

**Ansvarig**  
Systemförvaltare

**Upprättad den**  
2017-06-09

**Upprättad av**  
Karin Broholm

**Reviderad den**  
2020-08-25

## Rutin för servicefönster av Procapita omsorg

### Bakgrund

Verksamhetssystemet Procapita omsorg är omsorgsavdelningens största och mest känsliga system. Det berör samtliga verksamheter på avdelningen både direkt och indirekt genom olika integrationer. Systemet består av olika område som dessutom har kopplingar till andra system genom olika former av integrationslösningar.

Områdena är:

- IFO Lagrum SoL/LVU/LVM/FB som arbetar mot Journal Digital, SSBTEK och en intern servermapp (via koppling pdf-till nämnd) samt utbetalningar till bank.
- VoO lagrum SoL/LSS/Färdtjänst/Riksfärdtjänst
- VoO avgifter som hämtar information från Försäkringskassan
- VoO lagrum HSL
- KIR med koppling till skatteverket (RIKSKIR)
- LifeCare Handläggare
- LifeCare Utförare
- LifeCare Boende
- LifeCare Meddelande
- LifeCare Avvikelser Sol/LSS och HSL

Tillgång till systemet sker antingen via en lokalt installerad version av Procapita på en av kommunens klienter i kommunens nätverk med uppkoppling till procapitaservern velsrv144. Utanför kommunens nätverk sker anslutningen till procapita via Citrix. Inloggning görs med en säker autentisering via SMS-kod till en mobiltelefon eller via en QR-kod kopplad till Google authenticator. Samtliga externa användare kommer till systemet via denna lösning.

Procapita och tillhörande LifeCare produkter utvecklas ständigt av leverantören bland annat på grund av lagkrav, förändringar i socialstyrelsens statistikinsamling, kravställningar från kunder, att nya arbetsmetoder utvecklas samt rättningar av felaktigheter som uppstår längs vägen. Denna utveckling sker kontinuerligt och kräver att vi som kund uppdaterar vårt system för att hålla oss ajour med förändringarna och för att undvika att fel uppstår.

Varje uppdatering innebär en risk att någonting går fel. Det kan till exempel handla om att en felbedömning görs, att uppdatering vi fått från leverantören inte fungerar och så vidare. Därför testar vi alltid systemet innan vi släpper på alla användarna först.

## **Planering av servicefönster**

Systemförvaltare har huvudansvar för att samordna uppdateringar och beställa servicefönster av ServiceDesk. Systemförvaltare planerar servicefönster i samråd med superanvändare på IFO, VoO och avgiftshandläggare och försöker i mesta möjliga mån ta hänsyn till allas önskemål för datum av servicefönster.

Vid en eventuell akut situation kan systemförvaltare beställa servicefönster utan samråd med kontaktpersoner. Servicefönster planeras alltid att startas klockan 8:30.

Systemförvaltare kontaktar Servicedesk genom att lägga ett ärende via servicedesk@vellinge.se. All kommunikation däremellan ska dokumenteras i mejl där ärendenummer skrivs i ärenderaden. Eventuella överenskommelser som sker via telefon dokumenteras och skickas på mejl till samtliga berörda. Kontaktperson hos IT-leverantören ansvarar för att upprätta en aktivitetslista med information om vem som ansvarar för vad i samband med servicefönster. Telefonmöte mellan systemförvaltare och ansvarig hos IT-leverantören för avstämning av denna aktivitetslista.

## **Testresurser**

Testresurser är sedan tidigare utsedda personer som hjälper till att testa systemet efter varje Servicefönster.

När datum för servicefönster är bekräftat av IT-leverantör meddelar systemförvaltare samtliga testresurser datum för servicefönster och dessa ansvarar för att boka upp tid för tester i sin kalender. Testerna ska utföras i direkt anslutning till besked från systemförvaltare om att det är möjligt att komma till systemet. Testresurserna är ansvarig att utse en ersättare om dessa själv inte har möjlighet att hjälpa till den dag som servicefönstret är planerat. Namn och mejladress meddelas till systemförvaltare. Systemförvaltare meddelar sedan vilka testresurserna är till kontaktperson hos IT-leverantör

## **Information till användare**

Systemförvaltare meddelar i Procapita att servicefönster är planerat med ca 10 dagars framförhållning.

Tänk på att varje användare har ett eget ansvar att planera sitt arbete så att servicefönstret påverkar dennes uppdrag så lite som möjligt. När denna planering görs bör man vara inställd på att systemet ligger nere större delen av dagen.

