

Bilaga tillhörande	Bilaga nr	Datum	Version
AVTAL IS/IT-tjänst bilddiagnostik för privata bildproducerande utförare	2	2023-10-23	1.0

Bilaga 2

Utbildning, teknisk support och verksamhetsnära stöd

1 Inledning

Denna Bilaga 2 - är en bilaga till AVTAL IS/IT-tjänst bilddiagnostik för privata bildproducerande utförare med vårdavtal med Västra Götalandsregionen (VGR) enligt Lagen om Offentlig Upphandling (LOU).

2 Utbildning

Följande länkar kan användas som stöd för att få den kunskap/utbildning som krävs för åtkomst och nyttjande av IS/IT-tjänst bilddiagnostik privata utförare. Den privata utföraren ska utse "superuser" som i sin tur är ansvariga för att utbilda kollegor lokalt hos den privata utföraren. Den privata utföraren är ansvarig för att meddela förändringar, till exempel ny superuser eller behov av nya eller utökade behörigheter till egen personal till VGR. Detta görs via mejl till isittjanstpg@vgregion.se

För dig som är KIV-administratör:

[Katalog i Väst \(KIV\) - Vårdgivarwebben Västra Götalandsregionen \(vgregion.se\)](https://vgregion.se/kiv)

För dig som ska beställa medarbetaruppdrag:

[VGR behörighetsbeställning \(vgregion.se\)](https://vgregion.se/behorighetsbestallning)

För mer om AdminPortalen:

[Lathundar och utbildningsmaterial - Vårdgivarwebben Västra Götalandsregionen \(vgregion.se\)](https://vgregion.se/lathundar-och-utbildningsmaterial)

För mer om Informationsvisaren:

[Lathundar och utbildningsmaterial - Vårdgivarwebben Västra Götalandsregionen \(vgregion.se\)](https://vgregion.se/lathundar-och-utbildningsmaterial)

För att lägga ett supportärende:

[IT - VGR serviceportal - anpassad serviceportal för privata vårdgivare | VGR | PLEXUS \(vgregion.se\)](https://vgregion.se/it-vgr-serviceportal)

3 Förvaltning

Vidmakthållande, vidareutveckling och nyutveckling av IS/IT-tjänsten sker enligt VGR:s ordinarie rutiner.

4 Tekniska förutsättningar

Instruktioner ges av VGR under ett inledande uppstartsmöte där IS/IT-tjänsten och förutsättningar går igenom.

Bilaga tillhörande	Bilaga nr	Datum	Version
AVTAL IS/IT-tjänst bilddiagnostik för privata bildproducerande utförare	2	2023-10-23	1.0

5 Supportvägar




Supportvägar för IS/IT-tjänst bilddiagnostik för privata bildproducerande utförare

Teknisk support ges enligt följande

- VGR Serviceportal – ärenden kan anmälas dygnet runt, åtgärdas nästkommande vardag
- Telefon: IT-support inklusive lösenordshantering med öppethållande måndag - fredag kl. 07:30 - 16:00 varje helgfri vardag
- Chatt: IT-support med öppethållande måndag - fredag kl. 07:30 - 16:00 varje helgfri vardag

Vid akuta ärenden ska du alltid ringa IT-support på telefon 010-47 37 100. Under kvällar och helger har vi beredskap för vissa av de ingående komponenterna vid akuta driftstörningar. Ring 010-47 37 100 och välj beredskap. Beredskapen gäller lördag och söndag samt måndag till fredag kl. 16.00-07.30.

Detaljerade rutiner för verksamhetsnära stöd och teknisk support, se tabell nedan. Om inget annat anges hanteras inkomna ärenden under kontorstid måndag - fredag varje helgfri vardag.

Typ av support/fråga	Steg 1 	Steg 2 	Steg 3 
Komma igång och få åtkomst till BFR			
eTjänstekort med SITHS eID certifikat Beställning till nya och befintliga kort	Beställning kontakta GITS - VästKom (gitsvg.se/etjanstekort)	Säkra registrering av kortinnehavaren i KIV/HSA katalogen.	

Bilaga tillhörande Bilaga nr

 AVTAL IS/IT-tjänst
 bilddiagnostik för
 privata
 bildproducerande
 utförare

2

Datum

2023-10-23

Version

1.0

Support av tjänstekort /certifikat Tillgång till kort och Net ID	För support läs frågor och svar Frågor och svar - VästKom (gitsvg.se) Mer information eTjänstekort - VästKom (vastkom.se)	Om inte frågor besvaras av GITS webbsida för frågor och svar kontakta avtals och tjänsteleveransansvarig (ATL) på VGR via funktionsbrevlådan isittjanstpvg@vgregion.se	
KIV/HSA ID <ul style="list-style-type: none"> Vill du ändra uppgifter i KIV? Vill du registrera HSA/ID? Systemadministratör slutat <ul style="list-style-type: none"> Vill du anmäla felaktighet i systemet? 	Ändra / registrera: Kontakta egen KIV admin. Felanmäla: Kontakta VGR support via chatt, telefon eller serviceportalen ärendeanmälan	Ändra / registrera: kontakta ekonomi.privera@vgregion.se	
Medarbetaruppdrag (förutsätter eTjänstekort med SITHS eID-certifikat och registrering i KIV) Beställning av medarbetaruppdrag	Beställningen görs av verksamhetschef via Behörighetsbeställning - Logga in (vgregion.se) i VGR behörighetsbeställningsportal.		

