

VO
Kaj Ekvall

SRS Förvaltning och Support

Innehållsförteckning

1	INLEDNING	3
1.1	Omfattning	3
2	Användning av SRS bedömningsstöd.....	3
2.1	Bedömningsstödet tre funktionsområden	4
2.2	Så här används SRS Bedömningsstöd.....	5
2.3	Målgrupper.....	5
2.4	Primära användare.....	6
2.5	Juridik.....	6
2.5.1	Personuppgiftsansvarig.....	7
2.5.2	Personuppgiftsbiträde	7
3	Bakomliggande arkitektur och förvaltningsobjekt	8
4	SRS förvaltning.....	9
4.1	Ledning och styrning.....	11
4.1.1	Objektägare.....	11
4.1.2	Förvaltningsledare	12
4.1.3	Objektråd	12
4.1.4	Systemförvaltare	13
4.1.5	Objektråd	13
4.1.6	Systemförvaltare	13
5	Support.....	14
5.1	Supportorganisation	14
5.2	Målgrupp för SRS support	14
5.2.1	Ärendetyper	15
5.3	Supportflöden.....	15
5.4	Loggar & Statistik på användande:	16
6	Uppgifter och ansvar.....	17
6.1	Planering och samverkan	17
6.2	Förvaltning	19
6.3	Support.....	21

1 INLEDNING

1.1 Omfattning

Denna bilaga beskriver arbetet med förvaltning och tillhörande support för tjänsten SRS bedömningsstöd. SRS bedömningsstöd är ett s.k. kunskapssystem där förvaltningen, förutom IT plattformen, även omfattar sakinnehåll. I SRS fall omfattar sakinnehållet prediktiva modeller, rehabiliteringsråd och åtgärder, statistik, samt en hemsida (rattsjuksrivning.se). Denna del av förvaltningsarbetet skiljer sig markant från traditionell IT förvaltning och kan omfatta ett återkommande redaktionellt arbete med experter eller forskargrupper och omfatta ett flertal leverantörer och underleverantörer. Förvaltning av ett kunskapssystem ställer höga krav på förvaltningsledningens förmåga till en sammanhållen förvaltning av samtliga förvaltningsobjekt och en god dialog och samarbete med användare.

Supporten ska utgå från verksamhetens behov av tillgänglighet och användande av SRS bedömningsstöd. Syftet med supporten är att vidmakthålla och öka verksamhetsnyttan med hjälp av SRS bedömningsstöd.

Supportkedjan sträcker sig från SRS förvaltningen till region till vårdenhet. Detta dokument beskriver respektive organisations ansvar och arbetet med support till användare och även en del grundläggande uppgifter för förvaltningsarbetet. Dokumentet är skrivet för alla aktörer i supportkedjan, men främst för objektägare på regionsnivå och systemförvaltare, för att ge en gemensam bild av förvaltningsarbetet av SRS bedömningsstöd.

Supporten omfattar följande delar:

- planering och samverkan
- underhåll
- support

2 Användning av SRS bedömningsstöd

SRS bedömningsstöd är framtaget med syfte att stödja hälso- och sjukvårdspersonal, framförallt läkare och rehabiliteringskoordinatorer, i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen. Bedömningsstödet bidrar med ett samlat kunskapsunderlag för att tidigt och mer effektivt kunna identifiera individer som riskerar en längre sjukskrivning och som har behov av specifika eller samordnade åtgärder för att kunna återgå till arbetslivet.

SRS är en tjänst som tillgängliggörs via Ineras Intygstjänster Webcert och Rehabstöd. Tjänsten Webcert används för att utfärda elektroniska läkarintyg och skicka dem till anslutna mottagare, främst Försäkringskassan. Tjänsten Rehabstöd presenterar en

sammanställning av information från de elektroniska läkarintyg som utfärdats och finns i Intygstjänsten.

I Webcert visas SRS för att läkaren skall få stöd att fatta beslut om sjukskrivning. I nuläget finns SRS-stöd för 33 av de vanligaste sjukskrivningsdiagnoserna i primärvården, kopplade till långa sjukskrivningar (se bilaga 1) men kan utökas med fler.

I Rehabstöd visas SRS för att rehabiliteringskoordinatorer och läkare skall få stöd att samordna sjukskrivna patienters rehabilitering och följa upp en vårdenhets pågående sjukskrivningsfall.

