



Policy Video- och distansmöte



Innehållsförteckning

1	Introduktion.....	6
1.1	Översikt	6
1.2	Identifiering	6
1.3	Målgrupp och tillämplighet.....	6
1.4	Terminologi.....	7
2	Allmänna förutsättningar.....	8
2.1	Ansvarsförhållanden.....	8
2.2	Förpliktelser för ansluten organisation	8
2.3	Förpliktelser för administrativt ansvarig.....	8
2.4	Teknisk kontakt.....	8
2.5	Kontroll och uppföljning	8
3	Styrning av Tjänsten video och distansmöte.....	9
3.1	Övergripande styrning och ansvarsförhållanden.....	9
3.2	Anslutningsavtal	9
4	Om tjänsten Video- och distansmöte.....	10
4.1	Tekniska och administrativa krav	10
5	Informationssäkerhetskrav	12
5.1	Allmänt.....	12
5.2	Krav på tillgänglighet	12
5.3	Krav på sekretess.....	12
5.4	Krav på utbildning.....	12
5.5	Krav vid hantering av patientinformation och personuppgifter	12
5.6	Krav vid alternativ/kompletterande anslutning till nationell infrastruktur för tjänsten video- och distansmöte	12



Revisionshistorik		
Version	Författare	Kommentar
1.0	Lars Johansson	Fastställd av förvaltningsgruppen för Video och Distansmöten 2009-02-24
1.1	Lars Johansson	Kommentarer, synpunkter och ändringar genomförda 2010-10-27
1.2	Emma Enström	Ändring av mall, sammanfogning av kommentarer 2011-05-02
1.3	Ola Gran	Genomläsning, röda kommentarer direkt i text
1.4	Emma Enström	Sammanställt kommentarer från Ola och Lars
1.5	Emma Enström	Sammanställning efter en andra granskning av förvaltningsgruppen
2.0	Emma Enström	Fastställd av förvaltningsgruppen för Video- och distansmöte 2012-02-27
2.1	Thord Arbin	Ändring av – Kontaktuppgifter till Inera AB



Kontaktuppgifter

Denna policy förvaltas av Inera AB. Frågor, synpunkter och förslag rörande policyn skickas till:

Kontaktuppgifter till Inera AB	
Organisationsnummer	556559-4230
Tjänst	Video- och distansmöte
Adress	Box 17703
Postnummer	118 93
Ort	Stockholm
Telefon	0771-251010
E-post	nationellkundservice@inera.se
Hemsida	www.inera.se



Dokumentstruktur – Video- och distansmöte

Tjänsten Video- och distansmöte har fyra styrande dokument. Dessa är:

- Policy
- Tekniska anvisningar
- Konfigurationer
- Adressplan

De styrande dokumenten finns tillgängliga tillsammans med stödjande information på <http://www.inera.se/video>



1 Introduktion

1.1 Översikt

Syftet med detta dokument är att utgöra en nationell policy för organisationer anslutna till tjänsten Video- och distansmöte på Sjunet. Policyn utgör styrande regelverk och reglerar anslutning till och etablering, drift och förvaltning av den videoinfrastruktur som ingår i tjänsten.

Efterlevnad av denna policy är en förutsättning för att vara ansluten till tjänsten Video- och distansmöte. Anslutna organisationer bekräftar efterlevnad av denna policy genom anslutningsavtal.

Policyn förvaltas och fastställs av förvaltningsgruppen för tjänsten Video- och distansmöte.

1.2 Identifiering

Policynamn för denna policy är Policy Video- och distansmöte

1.3 Målgrupp och tillämplighet

Målgrupp för denna policy är organisationer som är anslutna till eller har för avsikt att ansluta sig till den nationella infrastrukturen på Sjunet för tjänsten Video- och distansmöte. De organisationer som har möjlighet att ansluta sig är:

Organisation	Kommentar	Rekommenderad anslutningsmetod
Landsting	Inkluderar även regioner och Gotland	Via Sjunet
Kommuner	Avser främst vård och omsorg men även övriga kommunala verksamheter	Via Sjunet
Privata vårdgivare		Via Sjunet
Tjänsteleverantörer av tjänsten Video- och distansmöte	Förutsätter att leverantören har avtal mot Sjunet	Via Sjunet
Myndigheter och centrala organisationer inom vård och omsorg		Via Sjunet
Externa parter på uppdrag av ansluten organisation		Via Central Internet Session Border Controller. Ansökan görs av den anslutna parten.



