



# Flex

## Tjenestebeskrivelse

<b>Dokumentstatus</b>			
<b>Versjon</b>	<b>Status / Endring</b>	<b>Ansvarlige</b>	<b>Dato</b>
1.3	Godkjent	Ståle Leigland Nybakk	31.01.2008
1.4	/Ny mal, omstrukturert, tjenstepakke	Pål Arve Sollie	25.11.2009
1.5	/Korrektur tekst	Martin Dahl	16.12.2009
1.6	/Endring tekst om samband	Pål Arve Sollie	12.02.2010
1.7	/Ny dokumentmal	Wenche Aarland	20.05.2010
1.8	/Oppdatert med info om e-postoppsett	Wenche Aarland	03.06.2010
1.9	/Ny grafikk – oppdatert tekst	Pål Arve Sollie	06.12.2011

## Innhold

1	Introduksjon til Flex.....	3
2	Tjenester som inngår .....	3
3	Mulige varianter av Flex .....	4
4	Krav til kundens egen organisasjon og systemer .....	4
4.1	Adresser for levering og henting av e-post.....	5
5	Brukerstøtte .....	5
6	Andre forhold.....	5
7	Hvordan få tilgang til tjenesten .....	5
8	Priser .....	5
9	Ytterligere informasjon.....	5

## 1 Introduksjon til Flex

Flex er en tjenestepakke som inneholder grunnleggende tjenester (Basis) for å komme i gang med elektroniske kommunikasjon i helsenettet + tjenesten Web/e-post, flex.

Den unike delen i tjenestepakken Flex, nemlig tjenesten Web/E-post, flex, gir mulighet til

- å hente informasjon fra internett til presentasjon i nettleseren på en maskin som er inne helsenettet og har tilgang til tjenester som bare er tilgjengelige der (EDI, Adresseregisteret,...)
- å utveksle e-post med konti som ligger utenfor helsenettet, fra en maskin i helsenettet
- å flytte informasjon lastet ned fra internett til interne filer på en maskin i helsenettet

Flex er i første rekke en tjenestepakke beregnet for små og mellomstore organisasjoner som har oversiktlige IT-løsninger.

## 2 Tjenester som inngår

Følgende tjenester inngår i tjenestepakken Flex:

**Samband** som gir en SHDSL eller ADSL bredbåndslinje fra virksomhetens lokaler inn til helsenettet. Helsenettet er et sikret bransjenett for helse- og omsorgssektoren i Norge. Virksomheten kobler sitt lokale interne nettverk til bredbåndslinja fra helsenettet gjennom en ruter/brannmur som Norsk Helsenett administrerer

**EDI**-postkasse i helsenettet, til utveksling av elektroniske meldinger mellom virksomhetens egne journalsystemer og andre virksomheters fagsystemer i helsenettet. EDI-postkassen er som en vanlig e-post konto, med unik adresse og krav til riktig brukernavn og passord for å hente ut de meldinger som er kommet inn i postkassen.

Tilgang til **Adresseregisteret** for søk etter informasjon om alle avsendere og mottakere i andre virksomheter, og brukerkonto for innlogging til å oppdatere av egen virksomhets informasjon i Adresseregisteret.

Brukerstøtte og informasjon fra Norsk Helsenett sitt kundesenter om de tjenester som virksomheten allerede får levert, eller informasjon om nye tjenester i helsenettet som virksomheten kan ha interesse av.

Åpning for å abonnere på sikkerhetsoppdateringer gjennom helsenettet til virksomhetens eget datautstyr, fra leverandører på internett (til oppdatering av operativsystem, antivirusprogrammer, anti-spam programvare, spyware skannere og sertifikatprogramvare).

Mulighet for fjernsupport fra tredjepartsleverandører tilknyttet helsenettet (til feilretting og oppgradering i pasientjournalsystem, meldingstjener,..).

Mulighet for tilgang til tjenester fra tredjepartsleverandørers tilknyttet helsenettet (som bankterminal, informasjonstjeneste i venterom,...)

Mulighet for å kunne benytte rammeavtaler som Norsk Helsenett har fremforhandlet på vegne av kundene (eksempelvis på videoutstyr,...)

