



Ansvar hos lokal support för Svevac

Support och administration av behörigheter/användare i Svevac



Innehåll

1. Syfte	4
2. Vad ska den lokala supporten göra?	4
2.1 Förutsättningar för att kunna använda Svevac	4
2.2 Lokala rutiner och riktlinjer	4
2.3 Inloggning	5
2.4 Applikationskunskap.....	6
2.5 Användar- och behörighetsadministration.....	6
3. När felet ej kan avhjälpas lokalt	7
3.1 Felkod för effektiv felsökning.....	7

Revisionshistorik

Version	Datum	Författare	Kommentar
1.0	2017-08-09	Svevac förvaltningen	Första version
1.1	2018-08-10	Svevac förvaltningen	Årlig revision. 2.3 – Uppdaterat inloggningssätt. Inloggning med användarid, lösenord och engångslösenord ej längre möjlig efter januari 2018. 2.4, 2.5 - Uppdaterat länk.
1.2	2018-09-27	Svevac förvaltningen	Hela dokumentet uppdaterat med anledning av att man nu även kan logga in med E-identitet för offentlig sektor (Efos). 3, nytt avsnitt
1.3	2019-03-21	Svevac förvaltningen	Hela dokumentet uppdaterat med anledning av att möjligheten för Efos inloggning togs bort.
1.4	2019-09-23	Svevac förvaltningen	Små redigeringar av texter i manualen



			3. La till att användarens HSA ID bör tas fram av den lokala supporten om inloggning sker med SITHS vid kontakt med Kundservice
1.5	2020-02-18	Svevac förvaltningen	La in information att det är nu möjligt att logga in med SITHS e-id kort och SITHS e-id certifikaten.



1. Syfte

Syftet med detta dokument är att beskriva vad som ingår i det lokala ansvaret för support och administration av användare och behörigheter i Svevac. Lokal support och användar- och behörighetsadministration har respektive landsting/region, kommun och privat vårdgivare ansvar för.

2. Vad ska den lokala supporten göra?

Den lokala supporten/organisationen måste kunna svara på frågor och vidta vissa grundläggande åtgärder innan ett problem eventuellt lämnas vidare till Kundenservice på Inera. På så sätt kan många problem lösas snabbt på plats och eventuella problem som beror på lokala förutsättningar kan elimineras. De frågor som den lokala supporten ska kunna hantera kan sorteras i fem områden:

1. Förutsättningar för att kunna använda Svevac, t ex arbetsplatsteknik, lokalt nätverk, systemkrav
2. Lokala rutiner
3. Inloggning
4. Applikationskunskap
5. Användar- och behörighetsadministration

Observera att Inera och Svevac-förvaltningen inte ställer några krav på hur den lokala supporten ska vara organiserad. Det är upp till varje landsting, kommun och privat vårdgivare att välja hur arbetet fördelas mellan olika funktioner, som helpdesk/support, administratör/er och samordnande. De olika funktionerna benämns i resten av dokumentet som support.

2.1 Förutsättningar för att kunna använda Svevac

Arbetsplatsen, dvs. den dator som används för att komma åt Svevac, den tillhörande tekniken (t.ex. kortläsaren för inloggning med SITHS -kort eller SITHS e-id kort) och det lokala nätverket tillhör den lokala supportens ansvarsområde, på samma sätt som andra lokalt använda applikationer.

Supporten behöver se till att de systemkrav som finns specificerade i inledningen av inloggningsmanualen uppfylls. Manualen finns tillgänglig efter inloggning i Svevac och på <https://www.inera.se/svevac>. Under "Dokument" finns "Manual inloggning Svevac" tillgänglig.

2.2 Lokala rutiner och riktlinjer

Vårdgivaren bör ha egna rutiner och riktlinjer för att stödja vårdgivarens arbete i hur Svevac ska användas. Svevac är ett verktyg som stödjer många delar i arbetet med vaccinationer och vårdgivaren väljer på vilket sätt Svevac ska användas. Rutiner och riktlinjer som stödjer arbetet kan behövas. Exempel på lokala rutiner eller riktlinjer:

- Vilket/vilka inloggningssätt som ska användas hos vårdgivaren



- Användaradministration, tilldelning och översyn av behörigheter i Svevac
- Hantering av personer med skyddade personuppgifter
- Hantering av reservnummer

2.3 Inloggning

Inloggning till Svevac kan göras antingen med hjälp av

- SITHS-kort eller SITHS e-id kort
- BankID/mobilt BankID.

Oavsett vilket inloggningssätt användaren har valt, ska supporten kunna hjälpa till med att få inloggningen att fungera och hjälpa till med ev. felsökning.

För hjälp att planera och genomföra nödvändiga aktiviteter för att inloggning ska fungera, se inloggningsmanualen som finns tillgänglig på inloggningssidan i Svevac, efter inloggning i Svevac eller på <https://www.inera.se/svevac>. Under ”Dokument” finns ”Manual inloggning Svevac” tillgänglig.