1.4 Terminologi

De delar av policyn som är tvingande för att policyn ska anses vara tillämpad anges med verben och fraserna **ska**, **ska ej**, **får** och **får ej**.

De delar som är rekommendationer anges med verben och fraserna **bör**, **kan** och **bör ej**.

Övriga begrepp och termer som används i detta dokument finns beskrivna i avsnittet:

Definitioner



2 Allmänna förutsättningar

Med ”ansluten organisation” avses en organisation som är ansluten till den nationella tjänsten Video- och distansmöte.

Med ”användare” avses en person, organisation, enhet, tjänst eller projekt som samarbetar lokalt eller nationellt med hjälp av tjänsten Video- och distansmöte.

2.1 Ansvarsförhållanden

För varje ansluten organisation som nyttjar tjänsten Video- och distansmöte ska det finnas en utsedd teknisk kontaktperson samt en administrativt ansvarig. Vanligtvis är rollerna fördelade på olika fysiska personer men det kan vara samma person. Minst en kontaktperson bör också vara representerad i tjänstens nätverk.

2.2 Förpliktelser för ansluten organisation

Ansluten organisation **ska** arbeta enligt denna policy och garantera att organisationen till fullo uppfyller samtliga ska-krav genom undertecknat anslutningsavtal.

2.3 Förpliktelser för administrativt ansvarig

Administrativt ansvarig person

1. ska ansvara för att egna resurser finns för hantering av administrativa frågor gällande sin organisations anslutning till och användning av tjänsten Video- och distansmöte.
2. ska ansvara för att anslutna system, applikationer och utrustning uppfyller ställda krav i denna policy.
3. ska arbeta för att underlätta användning av tjänsten genom att aktivt arbeta med att säkra hög tillgänglighet av lokal videokonferensinfrastruktur.
4. ska tillse att det finns ett dokumenterat regelverk för hur egna videosystem används och hanteras.
5. kan vara en person med roll motsvarande systemägare, med ansvar för avtals-, ekonomi- och personella frågor.
6. är kontaktperson för Inera AB och för förvaltningsgruppen för tjänsten Video- och distansmöte.

2.4 Teknisk kontakt

Teknisk kontakt **kan** vara en person eller en funktion motsvarande systemförvaltare. Den tekniska kontaktpersonen har ansvar för tekniska frågor, att vara kontakt vid driftstörningar samt i kontakten med leverantören av tjänsten Video- och distansmöte

2.5 Kontroll och uppföljning

Ansluten organisation **ska** genomföra regelbunden kontroll och uppföljning av att krav i policyn efterlevs i den egna organisationen. Resultatet **ska** uppvisas på anmodan från Inera.



3 Styrning av Tjänsten video och distansmöte

3.1 Övergripande styrning och ansvarsförhållanden

Systemägare

- VD för Inera AB.
- ansvarar för att utse lämpliga stödfunktioner för förvaltning av den nationella tjänsten, t ex tjänsteansvarig.

Förvaltningsgruppen

- Förvaltningsgruppen utses av CeHis och består av representanter från anslutna organisationer och Inera AB. Förvaltningsgruppen leds av en representant som utses till förvaltningsordförande och sammankallande.
- Ska främja utveckling och användning av tjänsten Video- och distansmöte genom förslag angående t ex förändringar och tillägg i policy och regelverk.
- Handlägger löpande förvaltningsfrågor som efter delegering från systemägaren och i samråd med förvaltningsgruppen kan fatta beslut avseende tjänsten inom ramen för Förvaltningsplanen

Nätverksgruppen

- Informationsspridning och hantering av förbättringsförslag sker även genom nätverksgruppen för tjänsten Video- och distansmöte.
- Utgörs av representanter för anslutna och anslutande organisationer.

