



Bruk mindre tid på problemløsning

FJERNHJELP

Fjernhjelp gir tredjepartleverandører tilgang til maskiner i Helsenet, for å gjennomføre support- og driftsoppgaver, uten å være fysisk tilstede hos kunden.

Om tjenesten

Med fjernhjelp kan tredjepartsleverandører i Helsenettet bistå sine kunder på en sikker og effektiv måte med brukerstøtte og/eller vedlikehold. Dette medfører at personalet i den enkelte virksomhet bruker mindre tid å løse problemer og reduserer tid brukt til reising og veiledning.

Det er mulig å forhåndsgodkjenne leverandører, slik at de kan utføre arbeid på maskiner uten at kunden må være tilstede for å godkjenne tilkoblingen. Forhåndsgodkjent tilgang skal beskrives særskilt i fjernsupportavtalen eller i databehandleravtalen.

All kommunikasjon er kryptert fra ende til ende og går via Norsk Helsenett sin server. Tjenesten benytter seg av sterk to-faktorautentisering med enten Google Authenticator eller Yubikey.

Alle forsøk på oppkoblinger til maskiner og annen aktivitet i tjenesten blir loggført.

Rammekrav for regulering av ekstern tilgang til helse- og personopplysninger er beskrevet i "Norm for Informasjonssikkerhet i helse- og omsorgstjenesten" (Normen), og videre i faktaark 36 (Fjernaksess mellom leverandør og virksomhet) med tilhørende veileder (Veileder for fjernaksess mellom leverandør og virksomhet)

Forutsetninger

Både den som skal motta fjernhjelp og den som skal yte fjernhjelp må aktivere og godkjenne bruksvilkårene til tjenesten i Norsk Helsenett sin kundeportal (<https://kunde.nhn.no/>). For den som skal yte fjernhjelp er det nødvendig med en konto. Denne kontoen kan opprettes i kundeportalen.

Det skal foreligge en avtale om bruk av fjernhjelp mellom virksomheten og den som yter fjernsupport.

Den som skal yte fjernhjelp må enten ha en smarttelefon eller en Yubikey-nøkkel for å kunne autentisere seg mot tjenesten. Smarttelefonen må kunne installere en "Time-based One-time"-app, som for eksempel Google Authenticator, Microsoft Authenticator eller FreeOTP. Alle moderne smarttelefoner har støtte for dette. Ved bruk av Yubikey må man benytte en versjon som støtter "Yubico OTP".

Målgruppe

Små og mellomstore aktører som fasleger, tannleger mfl. og kommuner som er tilknyttet Helsenettet.

Vi hjelper deg

Kunde- og driftssenteret vårt er tilgjengelig døgnet rundt, hele året (24/7). Ta kontakt med oss på e-post kundesenter@nhn.no eller på telefon 24 20 00 00.

Vi starter feilsøking så fort vi får en henvendelse som krever det. Vi etterstreber å være så raske, effektive og løsningsorienterte som mulig – i tett dialog med kundene våre

Risikovurdering

Før du kan ta i bruk fjernhjelp må virksomheten din gjennomføre en risikovurdering som skal dokumentere at løsningen er innenfor det dere vurderer som akseptabel risiko. Norsk Helsenett har risikovurdert tjenesten, og denne kan brukes som utgangspunkt for virksomhetens vurdering. Vår vurdering tar for seg de tekniske aspektene rundt tjenesten. Bruken av tjenesten er den enkelte virksomhets ansvar.

Bestilling

Bestilling gjøres av daglig leder eller den som er oppført hos Norsk Helsenett som administrativ kontakt for virksomheten.

Pris

Fjernhjelp er inkludert i medlemsavgiften for Helsenettet.

Hjelp og brukerstøtte

Telefon: 24 20 00 00

E-post: kundesenter@nhn.no

Web: nhn.no