



# Careium WEBaccess

## Teknisk information

WEBaccess larm- och administrationssystem

The screenshot shows the Careium WEBaccess login interface. At the top, there is a blue header bar with the Careium logo and the text "Work Resources RemoteApp and Desktop Connection". Below the header, there are two input fields for "Domain\user name" and "Password". A "Sign in" button is located below the password field. A security warning message is displayed, stating: "Warning: By logging in to this web page, you confirm that this computer complies with your organization's security policy." At the bottom of the page, there is a footer with "Windows Server 2012 R2" on the left and "Microsoft" on the right.



# Förord

WEBaccess lösningen från Careium är framtagen för att just du som administrerar larmunderlag, klientinformation och enhetsinformation på ett smidigt sätt kan arbeta direktuppkopplad mot vår larmcentral. Detta innebär att den värdefulla informationen registreras i våra system – utan några mellanhänder. Anslutningen är även starkt krypterad, vilket innebär en ökad säkerhet för kommunen.



Denna dokumentation fokuserar på den tekniska informationen gällande WEBaccess.



# Innehållsförteckning

Teknisk information.....	4
Funktionsbeskrivning .....	4
Krav och begränsningar .....	4
IT support .....	4
Användaruppgifter.....	4
Lokal skrivare .....	5
Underhållsarbete .....	5
Informationssäkerhet.....	6
Användarvillkor.....	6

# Teknisk information

Information gällande anslutning till <https://wa.arc.careium.com> (även kallad WEBaccess)

## Funktionsbeskrivning

Careium tillhandahåller anslutning till UMO trygghetssystem över Internet.

Användarna ansluter via *Microsoft Remote Desktop Web Access* till publicerad applikation – AlarmPost eller ProAlert CRM.

## Krav och begränsningar

Eftersom miljön är baserad på en Microsoft-plattform så kräver det tillgång till en Windows-klient (dator) med Windows 7 SP3 eller senare, med support för Network Level Authentication och RDP-klient 6.1. Datorns RDP-klient måste även vara kompatibel med Microsoft Remoteapps 2012.

## IT support

All eventuell hjälp med anslutningen, skrivare etc. går främst via egen IT-avdelning. Behöver er IT-avdelning assistans eller har frågor är de välkomna att kontakta Careium.

## Användaruppgifter

Konto upprättas av Careium IT support och användaruppgifter översänds (mejlas) till beställaren eller utpekad kontaktperson i kommunen, antingen av Careium IT support eller via ansvarig kundprojektledare eller Careium Care Support.

Anslutning görs i två steg;

- För åtkomst till applikationerna så krävs först anslutningsuppgifter till webbportalen. Antalet konton till sidan baseras på antal samtidiga användare inom kommunen. *Tex. arc\konto1, arc\konto2*
- Varje användare får sedan ett unikt användarnamn och lösenord till applikationen AlarmPost eller ProAlert CRM.

Lösenordet sätts så att det uppfyller en acceptabel nivå av komplexitet; 8-10 tecken innehållande minst en versal och en siffra. Kontoinnehavaren ansvarar sedan själv för att byta sitt lösenord, alternativt att kontakta [Careium IT support](#) om/när lösenordet behöver ändras. Komplexitetskravet kvarstår även om kontoinnehavaren väljer att ändra till nytt lösenord.

Användaruppgifter skickas aldrig i klartext utan alltid i lösenordskyddat dokument, alternativt via en tillfällig länk. Lösenordet till skyddade dokument skickas via en tillfällig länk. Var noga med att memorera eller spara undan användaruppgifterna så att dessa inte är åtkomliga för obehöriga, innan den tillfälliga länken inaktiveras.

Careium erbjuder även 2FA via SMS och APP för WEBaccessen.

