

# VEILEDER – KOMMUNER

---

## INNLEDNING

Denne veilederen beskriver kommunespesifikke innstillinger og oppsett som må utføres for at kommunene skal kunne benytte fjernhjelpstjenesten. Følgende kategorier blir beskrevet:

- Fjernhjelp og kommuner
- Aktivere fjernhjelp
- Opprettelse av maskingrupper for kommuner
- Brannmur og DNS

Elementer som ikke er spesifikt for kommunene, er ikke dekket i denne veilederen. Se følgende veiledere for generell veiledning til fjernhjelp:

- Veileder - Kundeportalen
- Veileder - Motta fjernhjelp
- Veileder - Gi fjernhjelp

Alle veilederne ligger tilgjengelig på våre hjemmesider. her: <https://nhn.no/helsenettet/fjernhjelp/>

## INNHOLDSFORTEGNELSE

Innledning.....	1
Innholdsfortegnelse .....	1
Fjernhjelp og kommuner .....	2
Aktivering av fjernhjelp .....	2
Maskingrupper.....	2
Brannmur og DNS .....	3

## FJERNHJELP OG KOMMUNER

Det er lagt opp til at kommunen har det overordnede ansvaret for sine underlokasjoner. Det vil si kommunale legesenter, legevakt og lignende. Dette betyr at kommunen må administrere disse i kundeportalen ved å opprette *maskingrupper* og gi leverandører tilgang til disse. Alle kommunens underlokasjoner som skal benytte fjernhjelp må opprettes som en egen maskingruppe i kundeportalen. Kommunen kan deretter gi tilgang til de ulike maskingruppene, basert på hvilke leverandører som skal ha tilgang til de forskjellige maskingruppene. Dette betyr at kommunen kan gi en leverandør tilgang til en underlokasjon (til eksempel: legesenteret), i stedet for at leverandøren får tilgang til alle maskinene som ligger under kommunen.

## AKTIVERING AV FJERNHJELP

Tjenesten aktiveres i kundeportalen. For kommunene som ikke har en bruker i kundeportalen, så må denne brukeren bestilles. Bestilling av tilgang til kundeportalen må bestilles av personen som står oppført som administrativ kontaktperson for kommunen. Bestilling gjøres enten via telefon (24200000) eller e-post ([kundesenter@nhn.no](mailto:kundesenter@nhn.no)).

Det er mulig for den som står oppført som administrativ kontaktperson å delegerer kundeportal-rettighetene videre til andre i kommunen, slik at flere har muligheten til å logge på kundeportalen. Norsk Helsenett anser det som gunstig for kommunen at noen i IT-avdelingen også har tilgang til kundeportalen.

## MASKINGRUPPER

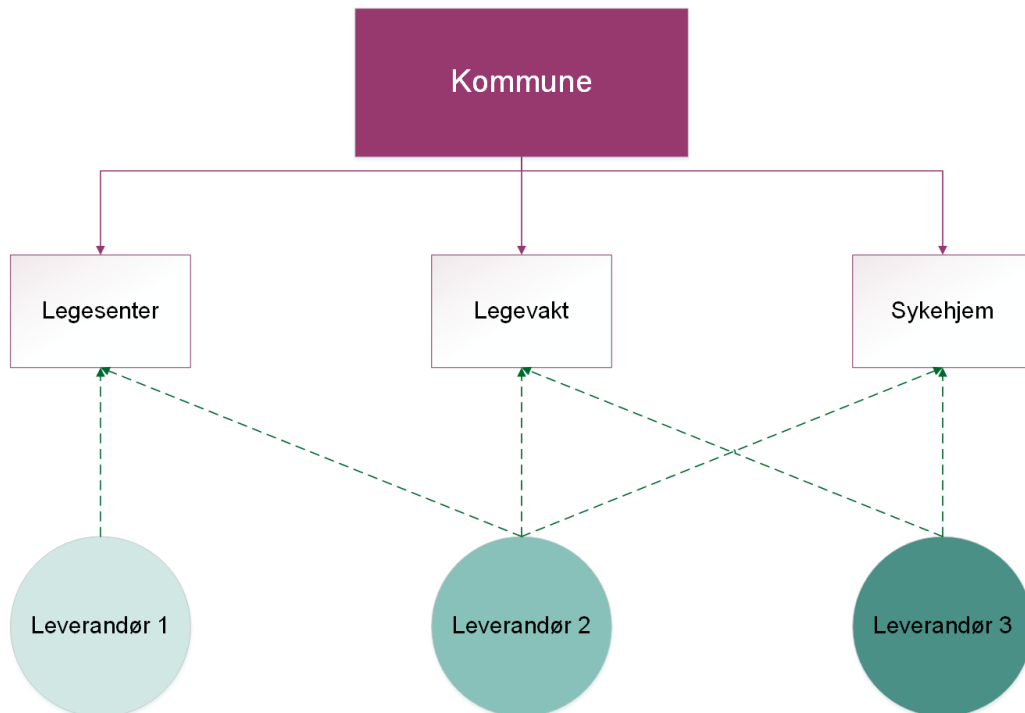
For å illustrere hvordan maskingrupper skal administreres i kommunene, ser vi på følgende eksempel:

Vi har en kommune som har 3 underlokasjoner som ønsker å benytte tjenesten. Disse tre er "Legesenter", "Legevakt" og "Sykehjem". Alle disse 3 underlokasjonene må derfor opprettes som egne maskingrupper i kundeportalen. Deretter må det delegeres rettigheter til disse maskingruppene.

I dette eksempelet har vi 3 leverandører:

- Leverandør 1
  - Tilgang til Legesenter
- Leverandør 2
  - Tilgang til Legesenter, Legevakt og Sykehjem
- Leverandør 3
  - Tilgang til Legevakt og Sykehjem

På bildet under er det illustrert oppsettet med maskingrupper og leverandørene som har tilgang til spesifikke maskingrupper.



For oppretting og delegering av rettigheter se veileder "Veileder – Kundeportal" på <https://nhn.no/helsenettet/fjernhjelp/>

## BRANNMUR OG DNS

Trafikken i tjenesten baser seg på utgående trafikk. Det vil si at det ikke er nødvendig å åpne brannmuren for innkommende trafikk. For kommunene som blokkerer utgående trafikk må åpne for trafikk på port 443 og 8041 mot 91.186.92.90 (hjelp.nhn.no)

Siden tjenesten er publisert både på helsenett og internett, kan kommuner få problemer (split DNS) med oppslag mot hjelp.nhn.no. Kommunen må derfor verifisere at hjelp.nhn.no peker mot IP-adresse 91.186.92.90 (helsenett-adressen).