

Bilaga 10 – Samverkan

1. Beskrivning

Denna bilaga definierar Leverantörens och Kundens åtaganden avseende samverkan för effektivt samarbete och god leverans.

2. Leverantörens åtaganden

Leverantören skall:

- utföra sina åtaganden på ett fackmannamässigt sätt
- meddela planerade driftstopp minst en (1) vecka i förväg.
- ge Kunden tillgång till Vårdinformationssystemet med den funktionalitet som Leverantören vid varje tillfälle under avtalsperioden tillhandahåller till alla parter och kunder. Till Vårdinformationssystemet och detta Avtal kan också anslutas ett antal Tilläggstjänster (Bilaga 3 - Tjänsterna) mot en tilläggskostnad (Bilaga 6 - Priser), vilka kan väljas till av Kunden antingen vid Avtalets ingående eller vid senare tillfälle.

3. Kundens åtaganden

Kunden skall:

- anpassa/tilldela roller i sin organisation så att samarbete och kommunikation kan ske.
- hålla en uppdaterad kontaktinformation (e-postadress) inom Kundens organisation och kommunicera denna till Leverantörens funktionsbrevlåda rvlp@regionstockholm.se
- utan krav på särskild ersättning ställa personal till förfogande för att åtgärda fel och problem som identifierats i Kundens organisation.
- aktivt delta i projekt som drivs av Leverantören och är av intresse för Kunden.
- delta i pilotprojekt för att säkerställa Tjänsternas funktionalitet.
- driva och leda införandet av eventuella förändringar i Vårdinformationssystemet i den egna organisationen i samråd med Leverantören.
- rapportera fel till Kundens supportorganisation i första hand och vid behov till Leverantören
- till Leverantörens funktionsbrevlåda omgående meddela alla förändringar gällande resursbehov, ägarförändringar, uppdragsförändringar eller andra villkor som på ett avgörande sätt påverkar uppdraget
- i samråd med Leverantörens eller Kundens egna IT-tekniska support konfigurera arbetsstationer som ansluts till Leverantörens system
- Kunden ansvarar att ha en förvaltningsorganisation inklusive användarsupport, genom avtal med leverantör av förvaltningstjänst eller i egen regi. Kostnaden för förvaltningstjänsten ingår inte i avgiften för Vårdinformationssystemet utan regleras separat mellan Kunden och leverantör av förvaltningstjänst.

4. Hantering vid driftstörningar

Kunderna informeras om större driftsstörningar i Tjänsterna enligt Serviceförvaltningens rutiner.

Uppdatering av driftsstörningsinformation sker via Serviceförvaltningens Servicedesk <https://open.sp.sll.se/sites/kundwebb/driftinformation/Sidor/default.aspx> och går ut via riktade mejl till Kundens support/förvaltning.

Driftstörning hos Kunden ska i första hand rapporteras till Kundens support/förvaltning (ej Leverantören). Under jourtid kan serviceförvaltningen IT:s servicedesk kontaktas direkt på 08-737 25 00 och 08-123 100 00.