



Teknisk manual

För LOV utförare Upplands-Bro kommun

2016-10-01

Reviderad:

socialnamnden@upplands-bro.se

08-581 690 00

Innehåll

1	Extern åtkomst till Upplands-Bro kommun.....	3
1.1	Så ansluter du till Upplands-Bro kommun.....	3
1.2	Prestandakrav	3
1.2.1	Övriga krav	4
2	IT-support till externa utförare	5
2.1	Kravspecifikation för externa utförare, Socialkontoret.....	5
2.1.1	Beställning av användarkonton och RDS-tjänsten	5
2.1.2	Initial uppstartshjälp av en ny extern utförare	5
2.1.3	Support för extern utförare	5
2.1.4	Behov av hjälp för fel/problem som ligger i utförarens ansvar.....	6
2.1.5	Byta lösenord för RDS	6
3	Systemkrav, installation samt Support av Phoniro Care	7
3.1	Förutsättningar installation av Phoniro Care - Utförare.....	7
3.2	Systemkrav på PC	7
3.3	Systemkrav på Smartphones	7
4	Support och beställning av material till Phoniro Care	8
4.1	Rutin för beställningen av tillbehör för Phoniro Care – PENNA	8
4.2	Support för tid- och insatsregistrering och lås	8

1 Extern åtkomst till Upplands-Bro kommun

It-stab@upplands-bro.se 08-581 690 00

1.1 Så ansluter du till Upplands-Bro kommun

Upplands-Bro Kommun erbjuder extern åtkomst till kommunens nätverk för alla användare och till externa leverantörer. För att kunna ansluta till kommunen som en extern leverantör så går du via vår remote desktop lösning(RDS) som har prestandakrav för att man ska få ansluta sig.

Kommunen arbetar med engångslösenord för att bekräfta att rätt person ansluter sig till kontot, detta registreras vid beställning av kontot. För att kunna ta emot koden behöver man ha en mobiltelefon som den som loggar in har tillgång till. Har man ingen möjlighet att ha en specifik mobiltelefon så kan det istället kopplas emot en säkerhetsdosa, dosan beställs separat med hjälp av behörig beställare i kommunen.

Beställningar av nya konton och öppning av befintliga konton kan endast göras av en behörig beställare på kommunen.

Användarkonton, lösenord och liknande skall hanteras med försiktighet och det är inte tillåtet att lämna ut lösenord till någon. Allt som sker under den användaridentitet man fått sker på eget ansvar. Det är inte tillåtet att förtala andra, förnedra andra, göra intrång i andra människors privatliv, förfälska information samt att bryta mot upphovsrättslagar.

Rekommendationen är att datorn skall ha ett gott skydd mot intrång. Brandväggen ska vara aktiverad på maskinen samt senaste säkerhetsfixar och antivirus ska vara installerat.

1.2 Prestandakrav

Det är viktigt att din dator är helt uppdaterad via Windows Update.

Operativsystem

- Windows 7 Enterprise SP1
- Windows 7 Professional SP1
- Windows 7 Professional SP1
- Windows 7 Ultimate SP1
- Windows 8.1 Professional
- Windows 8.1 Enterprise

1.2.1 Övriga krav

- Uppdaterad virus klient
- RDP: 8.1
- LAN Authentication Level: NTLMv2
- Internet Explorer från version 9.0

2 IT-support till externa utförare

2.1 Kravspecifikation för externa utförare, Socialkontoret.

Teknisk lägsta nivå för att RDS, Procapita VoO och Phoniro Care ska fungera.

1. Krav för RDS - Se bilaga ”Extern åtkomst till Upplands-Bro kommun”
2. Krav för Procapita VoO – Samma som för punkt 1.
3. Krav för Phoniro Care – Se bilaga ”Förutsättningar installation av Phoniro Care Upplands-Bro kommun”.

2.1.1 Beställning av användarkonton och RDS-tjänsten

RDS-tjänsten kräver att ett mobiltelefonnummer kopplas till varje användare och ett sådant måste därför tillhandahållas från utföraren.

1. Systemförvaltare för Procapita VoO beställer AD-konto och RDS-uppkoppling med tillgång till Procapita VoO.
2. Systemförvaltare för Procapita VoO tilldelar behörighet till systemet för två personer hos varje utförare.
3. Om extern utförare ska ha tillgång till Phoniro Care tilldelar systemförvaltare för Phoniro Care eller Phoniro Care administratör behörigheter för två personer hos respektive utförare
4. Systemförvaltare konfigurerar och beställer integration för Procapita VoO och Phoniro Care av respektive leverantör.