3.2 Anslutningsavtal

Processen för att anslutas ser ut som följer:

1. Förvaltningsgruppen godkänner anslutning av nya organisationer.
2. Anslutningsavtal [1] tecknas mellan anslutande organisation och Inera AB.
3. Efter anslutningsbeställning erhåller anslutande organisation ett unikt E.164 prefix samt domännamn för URI-adressering enligt adressplanen att använda vid adressering av sina videosystem.
4. Därefter ifylles ett besiktningsprotokoll [2] av anslutande organisation som visar hur tester/besiktning gjorts



4 Om tjänsten Video- och distansmöte

Tjänsten Video- och distansmöte är tillgänglig för organisationer anslutna till Sjunet. För att ansluta till tjänsten **ska** organisationen vara godkänd och ha ett avtal mot Sjunet.

För att möjliggöra effektivt nyttjande av infrastrukturen krävs att medverkande organisationer följer de tekniska krav och administrativa regler som anges nedan.

Övergripande beskrivning av den nationella infrastrukturen finns på <http://www.inera.se/Video>

4.1 Tekniska och administrativa krav

Följande tekniska och administrativa krav gäller för anslutna organisationer. Ytterligare tekniska anvisningar som **ska** vara utgångspunkt för alla anslutningar framgår av dokumentet Video- och distansmöte Tekniska anvisningar [3]. Anslutning **ska** ske enligt något av de etablerade anslutningssätt som beskrivs i de tekniska anvisningarna [3].

4.2.1 Anslutning via gatekeeper

Videokonferensutrustningar i anslutna organisationer **ska** vara anslutna i en lokal gatekeeper alternativt ansluta till en central gatekeepertjänst som erbjuds av tjänsteleverantör i Sjunet.

4.2.2 Anslutning till/Registrering på Sjunet ISBC

För externa parter kan anslutning av videokonferensutrustning också ske genom registrering på Sjunets Internet Session Border Controller (ISBC). Om utrustningen befinner sig bakom en brandvägg, **ska** standarden H.460.18/19 användas för brandväggspassage.

Organisationer rekommenderas primärt att ansluta sig via Sjunet då Sjunet är det rekommenderade kommunikationsnätet. Kvalitet kan inte garanteras vid användning av Sjunets ISBC då trafik över Internet inte har några SLA

4.2.3 Adressplan

Adressplanen för videoutrustningar som ansluts till nationella infrastrukturen **ska** följas.

Varje organisation ansvarar för förvaltning av sin del av adressplanen.

4.2.4 Krav på utrustning

Videokonferensutrustning som ska kunna kommunicera med andra anslutna organisationers utrustningar:

- **ska** stödja H.323 och/eller SIP
- **ska** koppla upp med E.164 eller URI-adressering.

Anslutna organisationers egen tekniska utrustning/infrastruktur **ska** vara kompatibel med den centrala infrastrukturen. Detta innebär att den tekniska utrustningen/infrastrukturen **ska** tillämpa sig av standarder som används på Sjunet och som finns beskrivna i de tekniska anvisningarna. .



4.2.5 Katalog

Varje organisation **ska** ansvara för att skapa och fortlöpande uppdatera en förteckning över sin videoutrustning och göra den tillgänglig för nätverket. Vid det tillfälle som det finns en nationell och gemensam katalog ansvarar organisationen fortlöpande uppdatera denne med korrekt information.

4.2.6 Anslutning av tjänsteleverantörer i Sjunet

Leverantörer av video- och distansmötestjänster i Sjunet:

- **ska** ansluta sig enligt för tjänsten gällande standarder.
- **ska** erbjuda distansmötestjänster i fri konkurrens med andra tjänsteleverantörer
- **ska** ha avtal eller ha för avsikt att teckna avtal med en ansluten organisation
- **får** utnyttja Sjunets grundtjänst för distansmöten på samma sätt som anslutna organisationer

4.2.7 Lokal organisation

En utpekad lokal organisation **ska** finnas för lokal registrering och administration av egen videoutrustning.

