tjänst i sig. Därför gäller skilda villkor för Datorarbetsplatstjänst och enskild dator vilket beskrivs i bilagan.	Picsara (system för bildhantering)
	Master befolkning (befolkningsregister)
	NPÖ och andra nationella tjänster
	LifeCare SP
	Mobil självvincheckning
	e-frikort
	Exorlive
	Tillgång till videokonferens. Avser en utrustning av standardformat per hälsocentral

2. SLA-villkor

Volym

Volymen beräknas årligen baserat på antal listade patienter och listningskvot.

Revidering av SLA

Årlig genomgång och eventuell revidering av detta SLA genomförs av CIMT.

Support

Vid felanmälan kontaktas IT Servicedesk via Serviceportalen och IT-Support på intranätet eller via telefon 090-7859090.

Nils-Petter Augustsson
Dokumentansvarig/Godkänd

Datum

2026-09-17

RevNr

5.0

Sidan 3 av 6

3. Leveransmål

Avser volymtjänsten för datorarbetsplats (ej enskilda datorer). Detta innefattar Region Västerbottens nätverk och centrala servrar.

Upptid beräknas till 99,99% per år.

Planerade avbrott

Planerade avbrott kommer att meddelas minst 3 dagar i förväg för att det inte skall räknas som nertid. Informationen sker via intranätet och Driftinformation.

Nertid

Nertid är den summerade tiden för avbrott från det att anmälan har skett till IT Servicedesk till dess att avbrott eller störning har åtgärdats. Nertid som beror på felaktigheter i leverantörers leveranser och som inte varit möjliga att förutse skall ej räknas med som nertid.

Upptid

Upptid är den avbrottsfria tiden räknat procentuellt.

Beräkning upptid

$\frac{(24 \text{ tim} \times 365) - \text{Nertid timmar}}{24 \text{ tim} \times 365}$
--

4. Utvärdering

Utvärdering sker 1 ggr/år och omfattar:

- Tillgänglighet (Upptid i %) för volymtjänsten Datorarbetsplats (för enskild dator utvärderas ej tillgänglighet)
- Responstider för felanmälan
- Antal felanmälningar

Utvärdering sker i dialog mellan kund och CIMT

5. Parternas ansvar

Servicegivares utfästelse gentemot beställare

Krav	Kravformulering	Åtgärdskrav	Servicenivå
1	Mottagning av ärenden per telefon	Besvaras inom 1 minut från första uppringningsförsöket	80%
2	Mottagning av ärenden per telefon	Besvaras inom 5 min från första uppringningsförsöket	95%

Nils-Petter Augustsson

Dokumentansvarig/Godkänd

Datum

2026-09-17

RevNr

5.0

Sidan 4 av 6

3	Återrapportering av avslutat ärende till den som har initierat ärendet. Gäller ärenden som inte löses direkt vid första kontakt med IT Servicedesk	Inom 30 min efter att ärendet är slutfört	99%
4	Underhandsrapportering av ärenden som är pågående och ännu inte avslutade	Användaren har möjlighet att följa ärendet i realtid via självservice. Endast i de fall där annat är avtalat tas kontakt på annat sätt	-
5	Mottagning av ärenden via Serviceportalen	Användaren har möjlighet att följa ärendet i realtid via självservice	-
6	Mottagning av ärenden via IT- Produktförsörjning intranätet	Användaren har möjlighet att följa ärendet i realtid via självservice. Endast i de fall där annat är avtalat tas kontakt på annat sätt	-

Nils-Petter Augustsson

Dokumentansvarig/Godkänd

Datum

2026-09-17

RevNr

5.0

Sidan 5 av 6

Beställares utfästelse gentemot servicegivare

<i>Krav</i>	<i>Kravformulering</i>	<i>Åtgärdskrav</i>	<i>Servicenivå</i>
1	Kund har utsedda kontaktpersoner	Lista uppdateras och hålls aktuell och meddelas CIMT - Centrum för Informationsteknik och Medicinsk Teknik	
2	Kunden läser information på Intranät (ex servicefönster) och delger verksamheten dess information	Kontroll av servicefönster för planerad och akut information	
3	Kund följer upp verksamhetens incidentrapporter	I samråd med Servicedesk informeras verksamhetens kontaktperson angående åtgärder som minimerar incidenter	
4	Kunden använder så långt som möjligt självservice		
5	Vid förfrågan på tidigare anmäld incident anges ärendenummer		
6	Enheter som ansluts till Region Västerbottens nätverk och infrastruktur ska ingå i sammanhållen journalföring enligt Patientdatalagen (SFS 2008:355).		

Nils-Petter Augustsson

Dokumentansvarig/Godkänd

Datum

2026-09-17

RevNr

5.0

Sidan 6 av 6

7	Regler och riktlinjer för behörighetstilldelning samt åtkomstkontroll i fråga om sammanhållen journalföring som regleras i särskilt avtal med Region Västerbotten ska följas. För beställning och avregistrering av behörigheter Serviceportalen och IT-support. Varje användare som nyttjar vårdsystemen ska ha en unik personlig användaridentitet för inloggning i respektive system. Användaridentitet och lösenord ska följa Region Västerbottens standard. De tekniska lösningarna för att reglera behörighet och åtkomstkontroll kommer att förändras över tiden. Bl a kommer SITHS-kort och single-sign-on lösningar att införas för vissa system. Vårdgivaren förbinder sig att införa dessa nya lösningar i samma takt som Region Västerbottens egna enheter.	Följa upprättade rutiner	
---	--	--------------------------	--