2.1.2 Initial uppstartshjälp av en ny extern utförare

Tekniker från Zetup åker ut på plats och kontrollerar följande:

1. Att utföraren kommer åt RDS-tjänsten och Procapita VoO.
2. Att programvara för Phoniro Care installeras på utförarens klient och en kontroll görs att Phoniro Care fungerar genom verifiera att informationen går över från klienten till server.
3. Tekniker återkopplar till beställaren hos kommunen med status på utfört uppdrag.

2.1.3 Support för extern utförare

1. Om åtkomst till Procapita VoO eller Phoniro Care inte fungerar kontaktar utföraren kommunens IT-support
2. IT-supporten gör en sortering om vad som felar och vem som ska ta hantera ärendet
 - Är det något utföraren själv ansvarar för?
 - Är det något Zetup ansvarar för?

- Är det något systemförvaltare/Phoniro Care administratör för Procapita VoO respektive Phoniro Care ansvarar för?

2.1.4 Behov av hjälp för fel/problem som ligger i utförarens ansvar

Om utföraren inte har egen kompetens för att lösa de problem som den är skyldig att utföra själv, kan kommunen erbjuda hjälp via kommunens IT-support mot löpande fakturering. Fakturering sker direkt till den externa utföraren.

2.1.5 Byta lösenord för RDS

Utföraren ringer kommunens IT-support. IT-support skickar ett SMS med nytt lösenord till registrerat mobilnummer för användaren.

3 Systemkrav, installation samt Support av Phoniro Care

3.1 Förutsättningar installation av Phoniro Care - Utförare

- Internetuppkopplingen ska ha en fast IP-adress. En fast IP-adress följer ofta med ett företagsabonnemang från internetleverantörerna. Om uppkoppling sker via ett privat abonnemang är IP-adresserna oftast inte fasta.
- Den fasta IP-adressen ska anmälas till systemförvaltare för Mobipen i Upplands- Bro kommun.
- Installation och test av programvaror för Phoniro sker av Upplands-Bro kommun.
- Operativsystemet ska stödja befintliga krav för pennor vilka är följande:
Windows 7® Windows 8®

3.2 Systemkrav på PC

- Hårdvarukrav i enlighet med vad som gäller för operativsystemet
- Minst en ledig USB-port
- MAC-klienter supporteras inte
- Dockningsklienten kan bara användas mot en unik kommun.
- URL-adress till Upplands-bro Phoniro (gränssnitt)
<https://upplands-bro.phoniro.se>

3.3 Systemkrav på Smartphones

- Systemkrav på Smartphones för användning i nyckelfritt system.
- Android minst 2.4.1
- Vi rekommenderar att man kör med version 5.1.1 och senare
- Stöd för att läsa NFC-etiketter.
- Bluetoothversion som stödjer BLE (Bluetooth Low Energy) krävs för att kunna använda nyckelfritt system.

4 Support och beställning av material till Phoniro Care

4.1 Rutin för beställningen av tillbehör för Phoniro Care – PENNA

- Beställningsblankett laddas ned från <http://www.upplands-bro.se/stod--omsorg/information-till-utforare.html> ”Beställ tillbehör och blanketter till Phoniro Care” och skickas till AeoHITbehoerighet@upplands-bro.se
- Beställningsblanketten är alltid uppdaterad med de senaste tillbehören och aktuella priser.
- När beställningen är plockad, meddelas beställaren att tillbehören kan hämtas i Kundcenter på Kommunhuset, Furuhällsplan 1, Kungsängen.
- Beställaren godkänner leveransen genom att skriva under ett exemplar av beställningsunderlaget som är bifogat leveransen. Detta skickar KC åter till Ulf Sörman

4.2 Support för tid- och insatsregistrering och lås

I första hand ska utföraren vända sig till kommunens support;

1. Ulf Sörman ulf.sorman@upplands-bro.se 08 58 1692 47
2. Ann-Kristin Liljebrand ann-kristin.liljebrand@upplands-bro.se 08 581 691 12
3. Phoniros egen support ska endast i sista hand kontaktas direkt på support@phoniro.se 010 4567 7220