



Tjenestebeskrivelse

NHN-Flex

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 |
| 1.8 | Oppdatert med informasjon om e-postoppsett | Wenche Aarland | 03.06.2010 |

Innhold

| | |
|---|---|
| 1. Introduksjon til NHN-Flex | 3 |
| 2. Tjenester som inngår | 3 |
| 2.1 Tjenestepakken NHN-Basis..... | 3 |
| 2.2 Tjenesten NHN-Web/E-post Flex | 3 |
| 3. Mulige varianter av NHN-Flex | 4 |
| 4. Krav til kundens egen organisasjon og systemer | 4 |
| 4.1 Serverinformasjon..... | 4 |
| 5. Brukerstøtte | 5 |
| 6. Andre forhold..... | 5 |
| 7. Hvordan få tilgang til tjenesten..... | 5 |
| 8. Priser..... | 5 |
| 9. Ytterligere informasjon..... | 5 |

1. Introduksjon til NHN-Flex

NHN-Flex består av tjenestepakken NHN-Basis, som inneholder de tjenestene en virksomhet trenger for å bli kommunikasjonspart i helsenettet, samt tjenesten NHN-Web/E-post Flex.

NHN-Flex markedsføres til små og mellomstore organisasjoner som har oversiktlige IT-løsninger.

2. Tjenester som inngår

2.1 Tjenestepakken NHN-Basis

Følgende tjenester inngår i tjenestepakken NHN-Basis:

NHN-Samband 2 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

2.2 Tjenesten NHN-Web/E-post Flex

NHN-Web/E-post Flex er laget og tilrettelagt for å gi kunder en mulighet til, under definerte betingelser, å få tilgang til økt funksjonalitet i sin daglige bruk av internett og e-post. Med NHN-Web/E-post Flex får man muligheten til å laste ned og opp, samt klipp og lim av filer til og fra lokal arbeidsstasjon.

Funksjonaliteten med opp- og nedlastning samt klipp og lim, er laget slik at hensynet til utilsiktet utlevering av personinformasjon blir tatt vare på. Dette skjer ved at den enkelte bruker i hvert enkelt tilfelle må foreta et aktivt valg som bekrefter at informasjon som forsøkes sendt eller lastet ned er av ikke-sensitiv karakter. Dette skjer på følgende måte:
Ved sending av e-post (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.

Når brukeren er på internett, får brukeren et tilsvarende varsel når data limes inn. Det vil være mulighet for å se innholdet før data limes inn.

Brukeren får ved opplasting av filer en advarsel og informasjon om hvilke filer som er på veg ut og må 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.

Funksjonene over er spesielt blitt utviklet av Norsk Helsenett for å kunne legge til rette for at den enkelte bruker blir i best mulig i stand til å etterleve gjeldende regelverk knyttet til informasjonssikkerhet i helsesektoren.

NHN-Flex, lav leveres med en standard e-postadresse inkludert og internett til alle brukere. Tjenesten kan også leveres med 5 e-postadresser. NHN-Flex, høy leveres med 5, 10 eller 20 e-postadresser og internett til alle brukere. Ønskes mer enn 20 e-postadresser fås dette på forespørsel.

Det er i NHN-Flex sperret for applikasjoner som kan gjøre det mulig å omgå Norsk Helsenett sine sikkerhetsmekanismer. Dette gjelder spesielt for Flash og Java applets. Nettsteder som er svært viktige for kunde og som benytter slike applikasjoner, kan vurderes åpnet. Eksempel på dette er nettbank, Altinn, Buypass. Ta kontakt ved behov for mer informasjon. Maksimal størrelse på e-post sendt gjennom helsenettet er 50 MB.

NB! e-post som brukeren sletter fra innboks/utboks og som dermed havner i søppelfolderen blir rutinemessig slettet etter 7 dager.

3. Mulige varianter av NHN-Flex

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 |

Ved bestilling av NHN-Flex må kunden i tillegg ta stilling til hvor mange e-post adresser virksomheten har bruk for.

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.

Bruk av tjenesten NHN-Web/E-post Flex krever at kunden har installert:

E-post leser som enten er Microsoft Office Outlook 2000, XP, 2003, 2007 (Ikke Outlook Express) eller Mozilla Thunderbird (kun versjon 2.0), og Nettleser som er enten Internett Explorer (versjon 6.0, 7.0 eller 8.0) eller Mozilla Firefox (versjon 2.0, 3.0 eller 3.5). Annen programvare som kan muliggjøre tilsvarende tjenester eller aktiviteter er ikke tillatt brukt.

4.1 Serverinformasjon

Informasjon om SMTP og POP3 mottas fra vårt kundesenter. Disse skal benyttes ved bruk av tjenesten NHN-Web/e-post , flex.

Eksempel på serverinformasjon/e-postoppsett:

- E-post, SMTP smtp."domene".nhn.no
- E-post, POP3 pop."domene".nhn.no

Annet e-postoppsett er ikke tillatt brukt.

5. Brukerstøtte

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.

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://driftsweb.nhn.no/veiledere/flex/>. 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 NHN-Flex 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