



Bilaga 1 till avtal om hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem

1. Beskrivning av IT-stöd

Kapitel 1 beskriver de IT-stöd som Borås Stad har beslutat ska användas av de utförare som bedriver hemtjänst inom kommunen. De delar som omfattas är TES tids- och insatsregistrering, Phoniro Lock och Viva. Text avseende Viva i detta dokument gäller då införandet är klart. Under 2016 planerar Borås Stad att införa Viva för privata utförare. Nedan beskrivs IT-stöden i mer detalj.

1.1 TES tids- och insatsregistrering

TES används för tids- och insatsregistrering och består av en mobilapp CareApp samt TES Web. TES-systemet är integrerat med Borås Stads verksamhetssystem som automatiskt skickar över uppgifter rörande brukare samt beviljade insatser till respektive utförare.

Tids- och insatsregistreringen görs i CareApp som är en app i en mobiltelefon. Innanför dörren hemma hos varje brukare ska en RFID-etikett finnas uppsatt. Med hjälp av etiketten och mobiltelefonens NFC-teknik registrerar användaren tiden för besöket samt vilka insatser som utfördes under besöket.

CareApp kommunicerar med TES-systemet via 3G/4G-nätet. När CareApp har synkroniserat med TES-systemet kan användaren helt oberoende uppkoppling registrera besök eftersom tids- och insatsregistreringen sker via NFC-teknik. När telefonen har kontakt med 3G/4G-nätet skickas registrerade besök automatiskt över till TES-systemet.

TES Web är en webbapplikation där personalen kan logga in för att kontrollera och rätta sina arbetspass.

1.2 Phoniro Lock – nyckelfritt lås

Phoniro Lock är ett nyckelfritt låssystem. Det nyckelfria låssystemet ersätter de fysiska nycklar som verksamheten tidigare har behövt hantera. Nycklarna finns istället samlade digitalt i en applikation i mobiltelefonen. På insidan av de dörrar som är kopplade till låssystemet installeras en enhet som hanterar låsfunktionen. Enheten installeras utan åverkan på dörren och brukare/anhöriga kan fortfarande använda de ordinarie nycklarna.

1.3 Viva – verksamhetssystem

Viva är ett verksamhetssystem som innehåller många olika moduler. Privata utförare inom hemtjänst använder modulen Viva Verkställighet för att ta emot beställningar, social dokumentation, dokumentation inom hälso- och sjukvård samt kommunikation.

Viva är byggt på plattformen IBM Lotus Notes och kräver därför att Lotus Notes används för åtkomst till Viva.

2. ÅTAGANDE

Följande åtaganden åligger respektive part att följa.

2.1 Privat utförare

Datorer:

Privata utförare ansvarar för att köpa in och förse sin verksamhet med datorer för att kunna använda de IT-stöd som ingår i detta avtal och som kräver en dator. Privata utförare bekostar datorer och annan kringutrustning.

Internetuppkoppling:

Privata utförare ansvarar för och bekostar internetuppkoppling som krävs för att ansluta och kommunicera med Borås Stads nätverk.

Mobiltelefoner:

Privata utförare ansvarar för och bekostar mobiltelefoner och tillbehör till sin verksamhet samt all support kring hårdvaran.

Abonnemang:

Privata utförare ansvarar för och bekostar samtliga mobiltelefonabonnemang, inklusive data- och samtalskostnader, som används i verksamheten.

Mobil-appar och MDM-verktyg:

Privata utförare ansvarar för att lämna in mobiltelefoner till Borås Stad för att få MDM-verktyg och appar installerade. (CareApp & PhoniroLock)

Support:

Support av datorn, operativsystem, abonnemang och internetuppkoppling åligger den privata utföraren att hantera.

2.2 Borås Stad

Åtkomst till IT-stöd:

Borås Stad ansvarar för att privata utförare får åtkomst till de IT-stöd som ska användas.

Licenser:

Borås Stad bekostar användarlicenser för samtliga IT-system som omfattas av avtalet.

RFID-etiketter:

Borås Stad levererar kostnadsfritt de RFID-etiketter som krävs för att kunna registrera hemma hos brukarna.

Utbildning och support:

Borås Stad utbildar i de IT-stöd som ska användas, se kapitel 5.

Borås Stad tillhandahåller support enligt kapitel 4.

Nyckelfria lås:

Borås Stad ansvarar för att installera de nyckelfria låsenheter som krävs för Phoniro Lock.

Borås Stad bekostar alla installationer av nyckelfria lås.

3. TEKNISKA KRAV

3.1 Datorer

Datorer som ska användas för åtkomst till applikationerna enligt detta dokument ska uppfylla minst de rekommenderade systemkrav som gäller för det operativsystem som är installerat på datorn. Rekommenderade systemkrav hittas på Microsofts hemsida.

3.1.1 Operativsystem

Nedan operativsystem krävs för att kunna arbeta i de applikationer som används i Borås Stad.

- Windows 7 eller senare

3.1.2 Mjukvara

Antivirusprogram:

Alla datorer som används ska ha ett installerad och uppdaterad antivirusprogram.