I samband med att meddelandet i procapita publiceras skickas ett mejl till samtliga externa verksamhetschefer med information om servicefönster som skrivits i Procapita. Exempel på hur informationen kan formuleras;

*” Procapita omsorg/LifeCare stänger för servicefönster onsdagen den 14/6 med start klockan 8:30-16.30. Systemet testas i olika omgångar och får inte användas förrän systemförvaltare meddelar detta eller information finns på insidan”*

Systemförvaltare ansvarar för att informera användare om annonserade förändringar och eventuella nyheter i systemet i samband med att information om servicefönstret läggs ut om det är möjligt. Annars lämnas denna information vidare till användare så fort informationen blivit tillgänglig. Informationen sprids genom att mejl skickas till olika nyckelpersoner som kan vara berörda av förändringarna och som sedan sprider informationen vidare i organisationen.

### **Dagen för servicefönster**

Dagen för servicefönster kontaktar systemförvaltare sina testresurser för att säkerställa att de är på plats. Testresurser som inte återkopplar antas vara frånvarande och systemförvaltare ansvarar för att dessa tester utförs av ersättare som testresurser har meddelat innan.

IT-leverantör ansvarar för att information om servicefönstret finns publicerat på Insidan. Samma information som användarna redan fått på andra ställen.

När systemförvaltare får besked från IT-leverantör att uppdateringen är klar ska kontroller utföras med stöd av de testresurser som finns i organisationen enligt upprättad mall. Systemförvaltare samordnar dessa kontroller och meddelar alla problem till IT-leverantör.

Testresurser som finns i verksamheten återkopplar till systemförvaltare så fort testerna är utförda. Systemförvaltare sammanställer och skickar rapport till IT-leverantör som efter klartecken gällande den lokala installationen påbörjar arbetet med Citrix-klienten.

När systemförvaltare får besked om att Citrix-klienten är uppe meddelas testresurser hos de externa användarna. När testerna är återkopplade meddelas testresultaten till IT-leverantören. När klartecken ges från IT-leverantören att allt är OK meddelar systemförvaltaren alla testresurser och externa verksamhetschefer att systemet är uppe igen och IT-leverantör ansvarar för att informera på Insidan att arbetet är klart.

Vid första inloggning efter ett servicefönster bör varje användare göra vissa kontroller eftersom erfarenhet har visat att en del problem endast är lokalt kopplade till några klienter. Det viktigaste är att varje nytt moment bör kontrolleras genom att spara, uppdatera och kontrollera att det finns kvar. Det är också lämpligt att starta om programmet vid minst ett tillfälle den första timmen efter att användandet har startats efter uppgradering för att kontrollera att allt ser rätt ut. Eventuella felaktigheter ska omedelbart meddelas till ServiceDesk.

### **Process för tillvägagångssättet vid Servicefönster**

- Systemförvaltare påbörjar planering och samordnar servicefönster tillsammans med superanvändare på IFO, VoO och avgiftshandläggare.
- Systemförvaltare beställer servicefönster genom självserviceportalen IT
- Kontaktperson hos IT-leverantör ansvarar för att upprätta en aktivitetslista.
- Systemförvaltare meddelar testresurserna datum för servicefönster
- Testresurser bokar in datumet i sin kalender och återkopplar till systemförvaltare om de är på plats.
- Systemförvaltare meddelar namn och mejladresser till kontaktperson hos IT-leverantör.
- Systemförvaltare lägger upp ett systemmeddelande i procapita med information om servicefönstret, samt skickar informationen via mail till samtliga externa verksamhetschefer
- Samtliga berörda användare ansvarar för att planera sitt arbete så att servicefönstret påverkar dennes uppdrag så lite som möjligt.
- Dagen för servicefönstret kontrollerar systemförvaltaren att samtliga testresurser finns på plats
- IT-leverantören ansvarar för att information om servicefönstret finns publicerat på Insidan
- Kontaktperson hos IT-leverantör kontaktar systemförvaltare när arbetet är klart
- Systemförvaltare meddelar testresurserna att de ska testa
- Testresurser återkopplar resultat till systemförvaltare som sammanställer
- Systemförvaltare skickar sammanställningen till kontaktperson hos IT-leverantör
- Om allt är ok påbörjas uppdateringen av Citrix-klienten
- Kontaktperson hos IT-leverantör meddelar systemförvaltare när det är dags för tester av Citrix
- Systemförvaltare meddelar testresurser att de ska testa
- Testresurser återkopplar resultat till systemförvaltare som sammanställer
- Systemförvaltare skickar sammanställningen till kontaktperson hos IT-leverantör
- När klartecken ges från IT-leverantör meddelar systemförvaltare alla testresurser och externa verksamhetschefer att servicefönstret är klart
- IT-leverantören lägger ut information om att arbetet är klart på Insidan
- Användare loggar in och är uppmärksamma på om det uppstår problem
- Eventuella felaktigheter meddelas omedelbart till ServiceDesk