

Tjenestebeskrivelse

Bilag 1.5.4

HDO Sentralisert lydlogg

Versjon 1.0

Dokumentstatus			
Versjon	Status	Ansvarlig	Dato
1.0	Godkjent	Avdelingsleder Kunde- og tjenesteforvaltning	15.06.2017

1 Generelt

Krav til utstyr for lydopptak i legevaktsentraler som fastsatt i **Akuttmedisinforskriften § 13 bokstav e** gjelder fra det tidspunkt innføringen av nødnett er slutført i alle kommuner.

Tjenesteleverandør (HDO) tilbyr en sentralisert løsning for lydopptak, som videre kalles for «Løsningen for lydlogg».

Løsningen ivaretar krav satt i Akuttmedisinforskriften:

- **§ 12. Kommunens ansvar for nødmeldetjenesten:**
 - Ledd e) Kommunen har ansvar for å *ha et system for sporing/posisjonering av samtaler.*
- **§ 13. Krav til organisering og bemanning av legevaktsentralene**
 - Ledd e) legevaktsentralene skal *ha utstyr for lydopptak av viktig trafikk, herunder lydopptak til bruk for dokumentasjon og kvalitetssikring av virksomheten.*
- **§ 20. Oppbevaring av lydopptak**
 - *AMK- og legevaktsentralers lydopptak er å anse som en del av pasientens journal. Opptaket skal oppbevares i tre år etter opptaksdato og deretter slettes. Lydopptaket skal likevel ikke slettes der opptaket er brukt som del av beslutningsgrunnlag i tilsyns-, klage- eller erstatningssaker, inngår i annen saksbehandling eller opptaket av andre årsaker har verdi som dokumentasjon. Arkivforskriften § 3-18 gjelder tilsvarende.*

2 Tjenester som inngår

Tjenesten «Sentralisert lydlogg» omfatter følgende:

- Løsningen for lydlogg vil være tilknyttet Nødnett Helse sin sentrale kontrollromsløsning, CICC, lokalisert i sentral datahall. (Teknisk tilkoblet: ARIF grensesnitt.)
- Løsningen for lydlogg vil logge alle samtaler på CICC som operatør deltar i, som telefoni, radio en til en samt radio gruppesamtaler, knyttet til den operatørplassen som operatøren sitter ved.
- Løsningen for lydlogg vil logge A-nummer til innringer.
- Løsningen for lydlogg vil logge klokkeslett.
- Løsningen for lydlogg vil logge hvilke operatør som logges.
- Løsningen for lydlogg kan sette sammen flere samtaler til en hendelseslogg.
- Løsningen for lydlogg vil lagre data i datahaller som Tjenesteleverandør disponerer og lagres i sentral backup.
- Tjenesteleverandør vil overvåke og drifte løsningen.
- Tjenesteleverandør vil sørge for lagring av lydfiler så lenge som akuttmedisinforskriften krever.
 - Lydopptak skal allikevel ikke slettes der opptak er brukt som del av beslutningsgrunnlag i tilsyns-, klage- eller erstatningssaker, inngår i annen saksbehandling eller opptak som av andre årsaker har verdi som dokumentasjon.
- Løsningen for lydlogg er tilrettelagt for å samle og markere logger som inngår i saksbehandling slik at legevaktsentralene ikke trenger å lagre lydloggdata lokalt.
- Dersom Tjenestemottaker ønsker å lagre lydlogger lokalt for sakbehandling, er det Tjenestemottaker som har ansvar for all håndtering av slik informasjon.
- Tjenesteleverandør vil oppbevare lagrede lydfiler slik at de ikke kommer til skade eller blir ødelagt, og at uvedkommende ikke får adgang til dem, ref. Forskrift om pasientjournal § 14 Krav til oppbevaring og oppbevaringstid.
-

- Tjenestemottaker har selv tilgang til lydloggfiler ved hjelp av programvaren «NICE Inform» lydlogg klient. Se kap. 3 Systemmessige eller andre krav/føringer.
 - Tjenesteleverandør kan i spesielle tilfeller bistå ved uthenting av lydfiler dersom tjenestemottaker ber om dette.
- Tjenesteleverandør vil administrere brukertilgang til «NICE Inform» lydlogg.
- Tjenesteleverandør vil sørge for at lydloggfiler blir bevart kryptert inntil disse er overført og dekryptert i programvaren «Nice Inform» lydlogg klient for avspilling på lokal Tjenestemottaker sin PC.
- Leverandør av «Nice Inform» vil sørge for at løsningen er sikkerhetsmessig dokumentert.
- Løsningen for lydlogg ivaretar registrering av hvem som avspiller lydfiler og når dette utføres.
- Lydfiler kan anonymiseres for bruk f.eks. i opplæring etc.