Generellt för alla inloggningssätt gäller:

- se till att användaren är upplagd korrekt i Svevac med rätt roll/er och på rätt enhet/er
- hjälpa användare som anser att de har fel behörigheter i Svevac efter inloggning

För inloggning med SITHS- kort eller SITHS e-id kort innebär detta t.ex. att:

- lägga upp nya användare i HSA
- vid behov kontrollera och ändra medarbetaruppdrag i HSA
- se till att användarens HSA-id är korrekt upplagt för användaren i Svevac
- hjälpa användare vars SITHS-kort inte fungerar – exempelvis gå igenom nedanstående punkter för användare som har inloggningsproblem:
 - Be kortinnehavaren att testa SITHS-kortet genom att logga in med SITHS-kortet på <https://test.siths.se>. På testsidan kan man kontrollera att kortet är korrekt skapat och se vilka certifikat som SITHS-kortet innehåller.
 - Kontrollera att SITHS- kortet har rätta certifikaten installerade och användaren väljer rätt certifikat vid inloggning. Det kan vara SITHS e-id certifikat som behöver installeras på SITHS-kortet.
 - Det kan behövas distansuppgradering att SITHS-kort med SITHS e-id certifikat (från den nya PKI-strukturen).
 - Om ingen inloggningsruta kommer upp. Låt SITHS-kortet sitta kvar i kortläsaren, stäng ner alla webbfönster och webbläsare, öppna upp webbläsaren igen och gå in på SITHS testsida igen. Då bör inloggningsrutan komma upp.
 - Är Net-iD installerat på användarens dator? Om inte, behöver detta göras. Vänta med att logga in tills Net-iD symbolen slutat snurra.
 - Har användaren valt SITHS-certifikat i samband med inloggning till SITHS testsidan?
 - Har din organisation brandväggen öppen mot <https://test.siths.se>?

För inloggning med BankID/mobilt BankID innebär detta t.ex. att:



- se till att BankID säkerhetsprogram är korrekt installerat
- verifiera att rätt personnummer är registrerat i Svevac för användaren

2.4 Applikationskunskap

Med applikationskunskap menas kunskap om hur Svevac rent handhavandemässigt kan användas av olika roller. Varje landsting, kommun och privat vårdgivare ska ha tillräcklig applikationskunskap för att kunna stödja de egna användarna i användningen av Svevac.

Typiska frågor inom området applikationskunskap:

- ”Hur gör jag för att ...”
- ”Hur kan jag få ut statistik för ...”
- ”Vad menas med ...”
- ”Vad händer om jag trycker på ...”
- ”Jag har tryckt på ... vad gör jag nu?”
- ”Varför ser jag inte...”
- ”Hur fungerar...”
- ”Jag kan inte hitta...”
- ”Varför kan jag inte...”
- ”Hur rättar jag...”
- ”Kan jag...”

Här finns några av de vanligaste frågorna och svaren kring Svevac:

<https://www.inera.se/svevac>. Välj ”Frågor och svar om Svevac”.

2.5 Användar- och behörighetsadministration

För att kunna administrera användare och behörigheter i Svevac krävs roll som administratör på enhetsnivå eller samordnande på regional nivå.

Vårdgivaren bestämmer vilka personer som ska ha dessa roller och verksamhetschefen ansöker om behörighet, se (Att använda tjänst) [Beställ ny administratör/samordnare](#)

Med användar- och behörighetsadministration avses följande:

- Upplägg av nya användare (inklusive nya administratörer)
- Lägga till och ta bort roller för användare
- Lägga till och ta bort enhetsattributet ”ordinatör”
- Underhålla t ex ta bort roller för användare som slutar utifrån Patientdatalagen
- Ändra användarens uppgifter i Svevac vid behov, så som t ex mobilnummer, e-postadress, namn
- Se till att varje enhet har en administratör
- Se till att enheter, där registrering av ordinationer förekommer, har minst en användare med ordinationsbehörighet för att en ordination ska kunna registreras
- Beställa nya enheter från Inera, se (Att använda tjänst) <https://www.inera.se/svevac>



- Kontakta Ineras Kundservice om några uppgifter behöver ändras avseende en enhet via <https://www.inera.se/kundservice/felanmalan-och-support/>.

3. När felet ej kan avhjälpas lokalt

När felet ej kan avhjälpas av lokal support, kan Ineras Kundservice kontaktas via <https://www.inera.se/kundservice/felanmalan-och-support/>. Det är viktigt att följande information finns med i ärendet:

- Vilken användare som har problem
- Användarens HSA ID om denne loggar in med SITHS kort eller SITHS e-id kort
- Vilken roll samt enhet användaren är inloggad på
- Detaljerad problembeskrivning
- Beskrivning av vilken felsökning som gjorts lokalt
- Exakt felmeddelande inklusive felkod om detta presenteras för användaren.
- Om en sats för ett vaccin eller immunglobulin saknas i Svevac behöver Inera följande information för att kunna utreda vidare:
 - Vaccinets (eller immunglobulinets) fullständiga namn inkl. styrka
 - Satsnummer som finns på ytterförpackningen (kallas även batchnummer eller LOT-nummer)
 - Utgångsdatum på ytterförpackningen
 - Tillverkare
 - Om du känner till att det är ett licensläkemedel, ange detta i ärendet

3.1 Felkod för effektiv felsökning

Vid vissa typer av fel genererar Svevac en felkod som visas för användaren i samma ögonblick som felet inträffar. Denna kod underlättar att spåra felet.

Vi ber er att bifoga felkoden vid kontakt med Ineras Kundservice. Lokal support hos vårdgivaren ansvarar för att be användarna om felkoden så att felkoden kan inkluderas i ärenden som rapporteras till [Ineras Kundservice](#).

Observera att vid försök att återskapa felet skapas varje gång en unik felkod, så om användaren har ej skrivit upp koden första gången kan man upprepa aktiviteten igen och ny unik felkod kommer genereras för samma fel.



Ett fel uppstod

Ett fel uppstod på sidan du försökte nå.

Om du behöver kontakta kundservice, ange följande felkod

Felkod: 20180905144712.D05BA153