Det finns idag ingen nationell överenskommelse om att SRS bedömningsstöd ska användas vid intygsskrivande, utan det anses vara ett stöd för användaren främst lokalt. Regionala/lokala bestämmelser kan finnas av hur SRS ska användas. Det är möjligt att visa/dölja SRS Bedömningsstöd för användare i Webcert baserat på vilken enhet som användaren tillhör (spärr görs via enhetens HSA-id).

2.1 Bedömningsstödet tre funktionsområden

SRS i Webcert består av tre funktionsområden:

- **Riskberäkning för lång sjukskrivning.** Den genomsnittliga risken för sjukskrivning över 90 dagar för alla individer som sjukskrivits för samma diagnos som den aktuella patienten presenteras för läkaren. Användaren kan även beräkna den aktuella patientens risk för sjukskrivning över 90 dagar. För att göra det får användaren svara på sex diagnosspecifika frågor, som ger input till prediktiva modeller som beräknar patientens risk. Användaren har också möjlighet att ange om hen instämmer med riskberäkningen, eller bedömer risken som högre eller lägre än den predicerade risken.
- **Råd och åtgärdsrekommendationer.** Råd och rekommenderade åtgärder som är specifika för den huvuddiagnos läkaren ger patienten presenteras i kortfattat format i bedömningsstödet.
- **Nationell sjukskrivningsstatistik.** Andel avslutade sjukskrivningsfall för patienter med samma huvuddiagnos som den aktuella patienten efter 30, 90, 180 och 365 dagar visas i en visuell graf.

I Rehabstöds sjukfalls-vy visas den beräknade risksignalen, vilket gör det möjligt för rehabiliteringskoordinatören att sortera listan efter patienternas beräknade risk. I patientvyn visas samma information som i Webcert, för den aktuella patienten.

2.2 Så här används SRS Bedömningsstöd

SRS Bedömningsstöd används på följande sätt:

1. Om patienten har någon av de 33 SRS-diagnoserna (se bilaga 1) befolkas SRS-fliken Risk och råd i Webcerts högra sida (all fortsatt hantering sker i SRS-fliken i Webcerts högra sida, om inget annat anges).
2. Den genomsnittliga risken för sjukskrivning mer än 90 dagar för den aktuella diagnosen presenteras.
3. Patienten svarar på sex diagnosspecifika frågor. Dessa svar används vid beräkningen av patientens risk.
4. Patientens risk presenteras bredvid den genomsnittliga risken för aktuell diagnos.
5. Läkaren kan välja att läsa diagnosspecifika råd och rekommendationer om rehabiliteringsåtgärder eller få nationell sjukskrivningsstatistik för den aktuella diagnosen presenterad.
6. Om läkaren bedömer det som lämpligt visar hen dessa bedömningsunderlag även för patienten.

Rehabiliteringskoordinatorm kan se beräknade risker i Rehabstöds sjukfalls-vy och sortera sjukskrivningsfallen efter dessa. Rehabiliteringskoordinatorm kan även se Webcerts SRS-information i patientvyn för den aktuella patienten.

2.3 Målgrupper

Kunder som tillhör någon av följande målgrupper kan använda tjänsten SRS Bedömningsstöd:

	Kundgrupp	Verksamhetsområde
<input checked="" type="checkbox"/>	Sveriges Regioner - Primärvården	Sjukskrivnings- och rehabiliteringsarbete inom primärvården
<input type="checkbox"/>	Sveriges Regioner Specialistvården	Nuvarande version erbjuds ej till denna grupp, men kan utvecklas för användning inom specialistvården
<input type="checkbox"/>	Sveriges kommuner	Nuvarande version erbjuds ej till denna grupp
<input type="checkbox"/>	Privata utförare	Nuvarande version erbjuds ej till denna grupp

<input type="checkbox"/>	Statliga myndigheter	Nuvarande version erbjuds ej till denna grupp
<input type="checkbox"/>	Leverantörer	Nuvarande version erbjuds ej till denna grupp

2.4 Primära användare

Tjänsten SRS Bedömningsstöd vänder sig till följande primära användare:

<input type="checkbox"/>	Invånare	Nuvarande version erbjuds ej till denna användargrupp
<input checked="" type="checkbox"/>	Hälso- och sjukvårdspersonal	Läkare som skriver intyg för sjukskrivning Rehabiliteringskoordinatorer som arbetar med samordning av rehabiliteringsprocessen

2.5 Juridik

Tjänsten regleras av följande lagar eller förordningar:

- Allmänna dataskyddsförordningen EU 2016/679
- Patientdatalagen (2008:355)
- Lag om koordineringsinsatser för sjukskrivna patienter(2019:1297)

Den grundläggande regleringen för all behandling av personuppgifter inom EU finns i dataskyddsförordningen.