Som tilleggsfunksjon kan det bestilles lisenser for å legge til evalueringsmodul i lydlogg. En slik evalueringsmodul benyttes for å måle kvaliteten på samtalen.

Modulen som kalles «evaluator» inneholder en eller flere evalueringsskjema. Ved å lytte på samtalen og fylle ut skjema får man et bilde av hvor godt vi klarer å oppnå ønsket kvalitet på samtalen. Evaluator brukes gjerne til å erstatte en manuell prosess hvor samtaler blir evaluert ved hjelp av papirskjema, Word-mal eller lignende.

3 Systemmessige eller andre krav/føringer

Hva må gjøres lokalt med lokal «Nice Inform» lydlogg klient for avspilling av lydfiler?

- Tjenestemottaker må selv sørge for å ha en nettverkstilkoblet PC for avspilling av lydfiler.
- Tjenestemottaker må få installert programvaren «Nice Inform» for sentral lydlogg tjeneste fra Tjenesteleverandør. Dette vil Tjenesteleverandør følge opp slik at dette blir godt ivarettatt.
 - Tjenesteleverandør sender dokumentasjon til Tjenestemottaker om installasjon av VPN og lydlogg klient.
 - Tjenesteleverandør sørger også for dokumentasjon ift. bruk av VPN og «Nice Inform» lydlogg klient.
- Løsningen for lydlogg forutsetter at linje/samband mellom Tjenestemottaker og Tjenesteleverandør benytter Norsk Helsenett sin linje/samband mot interne tjenester i helse.
- Tjenestemottakers lokale PC må kunne koble seg til Tjenesteleverandørs system/nett ved hjelp av VPN klient fra Tjenesteleverandør.
 - Tilkobling med VPN gjøres med Tjenesteleverandørs VPN klient med split tunneling mode for å sikre tilgang til både eget nett og lydlogg tilgang.
 - Tilkoblingen vil benytte 2-faktor autentisering med brukernavn/passord og SMS til oppgitt mobiltelefon slik at bruker og telefonnummer må være kjent mellom Tjenestemottaker og Tjenesteleverandør.
- Krav til operativsystem på Tjenestemottakers klient PC må være Windows 7 eller høyere.
- Tjenestemottaker er selv ansvarlig for oppbevaring og håndtering av lydfiler som er overført til lokal pc hos Tjenestemottaker.

Tjenesten «HDO – Sentralisert lydlogg» krever at det inngås databehandleravtale mellom Tjenesteleverandør og Tjenestemottaker. Tjenesteleverandør sørger for at en slik avtale blir inngått mellom Tjenestemottaker og Tjenesteleverandør.

4 Pris og betaling

Oppstartskostnad (engangsbeløp):

- Etablering pr. CICCOS-operatørplass som skal logges **kr 15.000,-**
- Etableringskostnad for Tjenestemottakers programvare for «Nice Inform» lydlogg klient inngår.
 - Lokale kostnader av PC og Norsk Helsenett linjer tilkommer (lokalt ansvar).

Årlige kostnader:

- Drift pr. operatørplass pr. år **kr. 4.500,-**
- Drift lokal «Nice Inform» lydlogg klient pr år inngår
 - Lokale kostnader av PC og linjer tilkommer (lokalt ansvar).

Diverse kostnader (etter ønske/behov):

- Etableringskostnad/lisens for «Nice Inform» evalueringsmodul (pr. bruker) **kr. 5.174,-**
- Etableringskostnad/Lisens for evalueringsmodul (pr. navngitte operatør som skal evalueres) **kr. 517,-**
- Årlig lisensavgift for evalueringsmodul (pr. bruker) **kr. 256,-**
- Årlig lisensavgift for evalueringsmodul (pr. navngitte operatør som skal evalueres) **kr. 26,-**

5 Tjenester etc. som ikke inngår

- Tjenestemottaker må selv sørge for linjeforbindelse fra Norsk Helsenett med tilstrekkelig kapasitet (Tjenesteleverandør vil være behjelpelig med å beskrive hva som menes med tilstrekkelig kapasitet overfor Norsk Helsenett).
- Installasjoner for lokal klient inngår ikke, da denne vil være tilknyttet lokalt nettverk som Tjenesteleverandør ikke vil ha tilgang til. Dette må avklares med lokal IKT-tilbyder.