En lokal organisation **ska** finnas för stöd till användare.

En utpekad lokal funktion **ska** finnas dit externa parter kan vända sig för att få status på regional/lokal infrastruktur och utrustningar.

4.2.8 Support

Anslutna organisationer **ska** utse funktioner som kan göra felanmälan till tjänsteleverantören.

Ansluten organisation **bör** ha lokal supportorganisation för tjänsten Video- och distansmöte.

4.2.9 Utbildning i praktiskt handhavande

Det **bör** finnas möjlighet för användare att träna praktiskt handhavande inför egna videomöten.

Personer som deltar i konferenser **bör** ges relevant utbildning och träning i att genomföra möten eller kunna nyttja egen lokal resurs med behövlig kunskap.



5 Informationssäkerhetskrav

5.1 Allmänt

Lokala regler och riktlinjer beträffande informationssäkerhet **ska** följas vid video- och distansmöten.

5.2 Krav på tillgänglighet

Redundansnivån för den centrala tjänsten framgår av de tekniska anvisningarna [3]. Anslutna organisationer **ska** själva bedöma lokala tillgänglighetskrav.

Anslutna organisationer **ska** själva bedöma eventuellt behov av kontinuitetsplanering.

5.3 Krav på sekretess

Tjänsten Video- och distansmöte har stöd för kryptering av video och ljud vid kommunikation mellan videokonferensutrustningar. Anslutna organisationer **ska** själva bedöma behov av kryptering. Inom Hälso och Sjukvården rekommenderas kryptering alltid vara standard, oavsett typ av konferens och deltagare.

Utrustning med klinisk information lagrad **ska** ha skydd mot obehörig åtkomst.

Vid videokonferenser med två eller flera deltagande parter **ska** deltagarna alltid göras uppmärksamma på om/när en part ansluter till eller lämnar mötet, t ex via ljudsignal. Detta för att obehöriga inte obemärkt skall kunna koppla upp sig till mötet och ta del av information i mötet.

Videokonferensutrustning **bör ej** nyttja automatiskt svar vid inkommande samtal. Om automatiskt svar vid inkommande samtal nyttjas **ska** mikrofon med automation stängas av (mute)

5.4 Krav på utbildning

Användare **ska** ha tillgängliga instruktioner för de särskilda förutsättningar avseende informationssäkerhet som föreligger vid användning av tjänsten Video- och distansmöte.

5.5 Krav vid hantering av patientinformation och personuppgifter

Regler och riktlinjer gällande hantering av patientinformation **ska** följas.

Det **ska** finnas instruktioner om hantering av personuppgifter vid nyttjande av tjänsten Video- och distansmöte.

5.6 Krav vid alternativ/kompletterande anslutning till nationell infrastruktur för tjänsten video- och distansmöte

Anslutna organisationer utöver de standardiserade **ska** följa rekommendationer i enlighet med de styrande dokumenten, vilka anges ovan på sidan 5.



Refererade dokument

- [1] **Videoinfrastruktur anslutningsavtal**
- [2] **Mall för besiktningssprotokoll**
- [3] **Video- och distansmöte Tekniska anvisningar**
- [4] **Terminologi för informationssäkerhet. SIS HB 550 utgåva 3**



Definitioner

Endast begrepp och termer som används i detta dokument tas upp nedan. Begreppen är avstämda mot SIS HB Terminologi för informationssäkerhet [4].