Dataskyddsförordningen kompletteras i Sverige av Dataskyddslagen (lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning) och av Patientdatalagen (2008:355)

Patientdatalagen är tillämplig på behandlingen av personuppgifter i SRS.

Av patientdatalagen framgår att med hälso-och sjukvård avses bl.a. sådan verksamhet som omfattas av lagen om koordineringsinsatser för sjukskrivna patienter. Patientdatalagen är således tillämplig på behandlingen av personuppgifter i SRS och ger stöd för att behandla uppgifterna i tjänsten.

Utöver patientens svar på frågorna i SRS bedömningsstöd sparas de personuppgifter som behövs för att bedömningsstödet ska kunna beräkna den individspecifika risken och presentera den för läkaren i Webcert. Dessa personuppgifter är följande:

- Personnummer eller samordningsnummer
- Huvuddiagnoskod
- Id-nummer för aktuellt läkarintyg
- Den individspecifika risken
- Läkarens bedömning av den individspecifika risken

Bestämmelser om tystnadsplikt för offentliga vårdgivare finns i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och för privata vårdgivare i patientsäkerhetslagen (2010:659).

2.5.1 Personuppgiftsansvarig

Den vårdgivare som behandlar personuppgifter i SRS är personuppgiftsansvarig för sin behandling.

2.5.2 Personuppgiftsbiträde

SRS är integrerad i Ineras applikationer Webcert och Rehabstöd. Dessa applikationer tillhandahålls vårdgivare av Inera AB i rollen som personuppgiftsbiträde. Av det följer att Inera AB även är personuppgiftsbiträde för SRS.

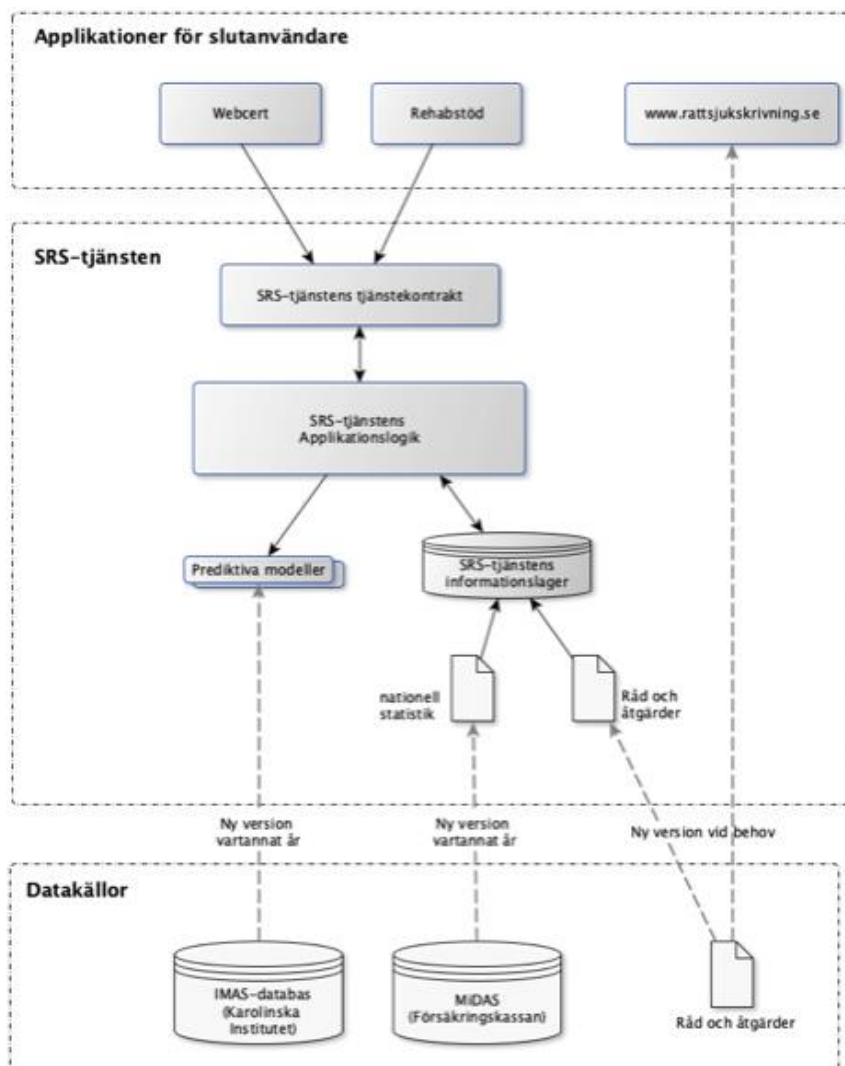
Ineras behandling av personuppgifter sker med stöd av ett avtal med varje vårdgivare som använder SRS.

