# Krav Applikationsförvaltning

## Inledning

Patientnämnden utser och administrerar stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen. Idag finns det ca 200 engagerade stödpersoner.

All data om stödpersonerna och deras förordnanden finns lagrade i Patientnämndens existerande verksamhetssystem CMC Motion. CMC Motion är utvecklat i Microsoft Dynamics CRM samt Microsoft SharePoint 2019 för dokumenthantering.

Patienter och ombud kan lämna vårdsynpunkter digitalt via E-tjänsten, Vårdsynpunkter. Vårdsynpunkter hanteras av patientnämnden som sedan återkopplar till anmälaren. Vårdsynpunkter kan även lämnas anonymt som klagomål. Även dessa ärenden hanteras och följs upp av patientnämnden. Såväl vårdsynpunkter som klagomål registreras i CMC Motion och är underlag för statistik och uppföljning.

E-tjänsten Vårdsynpunkter är utvecklad i .Net och kommunicerar med CMC Motion via ett antal REST-tjänster implementerade i en WCF (Windows Communication Foundation).

E-tjänst och system är driftsatta i Region Stockholms IT-driftsmiljö som administreras av SF IT. Produktions- och testmiljöer förvaltas av SF IT.

## Applikationsförvaltning

Applikationsförvaltning omfattar förvaltning av CMC Motion samt e-tjänst Vårdsynpunkter. Efter att utveckling av e-tjänst för stödpersoner är driftsatt ska även denna e-tjänst omfattas av applikationsförvaltningen.

Förvaltningens aktiviteter innefattar i huvudsak:

**Fasta, löpande aktiviteter**

* Hantering av källkod och att upprätthålla en aktuell och funktionell utvecklingsmiljö för den aktuella tjänsten.
* Förvalta och kunna tillhandahålla befintlig systemdokumentation samt löpande dokumentera utförda förändringar inklusive versionshantering.
* Självständigt säkerställa kompetens om systemet CMC Motion samt närliggande e-tjänster och dess integrationer, för att vara redo att vid behov, efter estimat och beställning, avhjälpa fel eller bistå med vidareutveckling.
* Självständigt säkerställa kompetens om och resurser för Patientnämndens förvaltnings arbetsprocesser och om systemet CMC Motion samt närliggande e-tjänster, för att vara redo att vid behov, efter beställning, bistå med applikations- och handhavandefrågor, utbildningsinsatser samt stöd i uppföljningsarbetet gällande införande av nytt systemstöd samt generellt verka för att vårdgivarna skall kunna dokumentera rätt i källsystemen.
* Tillhandahålla ett eget ärendehanteringssystem där Region Stockholm har tillgång till att rapportera ärenden samt uppföljning av pågående samt avslutade ärenden.
* Vid behov delta i informationsklassificering t.ex. årlig eller inför utveckling eller produktionssättning.
* Självständigt upprätthålla en process, inklusive kontaktpersoner, för att ta emot ärenden eller förfrågningar från Patientnämnden eller driftleverantör.
* Agera på och status-rapportera inkomna ärenden eller incidenter.
* Inom 4 timmar (under normal arbetstid, vardagar 8-17) påbörja analys och åtgärd av allvarliga och kritiska fel.
* Inom 16 timmar (under normal arbetstid, vardagar 8-17) påbörja analys och åtgärd av betydande och mindre fel.

**Särskilda överenskomna insatser**

* Efter estimat och beställning utreda eller bistå med vidareutveckling av system och tjänster.
* I samarbete med driftleverantör genomföra driftsättning av nya programversioner i enlighet med från tid till annan gällande riktlinje.

Leverantören ska genomföra Uppdrag under Ramavtalet i enlighet med Region Stockholms policys och riktlinjer.

E-tjänsterna ska följa relevanta delar i standarderna EN301549 och WCAG för att uppfylla tillgänglighetskraven i föreskrifterna om digital offentlig service (DOS-lagen).

I avtalet ska möjlighet erbjudas att efter överenskommelse inkludera eventuella framtida i sammanhanget närbesläktade e-tjänster/system i förvaltningsavtalet.