For å realisere **Web/e-post, flex** er det utviklet programvare med funksjonalitet som hjelper den enkelte bruker til å etterleve gjeldende regelverk knyttet til informasjonssikkerhet i helsesektoren. Tjenestene forutsetter at denne programvaren, som er tillegg (plug-in) til både nettleser og e-post leser installeres på alle maskiner som skal bruke tjenesten. Derfor er det også begrensninger i hvilke nettlesere og e-postlesere som kan benyttes på maskiner som bruker disse tjenestene. Se informasjon om dette i eget avsnitt nedenfor.

Når brukeren går på **Internett** med sin nettleser, vil den ovennevnte plug-in sørge for at brukeren får et varsel om han klipper data fra nettleseren til andre filer på maskinen. Varslet vil inneholde informasjon om hvilke filer som er på veg ut og ber brukeren om å verifisere at disse ikke inneholder sensitiv informasjon. Filene er klikkbare og tilgjengelig slik at brukeren kan åpne dem

for å se innholdet før data limes inn i lokale filer eller kataloger. Det er i tillegg en sjekkboks ved siden av hver fil som brukeren aktivt må hake av i for å kunne fortsette i prosessen.

Tilsvarende om brukeren ønsker å laste opp data fra egne lokale filer til internett. Brukeren får ved opplasting en advarsel og informasjon om hvilke filer som er på veg ut og blir bedt om å verifisere at disse ikke inneholder sensitiv informasjon. Filene er klikkbare og tilgjengelig slik at brukeren kan åpne dem for å kontrollere at filene er korrekte og i orden. Det er i tillegg en sjekkboks ved siden av hver fil som brukeren aktivt må hake av i for å kunne fortsette i prosessen.

I bruk av nettleser er det sperret for applikasjoner som kan gjøre det mulig å omgå Norsk Helsenett sine sikkerhetsmekanismer. Dette gjelder spesielt for Flash og Java applets. Dette kan medføre at noen nettsider får redusert funksjonalitet. Når man er inne på nettstedet som er svært viktige for mange, som eksempelvis nettbanker, Altinn, Buypass er det gjort åpninger slik nødvendig funksjonalitet er tilgjengelig. For andre applikasjoner som kunden ser stor verdi i, kan det vurderes å gjøre tilsvarende åpninger. Ta kontakt med vårt Kundesenter ved behov for mer informasjon om dette.

Ved sending av **e-post** (når brukeren trykker på "send") blir brukeren varslet og må aktivt bekrefte at e-posten ikke inneholder sensitiv informasjon. E-post som ikke er bekreftet, vil bli stoppet i Norsk Helsenett sine sikkerhetssystemer.

**NB!** e-post som brukeren sletter fra innboks/utboks og som dermed havner i søppelfolderen blir rutinemessig slettet etter 7 dager. Maksimal størrelse på e-post sendt gjennom helsenettet er 50MB.

### 3 Mulige varianter av Flex

Den første variabel kunden må ta stilling til, er hvilken båndbredde det skal være på bredbåndslinja fra virksomheten inn til helsenettet. Det finnes følgende alternativer

- **Flex, Lav** – som gir båndbredde  $\geq 1$  Mbps
- **Flex, Høy** – som gir båndbredde  $\geq 2$  Mbps

Ved bestilling av Flex må kunden i tillegg ta stilling til hvor mange e-post konti virksomheten ønsker å ha i helsenettet. Flex leveres i utgangspunktet med 1 stk e-postadresse inkludert og adgang til internett for det antall man måtte ønske.

Med **Flex, Lav** kan man velge å utvide antallet til 5 stk e-postadresser. Med **Flex, Høy** kan man velge å utvide til 5, 10 eller 20 e-postadresser.

I bestillingsskjema er det gitt priser på de ovennevnte alternativene. Med **Flex, Høy** er enn 20 e-postadresser er også mulig. Pris for et valgt antall over 20 får man på forespørsel.

### 4 Krav til kundens egen organisasjon og systemer

Virksomheten må oppgi en person som kan være Norsk Helsenett sin tekniske kontakt i forbindelse med levering og senere drift.

Til utplassering av Norsk Helsenetts ruter / brannmur kreves det egnet plass der telefonlinjer kommer inn i lokalene, og et ledig strømuttak.