3 Bakomliggande arkitektur och förvaltningsobjekt

I figuren nedan visas en illustration av SRS Bedömningsstöds generiska arkitektur och förvaltningsobjekt med följande delar:

- **SRS-tjänsten** är den centrala tjänsten som ansvarar för kommunikation mot applikationerna och mot övriga komponenter.
- **Applikationer för slutanvändare** innebär att SRS bedömningsstöd kan integreras med olika applikationer och på så sätt kan olika användargrupper få tillgång till bedömningsstödet. SRS 2.0 är integrerat med applikationerna Webcert och Rehabstöd.
- **SRS prediktiva modeller** är en datadriven komponent som består av diagnosspecifika prediktiva modeller utvecklade med historiska, individspecifika data från IMAS-databasen¹ över sjukskrivningar och andra prognosfaktorer för långa sjukskrivningar.
- **SRS råd och åtgärder** är en komponent som innehåller en samling textbaserade diagnosspecifika råd och åtgärdsrekommendationer som utarbetats av en expertgrupp. Råden och åtgärdena finns i en kort och en lång version.
- **SRS webbplats rattsjukskrivning.se** riktar sig främst till användare av SRS bedömningsstöd men är även öppen för andra intressenter. Webbplatsen presenterar mer utförlig information om diagnosspecifika råd, åtgärder och statistik än den som visas i applikationerna. Webbsidan innehåller även utbildningsfilmer och användarmanualer samt information om de prediktiva modellerna.

¹ Databasen drivs av forskningsprojektet Insurance Medicine All Sweden (IMAS), som leds och administreras inom Avdelningen för försäkringsmedicin, Karolinska Institutet. Databasen innehåller avidentifierade individdata, länkade från olika rikstäckande register. Projektet har godkänts av den Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm.



Figur X: Illustration av de ingående komponenterna i SRS Bedömningsstöd 2.0.

4 SRS förvaltning

SRS bedömningsstöd är en digital tjänst som ingår i hälso- och sjukvårdens arbete med sjukskrivning och rehabilitering. SRS är också ett kunskapsstödjande system som kan påverka hälso- och sjukvårdens arbete med sjukskrivning och rehabilitering. Dessa syften/ändamål ställer krav på förvaltningens arbete och kompetens. Objektägare och förvaltningsledning behöver ha verksamhetskunskap inom området, för att kunna leverera verksamhetsnytta.

Förvaltningsmodellen som föreslås följer vedertagna modeller (Pm3 från företaget På AB). Modellen är även avstämd med Avdelningen för digitalisering på SKR för att säkerställa att den överensstämmer med de modeller för förvaltning som nu utarbetas

för att gälla för olika typer av kunskapsstöd/-tjänster inom SKR. Den har också tidigare presenterats för ledningsgruppen för avdelningen Vård och Omsorg på SKR.

Förvaltningen av tjänsten SRS säkerställer att leverera förväntade och överenskomna nyttor i rätt tid, kostnad, kvalitet. Förvaltningen leder och samordnar övergripande resultatstyrning, kommunikation, kvalitet och operativ styrning (till exempel leveranser och förbättringar av tjänsten). Förvaltningen ska även ta fram en plan för hur man ska arbeta för att nå uppsatta mål, identifiera aktiviteter och risker samt förankra planen hos objektsledningen.

SRS Bedömningsstöd består av fem objekt (se nedan lista och bild) som kommer att förvaltas var för sig. Förslag på lämpliga förvaltare finns i listan. Den övergripande samordningen av förvaltningen av dessa komponenter ligger i SRS huvudansvar/objektägarskap och föreslås tas av inledningsvis av SKR.

