



Tjenestebeskrivelse

NHN-Basis

Versjonskontroll

Dokumentstatus			
Versjon	Status	Ansvarlige	Dato
1.3	Godkjent	Ståle Leigland Nybakk	31.01.2008
1.4	Ny dokumentmal, tekst Omstrukturert - tjenestepakke	Pål Arve Solli	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

Innhold

1	Introduksjon til NHN-Basis	3
2	Tjenester som inngår	3
3	Mulige varianter av NHN-Basis.....	3
4	Krav til kundens egen organisasjon og systemer	3
5	Tjenestenivå	4
5.1	Brukerstøtte og feilmelding	4
6	Andre forhold	4
7	Hvordan få tilgang til tjenesten	4
8	Priser	4
9	Ytterligere informasjon	4

1. Introduksjon til NHN-Basis

NHN-Basis er en tjenestepakke som inneholder de tjenestene en virksomhet trenger for å bli kommunikasjonspart i helsenettet.

NHN-Basis markedsføres til små og mellomstore organisasjoner som har oversiktlige IT-løsninger og få ansatte.

2. Tjenester som inngår

Følgende tjenester inngår i tjenestepakken NHN-Basis:

Samband som gir en SHDSL eller ADSL bredbåndslinje fra virksomhetens lokasjon inn til helsenettet. Helsenettet er en sikret elektronisk samhandlingsarena for alle aktører i helse- og omsorgssektoren i Norge. Lokasjonen kobler sitt utstyr til bredbåndslinja gjennom en ruter/brannmur som Norsk Helsenett administrerer

NHN-EDI som gir tilgang til egen EDI -postkasse i helsenettet, til utveksling av elektroniske meldinger med andre kommunikasjonsparter i helsenettet

NHN-Adresseregister som gir tilgang til Adresseregisteret for søk etter mulige kommunikasjonsparter i helsenettet, og innlogging til oppdatering av egen virksomhets adresseinformasjon i Adresseregisteret.

NHN-Kundesenter som gir adgang til å ringe Norsk Helsenett sitt kundesenter for å få brukerstøtte og informasjon knyttet til de tjenester som virksomheten enten allerede har avtale om levering av, eller nye tjenester virksomheten kan ha interesse av.

Åpning for å abonnere på sikkerhetsopdateringer til eget datautstyr tilknyttet helsenettet, fra leverandører på internett, som Windows Update, de mest kjente leverandører av antivirusprogrammer, anti-spam programvare, spyware-scannere og sertifikatprogramvare.

Mulighet for fjernsupport fra tredjepartsleverandører tilknyttet helsenettet

Mulighet for tilgang til tjenester fra tredjepartsleverandørers tilknyttet helsenettet

Mulighet for å kunne benytte rammeavtaler som Norsk Helsenett har fremforhandlet på vegne av kundene

3. Mulige varianter av NHN-Basis

Tjenestepakken NHN-Basis har i utgangspunktet kun én variabel kunden må ta stilling til, og det er hvilken båndbredde som skal knyttes til tjenesten NHN-samband 2 som inngår i tjenestepakken.

Lav	minimum båndbredde = 1 Mbps
Høy	minimum båndbredde = 2 Mbps

4. Krav til kundens egen organisasjon og systemer

Virksomheten må utnevne og oppgi en person som kan være Norsk Helsenett sin tekniske kontakt i virksomheten.

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.

5. Tjenestenivå

Brukerstøtte og feilmelding

Norsk Helsenetts Kundesenter kan kontaktes i e-post til 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.

8. Priser

Pris for etablering og bruk av NHN-Basis er gitt i nyeste versjon av bestillingsskjema for tjenestepakken.

9. Ytterligere informasjon

Dersom det ønskes ytterligere informasjon om tjenestens funksjonalitet, krav til kundes utstyr, eller spørsmål om sikkerhet og pris, ta kontakt med:

Norsk Helsenetts Kundesenter på telefon **02017** eller per e-post: kundesenter@nhn.no