## Lokal skrivare

Systemet har stöd för utskrift via användarens lokala skrivare. Lokal skrivare som ska fungera via WEBaccess-miljö behöver ha stöd för Windows 2012R2 Remote desktop Printing, vilket de allra flesta moderna skrivare har. Om sådant stöd finns kommer Microsofts inbyggda skrivardrivrutin "Remote Desktop Easy Print printer driver" att installera och mappa upp den lokala skrivaren automatiskt utan åtgärd. Om rätt stöd ej finns, dvs ifall den lokala skrivaren inte skulle mappas upp, prova då alternativ skrivare eller använd alternativ drivrutin för den lokala skrivaren. Enbart en lokal skrivare kan mappas upp i taget; den skrivare som är vald som standardskrivare på datorn. Prata med er lokala IT support om ni behöver mer hjälp gällande den lokala skrivaren.

## Underhållsarbete

Careium genomför månatligt underhållsarbete för att säkerställa en stabil miljö. Detta utförs kl. 14.00-14.30 den tredje helgfria tisdagen varje månad.

Vid ett planerat eller akut underhållsarbete försöker Careium IT support informera er som fortfarande råkar vara inloggade i WEBaccessen. Detta sker genom ett en push-notis skickas ut och dyker upp på er bildskärm. Var noga med att ta omedelbara åtgärder så snart ni får en sådan notis.



*Exempel på push-notis vid planerat eller akut underhållsarbete*

## Informationssäkerhet

WEBaccess i kombination med inloggningen till UMO ProAlert medför att användare kan få tillgång till känsliga information/data. Säkerheten kopplat till WEBaccess anser vi uppfyller en acceptabel risknivå genom ett antal tekniska och processrelaterade åtgärder:

- En certifikatbaserad anslutning och krypterad förbindelse
  - RDP-miljön har ett installerat SSL/TLS-certifikat som vidimerar att kunden ansluter och "pratar" med en Careium-ägd server, samt att data inte förvanskas på vägen mellan avsändare och mottagare.
  - SHA 2562 används som krypteringsalgoritm för att minimera risken för att obehörig avlyssning.
- Autoutloggningsmekanism
  - Anslutna användare loggas ut efter 2 timmars inaktivitet. Detta för att minska risken för att obehöriga ska få tillgång till systemet ifall användaren glömmer att logga ut och lämnar sin arbetsdator olåst.
- Lösenordpolicy
  - Lösenordet som skapas ska uppfylla en acceptabel nivå av komplexitet
  - Eftersom nuvarande miljö inte tvingar användaren att ändra sitt lösenord så sker detta istället via uppmaningar i samband med att användaruppgifterna skickas ut efter kontoupprättandet.
- Gallringsrutin av användarkonto
  - Listan på systemanvändare granskas kontinuerligt. Såväl behörigheter ses över och inaktiva användare plockas bort.
- Servicefönster och patch-hantering
  - Månatligt servicefönster då uppdateringar för såväl UMO-tjänster som operativsystem granskas och implementeras.

## Användarvillkor

Som systemägare och förvaltare, tillika personuppgiftsbiträde (även benämnt processor) av den data som lagras, arbetar Careium Sweden AB kontinuerligt med att minimera risker, upprätthålla god medvetenhet samt en acceptabel teknisk nivå gällande informations-/datasäkerhet.

Det är viktigt att pointera att såväl medvetenheten som den kontinuerliga riskminimeringen måste tas i beaktande av både avsändare (d.v.s. vi som leverantör) och mottagande part (d.v.s. ni som kund). Med tanke på förhållandet mellan Careium i sin roll som förvaltare och kunden i sin roll som dataägare, där båda har såväl tillgång till som möjligheten att ändra data, så gäller det att båda parter har ett bra förhållningssätt till datasäkerhet. Vi önskar därför att ni som kund tar del av och följer våra riktlinjer gällande tillåten system- och datahantering. På så vis tror vi att vi tillsammans kan minimera risken för att data är felaktigt eller hamnar i orätta händer.