De fem förvaltningsobjekten är:

1. SRS-tjänsten.
Förslag på förvaltare: Inera eller fristående IT-leverantör.
2. SRS-integration i konsumentsystem (t.ex. Webcert, Rehabstöd, journalsystem). Förslag på förvaltare för SRS-integrationen i Webcert och Rehabstöd: Inera.
3. SRS Prediktiva modeller och statistik.
Förslag på förvaltare: Karolinska Institutet (KI)
4. SRS Åtgärder
Förslag på förvaltare: Socialstyrelsen alt. Sektionen Kvalitet och uppföljning, inom ramen för Nationellt Kliniskt Kunskapsstöd (NKK)
5. Webbplats – rattsjukskrivning.se
Förslag på förvaltare: Socialstyrelsen alt. Sektionen Kvalitet och uppföljning, inom ramen för Nationellt Kliniskt Kunskapsstöd (NKK)

Viktiga huvudaktiviteter i förvaltningen

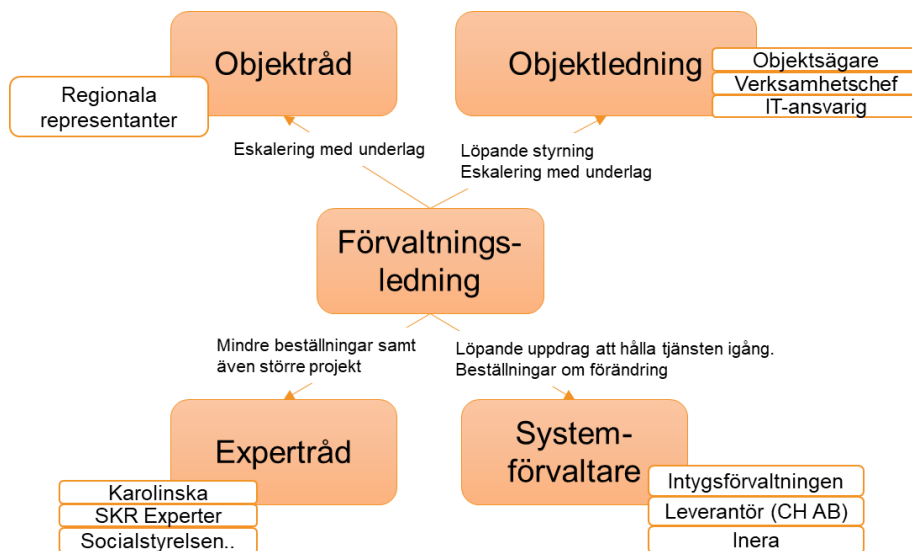
- Utforma och etablera förvaltningsorganisation
 - Definiera förvaltningsobjekt
 - Definiera, etablera och koordinera samarbete med underleverantörer
- Ta fram förvaltningsspecifikation och –plan
- Ta lärdom av erfarenheter från projektets interim-förvaltning och använda i fortsatt förvaltningsarbete
- Ta fram tjänstens utvecklingsplan för framtida förbättringar och utvecklingsområden
- Löpande förvaltning av mottagna objekt enligt etablerad förvaltningsmodell
- Rapportera och följa upp förvaltning enligt överenskomna nyckeltal

Viktiga leveranser

- Resultat från underleverantörer gällande förvaltningsobjekt
- Löpande dokumentation av lärdomar
- Löpande förslag till framtida förbättringar och utvecklingsområden
- Löpande rapportering och uppföljning mot uppsatta mål

4.1 Ledning och styrning

Förvaltningsledningen av SRS tjänsten består av fem grupperingar, alla med olika uppgifter och ansvar.



4.1.1 Objektägare

Objektägaren har det övergripande ansvaret för det verksamhetsnära förvaltningsarbetet av objektet (samt ingående IT-system).

Detta innebär såväl det ekonomiska som det funktionella ansvaret. Denne beslutar därmed om nyutveckling, vidareutveckling och avveckling av objektet. Objektägaren har god kunskap om den verksamhet som systemet stödjer och har befogenhet att besluta om mål och budget samt teckna avtal med externa leverantörer.

Objektsägarens forum är Objektledning där även verksamhetschef och IT ansvarig deltar. Förvaltningsledaren är föredragande. Objektsrådet är rådgivande och ger underlag och önskemål för framtida utvecklingar av tjänsten.