Ansluten organisation	Organisation som är ansluten till den nationella tjänsten Video- och distansmöte och har tecknat anslutningsavtal .
Anslutningsavtal	Avtal där anslutande organisation förbinder sig att följa de krav som anges i Video/Distansmöten Policy . Anslutningsavtal tecknas mellan Inera och anslutande organisation.
Användare	en person, organisation, enhet, tjänst eller projekt som samarbetar lokalt eller nationellt med hjälp av tjänsten Video- och distansmöte.
Administrativt ansvarig	I detta avseende en person med roll motsvarande systemägare med ansvar för avtals-, ekonomi- och personella frågor och som är kontaktperson för Inera AB och Video/Distansmöten förvaltningsgrupp .
E.164-prefix	"The international public Telecommunications numbering plan E.164" är ITU:s (International Telecommunications Unions) rekommendation för hur en nummerplan bör vara uppbyggd. Organisationer anslutna till Sjunet tilldelas ett E.164-prefix som är unikt för organisationen.
Gatekeeper	Gatekeeper är en komponent i ett H.323 -nätverk som hanterar adressering och samtalskontroll.
H.323	Paraplystandard utfärdad av ITU för multimediam kommunikation över IP-nätverk.
H.460. 18/19	Protokollstandard för brandväggstraversering av videokonferenssamtal.
Informationssäkerhet	Säkerhet beträffande informationstillgångar rörande förmågan att upprätthålla önskad konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.
Kontinuitetsplan	Dokument som beskriver hur verksamheten skall bedrivas när identifierade, kritiska verksamhetsprocesser allvarligt påverkas under en längre, specificerad tidsperiod.
Kryptering	Omvandling av klartext till kryptotext i syfte att förhindra obehörig åtkomst av konfidentiell information.
Sjunet	Ett gemensamt kommunikationsnät (VLAN) för organisationer inom vård och omsorg. Samtliga landsting, ett antal kommuner, ett antal privata vårdgivare, Skatteverket, Försäkringskassan, samt ett femtiotal leverantörer, inklusive Apoteket, är idag anslutna till Sjunet.



Tjänsteansvarig	Särskilt utsedd tjänsteman med ansvar för anskaffning, förvaltning, drift, säkerhet och användning av ett system.
Systemägare	Chefen för myndighet/organisation eller av denne särskilt utsedd aktör med ansvar för anskaffning, ny/vidare/avveckling, förvaltning, drift, säkerhet och användning i övrigt av ett IT-system inom ramen för antagna mål och ekonomiska ramar.
SIP	Session Initiation Protocol. IETF-standard för initiering, ändring och avslutning av interaktiva sessioner som innefattar multimedia. Används i huvudsak för telefoni och videosamtal.
Teknisk kontakt	I detta avseende en utsedd person eller funktion motsvarande systemförvaltare hos den anslutna organisationen som går att nå vid driftstörningar på tjänsten Video- och distansmöte.
URI-adressering	Uniform Resources Identifier. Adresseringsmetod för att peka på relevanta resurser som inte nödvändigtvis utgörs av vanliga webbsidor, t ex ett videokonferenssystem. URI-adressen påminner om en e-postadress.
Video- och distansmöte förvaltningsgrupp	Utsedda representanter från anslutna organisationer , medlemsorganisationer och Inera AB med ansvar för att, i samråd med den av systemägaren utsedda systemförvaltaren, främja utveckling och användning av tjänsten Video- och distansmöte genom förslag angående t ex förändringar och tillägg i policy och regelverk, nya anslutningar etc.
Video/Distansmöten nätverksgrupp	Forum för organisationer som är anslutna, eller som planerar att ansluta, till tjänsten Video- och distansmöte.
Video/Distansmöten Policy	Styrande dokument för tjänsten Video- och distansmöte på övergripande nivå.
Videokonferensutrustning/ videokonferens klient	System som möjliggör videosamtal mellan två eller flera parter i enlighet med H.323 eller SIP .
Vård och omsorg	Enligt SoS definition: ”Åtgärder och insatser till enskilda personer gällande socialtjänst, stöd och service till funktionshindrade samt hälso- och sjukvård enligt gällande lag.” I detta dokument används begreppet med följande definition: ”Samlingsnamn för de organisationer som direkt eller indirekt arbetar med vård och omsorg. Exempel är landstingsägda sjukhus, privatägda läkarhus, äldreomsorg i kommunal regi och kommunal omsorgsverksamhet.”
Åtkomst	Sätt för användare att nå eller påverka information i ett system.