

## Steg-för-steg beskrivning över Webcert supportflöde

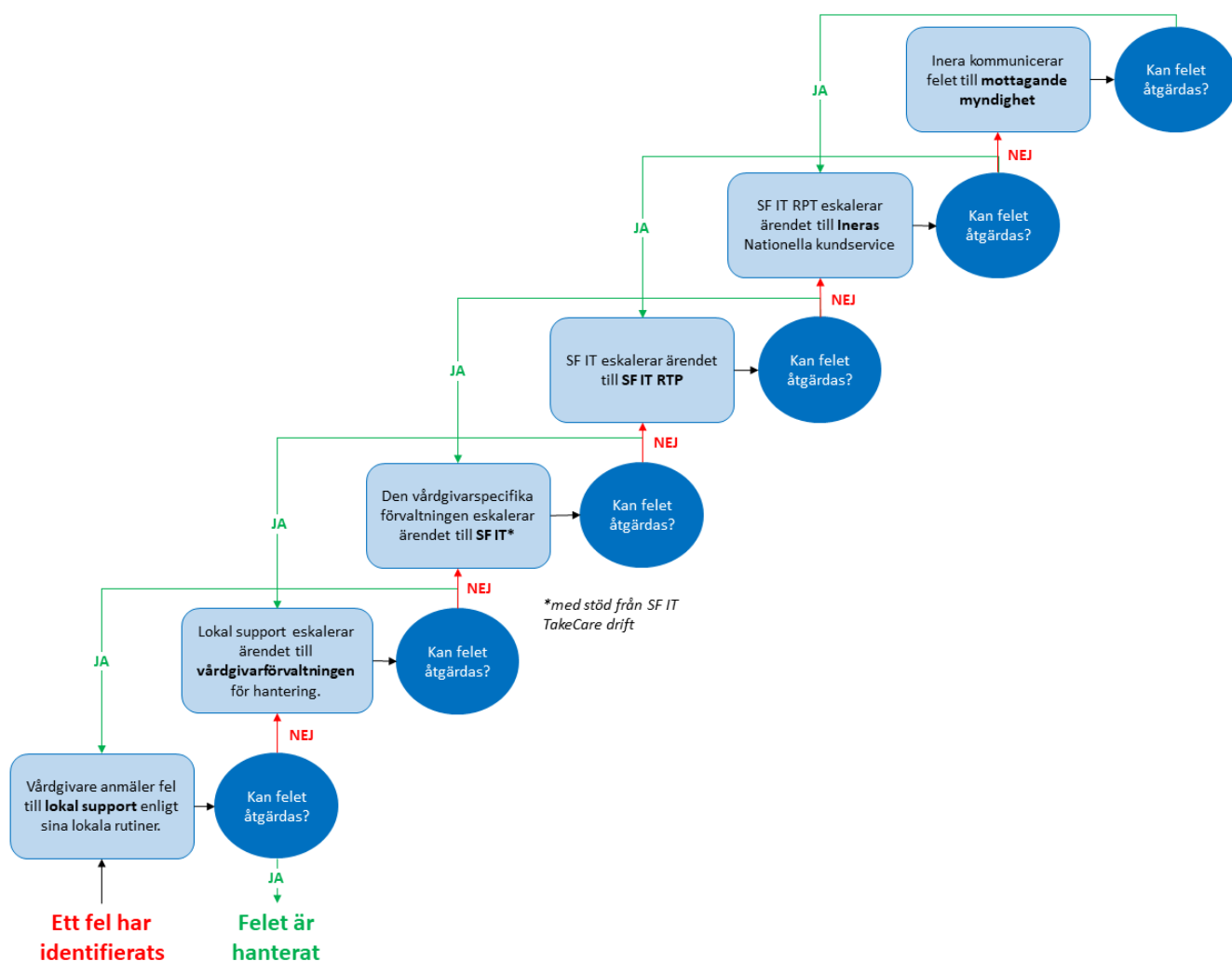
Dokumentet beskriver en stegvis process för hantering av supportärenden relaterade till Webcert i TakeCare, med fokus på både vårdgivarens och myndighetens perspektiv. Supportflödet illustrerar hur olika parter samverkar för att identifiera, eskalera och åtgärda tekniska fel. De involverade parterna inkluderar: vårdgivare, lokal support, vårdgivarspecifik förvaltning, Inera, serviceförvaltningen, Försäkringskassan och andra myndigheter.

**Tabell 1. Beskrivning över förkortningar som används för att beskriva flödet**

Förkortning	Beskrivning
FK	Försäkringskassan
RTP	Regional tjänsteplattform
SF IT	Serviceförvaltningen
NTjP	Nationella tjänsteplattformen

## Supportflödet när fel upptäcks i Webcert med anslutning till TakeCare

När ett fel upptäcks i Webcert inom TakeCare-systemet ansvarar vårdgivarna för att kontakta sin lokala support och rapportera problemet enligt interna rutiner för felanmälan. Om den lokala supporten inte kan identifiera eller lösa problemet, eskaleras ärendet vidare till den vårdgivarspecifika förvaltningen. Vid behov eskaleras förvaltningen ärendet till Serviceförvaltningen, som i sin tur kontaktar Inera vid behov. Om ytterligare åtgärder krävs, eskaleras Inera ärendet till den Regionala Tjänsteplattformen och/eller berörd myndighet.



## Supportflödet när fel upptäcks hos Försäkringskassan

Om svar eller frågor från Försäkringskassan inte når fram, görs omförsök under en period på cirka ett dygn. Om problemet kvarstår informeras Inera som tar kontakt med Försäkringskassan för att informera om felet. Den vårdgivarspecifika förvaltningen bör också bli informerade. Felsökning inleds av Inera, förutsatt att problemet inte beror på ett felaktigt HSA-id eller brister i TAK:ningen inom den Nationella tjänsteplattformen.