Exempel på uppgifter som objektägaren ansvarar för;

- Systemet i dess helhet och dess strategiska riktning (samtliga ingående förvaltningsobjekt)
- Att systemet stödjer verksamheten
- Budget för hela objektet
- Systemets förvaltningsorganisation
- Större beslut om nyutveckling och vidareutveckling av stödjande IT-system
- Framtagande av en förvaltningsplan

4.1.2 Förvaltningsledare

Förvaltningsledaren arbetar på uppdrag av Objektägaren och har befogenhet att förvalta och vidareutveckla förvaltningsobjektet inom ramen för förvaltningsplanen och budget.

Rollen är central i förvaltningsorganisationen och kan ses som spindeln i nätet. Förvaltningsledaren ska i sitt dagliga arbete verka för att systemets funktioner är tillgängliga för användare – dvs. att systemet fungerar tekniskt samt att användarna har den kunskap och information som krävs. Arbetet omfattar också att tydliggöra förväntningar, skapa samsyn på relationen mellan krav, leverans och kostnader samt vara föredragande i forum för Objektledning och Objektråd.

Exempel på uppgifter som förvaltningsledaren ansvarar för:

- Leda och ansvara för det operativa arbetet med hjälp av förvaltare, bl.a.
 - Bemanning och organisation i förvaltningen.
 - Supportfunktion av systemet.
 - Ansvara för dokumentation.
 - Ansvara för acceptanstest.
- Hantera frågor inom beslutsmandat: beslut om nyutveckling, vidareutveckling av tjänsten.
- Rapportera till Objektägaren, inkl. ekonomisk redovisning.

4.1.3 Objektråd

Är den verksamhetsnära förvaltningen och består av representanter från regioner.

Objektrådet är rådgivande avseende framtida utveckling av tjänsten. De fokuserar till exempel på verksamhetsprocesser, rutiner, informationsmodeller och regelverk samt fångar krav och behov på de stöd som behövs för att bedriva verksamheten på bästa sätt.

4.1.4 Systemförvaltare

Systemförvaltning avser förvaltning av förvaltningsobjekt. Systemförvaltningen upphandlas av specialistföretag enligt kravspecifikation för respektive ingående förvaltningsobjekt.

Exempel på uppgifter som systemförvaltaren ansvarar för:

- Leverera enligt beställning från förvaltningsledaren
- Leda utvecklingen av systemet
- Avtal finns med eventuella underleverantörer

4.1.5 Objektråd

Är den verksamhetsnära förvaltningen och består av representanter från regioner.

Objektrådet är också rådgivande avseende framtida utveckling av tjänsten. De fokuserar till exempel på verksamhetsprocesser, rutiner, informationsmodeller och regelverk samt fångar krav och behov på de stöd som behövs för att bedriva verksamheten på bästa sätt.

4.1.6 Systemförvaltare

Systemförvaltning avser förvaltning av förvaltningsobjekt. Systemförvaltningen upphandlas av specialistföretag enligt kravspecifikation för respektive ingående förvaltningsobjekt.

Exempel på uppgifter som systemförvaltaren ansvarar för:

- Leverera enligt beställning från förvaltningsledaren
- Leda utvecklingen av systemet
- Avtal finns med eventuella underleverantörer

5 Support

Nedan beskrivs supportens arbete gällande SRS bedömningsstöd. Supportkedjan sträcker sig från SKR/ Inera till Region, vårdenhet och användare, se illustration nedan. Supportflödet beskrivs även nedan i skrift.

5.1 Supportorganisation

Supportorganisationen är uppdelad på flera nivåer som hanterar olika typer av frågor. De olika nivåerna är användarsupport, första linjens support och andra linjens support.

Användarsupport

Ska vara så nära användarna som möjligt, på vårdenheten eller regionen. Användarsupporten avhjälper främst användarfrågor men hanterar även andra supportrelaterade frågor som då skickas vidare till första linjens support.

1:a linjens support

Hanterar ärenden från användarsupporten. Kanalen in till supporten är genom telefon och mail. 1:a linjens supports uppgifter är i första hand att klassificera och beskriva ärendet för vidarebefordran till rätt specialist i 2:a linjens support, se nedan.

2:a linjens support

Denna del av supporten består av specialister på tjänstens ingående delar, se punkterna nedan. Dessa specialister är delar av förvaltningsorganisationen. Kanalen in till 2:a linjens support är via 1:a linjens support.