Webbläsare:

Någon av följande webbläsare kan användas

- Internet Explorer: Lägst version 10
- Chrome: Lägst version 42
- Firefox: Lägst version 35

3.2 Uppkoppling

Internetanslutning med stabil uppkoppling krävs för att kunna nyttja de IT-stöd som Borås Stad levererar. Vilken kapacitet beror på företagets storlek samt övrigt nyttjande av bandbredd. Borås Stad rekommenderar fast uppkoppling eller 4G på minst 2 Mbit/s.

3.3 Mobiltelefoner

Mobiltelefonmodeller kan komma att förändras under pågående avtalstid. Aktuella telefonmodeller samt stöd för mobilt operativsystem finns på Borås Stads hemsida för privata utförare. Sidan kommer med jämna mellanrum uppdateras med nya modeller och gamla modeller tas bort.

3.4 Abonnemang

Mobilabonnemang som ska användas ihop med CareApp och Phoniro App måste inkludera datatrafik och stödja minst 3G. Rekommenderat är att datamängden för användning i CareApp och Phoniro App är 1 Gb. Vilket behov av datamängd som behövs i abonnemanget beror på företagets övriga nyttjande av mobildata.

3.5 Åtkomst till applikationerna

Åtkomst till Borås Stads applikationer kommer ske genom RDS (Remote Desktop Services). RDS nås på ett enkelt sätt via en weblänk.

4. Support

Teknisk support (ärenden, incidenter, genomföra beställningar) sker via Servicedesk Vård och Omsorg.

För att support ska kunna ges krävs en anmälan till Servicedesk Vård och Omsorg via telefon eller e-post. Tel: 033-35 30 30, e-post: 3030@boras.se. Ärendet prioriteras utifrån gällande prioriteringsregler och åtgärd påbörjas.

Supportens öppettider är måndag-torsdag 07:00-16:00, fredag 07:00-15:00. Stängt för lunch 12:00-13:00. I de fall då dag innan helgdag infaller måndag-fredag är supporten öppen 07:00-13:00.

Supporten gäller enbart den mjukvara som Borås Stad tillhandahåller och som omfattas av detta dokument. Hårdvara och mjukvara i övrig supporteras ej av Borås Stad.

Det som supporteras av Borås Stad är följande:

- TES-web (webbgränssnitt för TES)
- CareApp (Androidapp för TES)
- Phoniro App (Androidapp för nyckelfritt lås.)
- Viva (verksamhetssystem)
- Av Borås stad valt MDM-verktyg (**M**obile**D**evice**M**anagement)
- Webringningen för fjärråtkomst till Borås stads nät.

Support vad gäller nyckelfria lås och Phoniro App utanför Servicedesk vård och omsorgs öppettider hanteras av respektive stadsdels larmorganisation.

Trygghetslarmet Norr: 033-35 50 94

Trygghetslarmet Öster: 033-35 35 24

Trygghetslarmet Väster: 0722-04 91 75

Även för tillgång till fysiska nycklar till de brukare som har nyckelfritt lås installerat hänvisas till stadsdelens larmorganisation.

Driftinformation om de IT-stöd som ingår ansvarar Servicedesk Vård och Omsorg att leverera.

4.1 Planerade driftstopp

Det förekommer tillfällen när förebyggande service eller uppdateringar krävs på systemet.

Information om detta kommer att skickas ut senast 7 dagar innan planerat driftavbrott. Planerade driftsavbrott förläggs i första hand dagtid tisdag-torsdag mellan kl. 10-13.

5. Utbildning

Borås stad tillhandahåller lärarledd utbildning genom Servicedesk vård och omsorg för arbetsledare/verksamhetschefer och stödanvändare i de IT-stöd som det åligger de utförare som bedriver hemtjänst i kommunen att använda. Övrig personal ska genomföra en webbutbildning.

5.1 Inför driftstart

Innan en verksamhet startar kommer personal i företaget att utbildas. Utbildningen planeras och bokas i och med att utföraren blir godkänd att bedriva hemtjänst av Borås stad.

Utbildningen skall vara genomförd senast en vecka innan överenskommen verksamhetsstart. Innehåll och agenda meddelas i samband med bokningen av utbildning.

5.2 Löpande utbildningstillfällen

Borås stad svarar även för löpande utbildning efter uppstart av verksamheten. Den genomförs enligt fastlagt utbildningsschema.

6. Administration

All administration av TES-web, CareApp, MDM, Phoniuro App och Viva samt beställningar av förbrukningsmaterial utförs av Servicedesk vård och omsorg. Även initial konfiguration av telefoner.

6.1 Användare

Nyupplägg, förändringar och avslut av användare beställs till Servicedesk vård och omsorg enligt gällande beställningsrutin.

Upplägget garanteras klart senast 14 arbetsdagar efter beställning.

6.2 Förbrukningsmaterial

Vid behov beställs nya RFID-etiketter av Servicedesk vård och omsorg. Beställning görs enligt gällande beställningsrutin av förbrukningsmaterial.

6.3 Telefonter

Innan en telefon tas i bruk i verksamheten skall den lämnas in till Servicedesk vård och omsorg för konfiguration. Konfigurationen garanteras klart senast 3 arbetsdagar efter det att Servicedesk vård och omsorg fått telefonen inlämnad.