Bilaga tillhörande Bilaga nr

 AVTAL IS/IT-tjänst
 bilddiagnostik för
 privata
 bildproducerande
 utförare

2

Datum

2023-10-23

Version

1.0

Support medarbetaruppdrag	Support: Kontakta ekonomi.privera@vgregion.se		
Åtkomst till BFR admin.portal (förutsätter registrering i KIV och medarbetaruppdrag och AD-konto) Beställning av behörighet (nyregistrering, förändring och avslut)	Verksamhetschef/LITA lägger beställning via bfr.forvaltning@vgregion.se	För support, kontakta bfr.forvaltning@vgregion.se	
Felanmälan eller fråga			
Lokal teknisk incident Frågor, problem eller felanmäla exempelvis: <ul style="list-style-type: none"> • Åtkomst till BFR Informationsvisare och BFR AdminPortal (Webbapplikationer som nås via Sjunet) • Åtkomst till BFR Bastjänst via lokalt RIS/PACS • Teknisk utrustning (skrivare, diktafoner etc) • Lokala program 	Kontakta egen lokal support	Lokal support kontaktar lokal IT leverantör (här avses den egna anlitade IT-leverantören)	
Teknisk incident som inte beror på lokal IT			

Bilaga tillhörande Bilaga nr

 AVTAL IS/IT-tjänst
 bilddiagnostik för
 privata
 bildproducerande
 utförare

2

Datum

2023-10-23

Version

1.0

<ul style="list-style-type: none"> • Kan du inte logga in i något av systemen eller har behörighetsproblem • Har du problem med lösenord • Vill du anmäla felaktighet i någon komponent i IS/IT-tjänsten? 	Kontakta lokal teknisk support för att säkerställa att problemet inte är lokalt.	Kontakta VGR support via chatt, telefon eller serviceportalen ärendeanmälan.									
BFR-funktionsrelaterade frågor <ul style="list-style-type: none"> • Har du frågor om innehåll eller om hur du ska använda systemet • Har du gjort fel och undrar hur du kan rätta till det? 	Läs rutiner, lathundar och övrig dokumentation https://vgregion.service-now.com/sp/pv Lägg till Vårdgivarwebben	Ta kontakt med Superuser på er enhet	BFR-funktionsrelaterade frågor - kontakt BFR förvaltningen bfr.forvaltning@vgregion.se Önskad förändring i systemet, anmäls via funktionsbrevlådan bfr.forvaltning@vgregion.se								
Frågor spärr och logg BFR <ul style="list-style-type: none"> • Vill en patient spärra sin journal eller se ett loggutdrag som visar vem som läst journalen 	Läs mer på http://www.1177.se/Vastra-Gotaland/Tema/E-tjanster/Om-1177-Vardguidens-e-tjanster/Sa-loggar-du-in/?ar=True eller hänvisa patient att ringa Telefon	Via Spärr- och Loggservice finns även möjlighet att erhålla en pappers-blankett för spärr, logg och hävning av spärrar.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>System</th> <th>webadress</th> <th>Telefon</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>VGR: spärr och loggtjänst</td> <td>https://www.1177.se</td> <td>1177</td> </tr> </tbody> </table>	System	webadress	Telefon	VGR: spärr och loggtjänst	https://www.1177.se	1177	Spärra journal: https://www.1177.se/Vastra-Gotaland/sa-fungerar-varden/sa-skyddas-och-hanteras-dina-uppgifter/sparra-journal/	
System	webadress	Telefon									
VGR: spärr och loggtjänst	https://www.1177.se	1177									

Bilaga tillhörande	Bilaga nr	Datum	Version
AVTAL IS/IT-tjänst bilddiagnostik för privata bildproducerande utförare	2	2023-10-23	1.0

	service 0774-44 10 10 som kan svara på frågor om spärr och logg		Begär loggutdrag: https://www.1177.se/Vastra-Gotaland/sa-fungerar-varden/sa-skyddas-och-hanteras-dina-uppgifter/din-journal/
Övriga frågor (ex: avtalsfrågor, förbättringar i tjänsten som helhet m.m)	Kontakt via funktionsbrevlådan isittianstpvpg@vgregion.se		