- Användarfrågor/utbildning
- Tekniska frågor/fel
- Förbättringar/nya funktioner
- Medicinska frågor
- Frågor som rör råd och åtgärder
- Prediktioner och statistik
- Juridiska frågor

5.2 Målgrupp för SRS support

Följande yrkesroller är de primära frågeställarna till supporten:

- Sjukskrivande läkare
- Rehabkoordinatorer
- Verksamhetschefer
- Övriga vårdprofessioner
- Patienter

- Kontaktpersoner på region
- Kontaktperson på vårdenhet
- Regionala processledare och/eller verksamhetsutvecklare
- Andra intressenter (allmänhet, journalister, etc.)

5.2.1 Ärendetyper

Följande ärendetyper hanteras i SRS supporten:

- Tekniska frågor, rörande SRS och Webcert
- Tekniska ”fel”/felanmälan
- Användarfrågor inom områdena:
 - Diagnos
 - Prediktion
 - Råd och Åtgärder
 - Statistik
 - Handhavande: användning av SRS-verktyget i det dagliga arbetet
- Övriga frågor, t.ex.:
 - Sjukskrivning
 - Intyg
 - Myndigheter
- Juridiska frågor, data säkerhet, lagar, regler och förordningar (PuL, dataskyddsförordningen/GDPR).

5.3 Supportflöden

Supportärenden, se även bild nedan, flödar enligt följande beskrivning:

Användare på vårdenhet

Kontaktar sin användarsupport på regionen. Felanmälan med en beskrivning av ärendet görs i första hand via mail men kan även göras via telefon. Större vårdenheter kan ha en s.k. superanvändare som kan ge support på plats.

Användarsupport

Användarsupporten på regionen hanterar användarnas supportärenden. I de fall man inte kan avhjälpa anmälda fel finns en organisation av specialister i 2:a linjens support. Ärenden som ska sändas vidare till specialister registreras och beskrivs hos 1:a linjens support.

1:a och 2:a linjens support

Denna del av supporten är en s.k. back-office funktion vilket innebär att de normalt inte har några direkta kontakter med användaren. Ärenden som kommer till 1:a linjen behöver därför beskrivas, klassificeras och registreras. Bästa kanal in till 1:a linjens support är genom webbformulär som finns tillgängligt på webbsidan rattsjukskrivning.se.

6 Uppgifter och ansvar

SRS förvaltningens huvudsakliga ansvar omfattar att tillhandahålla tillgång och funktion till SRS tjänsten i förhållande till överenskommelse. Förvaltningen är ansvarig för uppgifter och ansvar som anges nedan.

Regionen är kontakten mot vårdenheten och ansvarig för att utföra de uppgifter som ingår i denna typ av tjänsteleverans och som krävs för att SRS förvaltningen ska kunna upprätthålla en god fungerande tjänst till användare.

Vårdenheten med hjälp av regionen ansvarar för att distribuera tjänsten med tillhörande stödmaterial till sina användare för att upprätthålla användande.

Nedan matris visar hur ansvaret för tjänstens förvaltning och support är fördelat mellan de ingående parterna vårdenhet, region och förvaltning. Ansvarig part är markerad med "A". I de fall en utförd aktivitet kräver motpartens godkännande är detta markerat med "G". I de fall det uttryckligen krävs medverkan från en part är detta markerat med "M".

Om region eller vårdenhet har behov av närliggande eller utökad stöd till exempel utbildning eller utökad beredskap kan detta beställas separat.

6.1 Planering och samverkan

SRS förvaltningen ska ansvara för att utföra alla åtgärder som är nödvändiga för att uppnå en god samverkan med regioner och vårdenheter.

A – Ansvarar

M – Medverkar

G – Godkänner

Nr	Uppgift	SRS Förvaltning	Region	Vårdenhet
1	Planera, administrera och följa upp regionens behov av förvaltning, support och vidareutveckling av berörd tjänst ur ett funktionellt, tekniskt och ekonomiskt perspektiv.	A	M	
2	Driva förvaltningsmöten.	A	M	
3	På begäran bistå objektägare med verksamhetskontakt i samband med förvaltningsplanering.	-	A	
4	Hålla ihop arbetet med att ta fram förvaltningsplan för tjänsten.	A	M	

