

Socialförvaltningen	HSA och SITHS – Hantering av avbrott		
Stab ansvarig utgivare, säkerhetsansvarig	Upprättad: 2018-08-24	Reviderad 2025-09-19	Version 1.0



FALKENBERG

Hantering av avbrott i SITHS och HSA

Avbrott i HSA och/eller Hallandskatalogen (HAK)

1. HSA-ansvarig får information/meddelande från Inera och/eller HSA-ansvarig på Region Halland
2. HSA-ansvarig informerar IT-service, kataloguppdaterare och berörda chefer.

Vid avbrott i Hallandskatalogen är HSA öppen, men ingen nyregistrering kan ske.

HSA-ansvarig	Jenny Hansson	0346-88 69 98	Soc IT Helpdesk (via Program på Intranätet)
IT-service	Advania	0346-88 55 55	IT-service (via Program på Intranätet)

Avbrott i SITHS-Admin

Vid avbrott i SITHS Admin kan ingen elektronisk beställning göras.

1. Ansvarig utgivare får information från ansvarig utgivare på Region Halland
2. Ansvarig utgivare informerar biträdande utgivare som i sin tur informerar SITHS-administratörer och berörda chefer
3. Beställning av SITHS-kort/HCC till befintliga kort går att genomföra manuellt, vid behov, via behörighetsblankett. Behörighetsblanketten finns på servicewebben (kommun.falkenberg.se – Omsorg och hjälp - För dig som är utförare inom vård och omsorg – SITHS och HSA – SITHS). Den ska skickas till adressen som står nederst på själva blanketten.

Problem vid inloggning med SITHS-kort

1. Den anställde gör felsökning enligt instruktioner på servicewebben och testar sitt SITHS-kort. (kommun.falkenberg.se – Omsorg och hjälp – Omsorg och hjälp - För dig som är utförare inom vård och omsorg – SITHS och HSA – SITHS – Testa ditt SITHS-kort)
2. Om problem kvarstår så kontaktas en SITHS-administratör som felsöker.

Problem som beror på SITHS

1. SITHS-administratör/kataloguppdaterare felsöker och kontaktar vid behov biträdande utgivare (BU). (Om BU behöver hjälp så kontaktas AU och/eller Nationell kundservice Inera.).

Problem som beror på HSA

1. SITHS-administratör/kataloguppdaterare kontrollerar/uppdaterar informationen i HSA. (Om SITHS-administratör/kataloguppdaterare behöver hjälp så kontaktas HSA-ansvarig. Om HSA-ansvarig behöver hjälp så kontaktas HSDA-ansvarig på Region Halland alternativt Nationell kundservice Inera.).

Problem som beror på nätverk/okänt fel

1. Kataloguppdaterare anmäler till IT-service som felsöker
2. Behöver IT-service kontrollera att HSA-information är korrekt kontaktas SITHS-administratör/kataloguppdaterare
3. Behöver IT-service kontrollera SITHS-uppgifter kontaktas biträdande ansvarig utgivare (BU).

Problem som inträffar på regional eller nationell nivå

1. Ansvarig utgivare för SITHS (AU) får information/meddelande från Inera och/eller ansvarig utgivare (AU) på Region Halland
2. Ansvarig utgivare informerar biträdande utgivare (BU) och IT-service som informerar användarna via intranät och servicewebben
3. Biträdande ansvarig utgivare (BU) informerar SITHS-administratörer/kataloguppdaterare och berörda chefer.

Ansvarig utgivare (AU)	Jenny Hansson Socialförvaltningen	0346-88 69 98	Soc IT Helpdesk (via Program på Intranätet)
IT-service	Advania	0346-88 55 55	IT-service (via Program på Intranätet)

RUTINEN SKA VARA KÄND OCH FÖRVARAS I PAPPERSFORM PÅ ARBETSPLATSEN