



Web/e-post, flex

Tjenestebeskrivelse

Dokumentstatus			
Versjon	Status / Endring	Ansvarlige	Dato
1.0	Godkjent	Ståle Leigland Nybakk	
1.1	/Ny dokumentmal	Wenche Aarland	20.05.2010
1.2	/Informasjon om e-postoppsett	Wenche Aarland	03.06.2010
1.3	/nye ikoner + omarbeidet tekst	Pål Arve Sollie	06.12.2011

Innhold

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

1 Introduksjon til Web/e-post, flex

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

Tjenesten kan bestilles i tillegg til et Samband levert av Norsk Helsenett.

2 Tjenester som inngår

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 nettsteder som er svært viktige for mange, som eksempelvis nettbanker, Altinn, Bypass 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 Web/e-post, flex

Tjenesten leveres i utgangspunktet med 1 stk e-postadresse inkludert og adgang til internett for det antall brukere man måtte ønske. I bestillingsskjemaet kan man velge å utvide til 5, 10 eller 20 e-postadresser. Mer 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.

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 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 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

Tjenesten bestilles på dedikert bestillingsskjema som er tilgjengelig på Norsk Helsenett sine nettsider. Skjemaet må være signert av den som har fullmakt til å foreta bestilling. Etter at Norsk Helsenett har åpnet for bruk og e-post kontoinformasjon er mottatt, kan 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 Web/e-post, 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