Nr	Uppgift	SRS Förvaltning	Region	Vårdenhet
5	Samla och dokumentera alla krav på förbättringar och utveckling av tjänsten, till exempel från supportärenden.	-	A	M
6	Sammanställa och dokumentera krav på tjänsten.	A	M	
7	Prioritera förbättrings krav nya funktioner.	A	M	
8	Omsätta krav till specifikationer, beskriva konsekvenser av ändringar.	G	A	M
9	Fatta beslut om vilka förändringar som ska genomföras utifrån funktionella, tekniska och ekonomiska aspekter.	A	M	
10	Proaktivt bistå med att identifiera beroenden, risker och rekommenderade åtgärder förknippade med inriktningen i förvaltningsplanerna, samt dokumentera och rapportera dessa.	A	G	
11	På begäran föra mötesprotokoll från förvaltningsmöten.	G	A	
12	Dimensionera bemanning och kompetens för att matcha förvaltningsplanen och tjänstens behov av utveckling, underhåll och support, samt garantera uppfyllande av relaterade servicenivåer.	A	M	
13	Aktivt verka för att minimera risker förknippade med personberoenden.	A	M	
14	Producera och presentera relevanta rapporter för underhåll och support.	A	G	

6.2 Förvaltning

SRS förvaltningen ska ansvara för att alla underhållsrelaterade åtgärder som är nödvändiga för att en stabil drift till önskad servicenivå utförs i de system och tjänster som ingår i förvaltningens åtagande.

A – Ansvarar

G – Godkänner

M – Medverkar

Nr	Förvaltning Uppgift	SRS förvaltning	Region	Vårdenhet
1	Tillhandahålla underhåll i enlighet med överenskomna förvaltningsplaner och förvaltningsspecifikationer.	A	G	
2	Operativt leda förvaltning- och underhållsarbetet.	A	-	
3	Hålla sig informerad om tjänstens utvecklingsplan.	A	M	
4	Planera och utföra förändringar i lösningen för att anpassa lösningen till en förändrad miljö, såsom underliggande plattformar eller kringliggande system (utan att förändra systemets funktionalitet).	A	G	
5	Planera och utföra förändringar i tjänsten för att höja prestanda, underhållbarhet eller andra önskvärda egenskaper (utan att förändra lösningens funktionalitet).	A	G	
6	Utföra alla förändringar i enlighet med förvaltningens riktlinjer för arkitektur och design för tjänsten.	A	G	
7	Korrigera fel i lösningen som upptäckts via incident och problemprocesser.	A	G	
8	Proaktivt korrigera fel i lösningen innan dessa upptäckts via incident och problemprocesser.	A	G	
9	Underhålla all dokumentation innefattandes lösningsdokumentation, manualer, hjälptexter och eventuellt kursmaterial, i samband med uppgraderingar och nya releaser så att dokumentationen förblir aktuell.	A	G	
10	Informera användare och supportfunktioner om förändringar och uppgraderingar.	A	-	

Nr	Förvaltning Uppgift	SRS förvaltning	Region	Vårdenhet
11	Hantera nödvändiga stödprogram och verktyg, inklusive optimera användningen av dessa samt informera om nödvändiga förändringar i dessa.	A	-	
12	Följa gemensamma processer förknippade med releaseplanering och förändringar i produktionsmiljön (ändringshantering, releasehantering och hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer).	A	G	
13	Bistå vid test av kringliggande system.	A	-	
14	Genomföra regressionstest i samband med uppgraderingar och nya releaser.	A	M	
15	Utbilda supportfunktioner, och superanvändare i samband med uppgraderingar och nya releaser.	A	M	

6.3 Support

SRS förvaltningen ska ansvara för alla åtgärder som är nödvändiga för att tillhandahålla god support för SRS bedömningsstöd, som ingår i förvaltningens åtaganden.

A – Ansvarar

G – Godkänner

M – Medverkar

Nr	Support Uppgift	SRS support	Region	Vårdenhet
1	Tillhandahålla en bemannad funktion med resurser och kompetens för användarsupport.	M	A	
2	Planera och dimensionera funktionen så att öppettiderna och tjänstenivåerna kan garanteras.	M	A	
3	Operativt leda användarnära support för tjänsten.	M	A	
4	Samarbeta med SRS förvaltning (2:a linjens support), för att åstadkomma effektiv teknisk och processmässig integration mellan förvaltning och användarsupport.	M	A	
5	Tillhandahålla 2:a linjens support.	A	-	
6	Följa alla relevanta processer i leveransen av support (incident- och ärendehantering, problemhantering, ändringshantering, hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer).	A	M	
7	Tillhandahålla användardokumentation till regionens utsedde kontaktpersoner/användarnära support.	A		
8	Dokumentera och hantera inkommande krav på funktionalitet, nyttjande av tjänsten, arkitektur, användargränssnitt, tjänstenivåer, underhåll och administration av tjänsten.	A	M	