Norsk Helsenett anbefaler bruk av nyere versjon av Windows operativsystemer på de maskiner som kommuniserer i helsenettet. Linux og Mac -brukere må ta direkte kontakt med vårt kundesenter for å sjekke om det kan være kompatibilitetsproblemer knyttet til det utstyret de har, og tenkt bruk av dette.

Bruk av tjenesten Web/e-post, flex krever installasjon av egen programvare (Flex plug-in) i tilknytning til både nettleser og e-post leser. Flex plug-in finnes bare for følgende versjoner;

E-post lesere:

- Microsoft Office Outlook 2000 - 2010 (kun 32-bits versjoner, Ikke Outlook Express).
- Mozilla Thunderbird 2.0 – 3.1 (5.0 – 6.0 er ikke støttet)

Nettlesere:

- Internett Explorer 6.0 – 9.0
- Mozilla Firefox 2.0 - 3.6 (4.0 – 6.0 er ikke støttet)

Annen programvare som kan muliggjøre tilsvarende tjenester eller aktiviteter er ikke tillatt brukt.

#### 4.1 Adresser for levering og henting av e-post

Informasjon om hvilke servere som skal motta utgående e-post over SMTP, og hvilke servere som man skal hente inngående meldinger fra over POP3, mottas fra vårt kundesenter. Eksempel på slik serverinformasjon kan være:

- Sending av e-post over SMTP. Serveradresse=smtp."domene".nhn.no
- Henting av e-post over POP3. Serveradresse=pop."domene".nhn.no

Annet e-postoppsett enn det som Norsk Helsenett spesifiserer, er ikke tillatt brukt med tjenesten.

## 5 Brukerstøtte

Norsk Helsenetts Kundesenter kan kontaktes i e-post til [kundesenter@nhn.no](mailto:kundesenter@nhn.no) eller på telefonnummer **02017** (eller telefonnummer **73 56 57 56**) alle virkedager mellom klokken 08:00 og 16:00. Åpningstid på dager før helligdag kan være redusert.

Vi ser gjerne at henvendelser fra kunde kommer fra virksomhetens oppnevnte tekniske kontaktperson.

## 6 Andre forhold

For å ta i bruk tjenesten, stilles det krav til at kunden til enhver tid har antivirusprogram installert og oppdatert på hver enkelt arbeidsstasjon. Samtidig påpekes at sikkerhet i eget lokalnettverk er kundens eget ansvar.

## 7 Hvordan få tilgang til tjenesten

Tjenestepakken bestilles på dedikert bestillingsskjema som er tilgjengelig på Norsk Helsenett sine nettsider. Norsk Helsenetts kundeansvarlige er behjelpelige med utfylling av dette. Skjemaet må være signert av den som har fullmakt til å foreta bestilling.

Nye virksomheter i helsenettet må også fylle ut og signere en kundeavtale. Også denne er tilgjengelig på Norsk Helsenett sine nettsider.

Etter at Norsk Helsenett har mottatt komplett signert kundeavtale og bestilling, vil kunden bli informert om at saken oversendes til vår leveranseavdeling. Kunden vil da i løpet av meget kort tid få informasjon om planlagte tidspunkter for milepæler i leveransen av tjenestepakken.

Ved tilknytning til helsenettet gjøres førstegangsinstallasjon av programvare av Norsk Helsenett. Ved endringer etter førstegangs installasjon installeres programvare av kunde selv, eventuelt med veiledning fra Norsk Helsenett sitt kundesenter.

Nødvendig programvare lastes ned fra <http://www.nhn.no/tjenester/flex/veiledninger>. Den installeres deretter lokalt på hver enkelt arbeidsstasjon. Etter dette vil den nye tjenesten være klar til bruk.

## 8 Priser

Pris for etablering og bruk av ulike varianter av tjenesten Flex, er gitt i nyeste versjon av bestillingsskjema for tjenestepakken. Bestillingsskjema finnes på Norsk Helsenett sine nettsider.

## 9 Ytterligere informasjon

Dersom det ønskes ytterligere informasjon om tjenesten, ta kontakt med:

Norsk Helsenetts Kundesenter på telefon **02017** eller per e-post: [kundesenter@nhn.no](mailto:kundesenter@nhn.no)