

Service Level Agreement Carmona AB (SLA)

1. Mål

Målet med detta avtal är att sätta förväntningar rätt mellan parterna för att undvika konflikt.

Avvikelse från detta grundavtal skall särskilt avtalas mellan Leverantören och Register.

2. Avgränsning

Avtalet omfattar tillgång till, drift, support, säkerhetskopiering av plattformen Compos samt därtill tecknade tilläggsmoduler.

Support avseende medicinsk information i registret är Kundens ansvar.

It-säkerhetskrav förutsätter att ett biträdesavtal för PUL har tecknats.

Carmonas skyldighet gällande IT-säkerhet sträcker sig till att hantera behörigheter, inte till vilken rättighet användarna har till patientdata.

3. Tillgänglighetskrav

Tillgängligheten till Compos kan upprätthållas 24/7 med undantag för sedvanligt underhåll etc. Kunden har inte rätt att rikta några anspråk mot Carmona med anledning av avbrott i tillgängligheten på grund av faktorer som Carmona inte kunnat råda över.

Tillgänglighet under kontorstid 8:00–17:00, avgår på månadsavgiften

- Vid tillgänglighet understigande 4 tim avgår 25%
- Vid tillgänglighet understigande 27 tim avgår 50%
- Vid tillgänglighet understigande 45 tim avgår 100%

Tillgänglighet övrig tid, avgår på månadsavgiften

- Vid tillgänglighet understigande 30 tim avgår 25%
- Vid tillgänglighet understigande 123 tim avgår 100%

Timeout per session ställs i samråd med beställaren så att rimligt säker nivå kan hållas på användarens enhet.

Teknisk support ges under helgfri måndag –fredag kl 9-12 samt kl13-16.



Säkerhetskopiering

Backup körs varje natt. Säkerhetskopiering sparas på intern backup som därefter speglas mot en extern server som står på annan fysisk plats. Vid återställande från en backup kan data upp till ett dygn tillbaka förloras.”

Disaster Recovery” kan normalt göras inom 48 timmar.

IT-säkerhetskrav

Personrelaterade uppgifter överförs på ett sekretesskyddat sätt.

Tekniska krav uppfylls enligt 31 paragrafen andra stycket i personuppgiftslagen (PUL). Utrangerat lagringmedia lämnas till godkänt företag för destruktion. Utskrifter med personuppgifter strimlas i papperstugg, läggs i särskild behållare för att sedan brännas.

Brandväggen är zonindelad och uppsatt enligt principen ”släppa igenom minsta möjliga”. Tillgänglighet till Carmonas intranät är skyddat via brandvägg och behörighetskontroll. Carmonas arbetsstationer låses efter 10 minuters inaktivitet. Carmonas lokaler är alltid låsta och besökskontroll är införd.

