

# Opsætning, drift og support af Teledialog



Følgende er en skitsering af arbejdsopgaver omkring opsætning, drift og support af den tekniske infrastruktur for Teledialog.

Det afgørende for Teledialog projektet er, at rådgivere kan bruge en skype-lignende teknologi i dialogen med anbragte børn/unge. Hvad det præcis er for en teknologi er ikke afgørende, men det er vigtigt, at teknologien er nem at bruge og fungerer på tværs af flere platforme (rådgiverne bruger måske Windows mens de anbragte børn og unge bruger Android eller iOS).

Dertil kommer, at Datatilsynet stiller visse krav, som f.eks. indebærer, at Skype ikke umiddelbart kan bruges. Derfor har vi i første omgang fokuseret på Microsoft Lync (en form for Office version af Skype), der både fås i en omkostningseffektiv Office 365 version ("i skyen") eller som integreret del af et eksisterende Microsoft miljø.

Det skal desuden nævnes, at Office 365 under bestemte forudsætninger er forhåndsgodkendt af Datatilsynet.\*

Hvis der er interesse for det, og det viser sig relevant, vil vi undersøge mulighederne for at afholde et 1-dagskursus for it-afdeling og sagsbehandlere om Lync/Office 365. I givet fald vil en konsulent afholde kurset, som vil være gratis for deltagerne.

Uagtet hvilken teknisk platform teledialogen skal basere sig på, er der en række opgaver omkring opsætning, drift og support, hvor der skal etableres en arbejdsdeling. Det er af afgørende betydning for kommunernes fremtidige brug af teledialog, at vi håndterer disse opgaver i overensstemmelse med deres IT-infrastruktur og supportfunktioner.

Her følger en foreløbig liste af opgaver:

1. **Jura og retningslinjer:** Datatilsynet har under visse betingelser godkendt brugen af Lync i Office 365 version.\* Det er dog stadig nødvendigt at afklare hvorvidt og hvordan Teledialog passer ind i kommunens retningslinjer og fortolkning af gældende lovgivning.
2. **Opsætning:** Der skal oprettes brugere og installeres software på tværs af forskellige platforme og fysiske lokationer. Opsætningen kompliceres af at rådgiverne og anbragte ofte befinder sig langt fra hinanden, har forskellige

tekniske kompetencer og bruger forskelligt it-udstyr. Ligeledes har de ikke samme status overfor it-afdeling.

3. **Opsætning:** Softwaren (Lync eller et alternativt) skal opsættes med kontaktpersoner og lignende, så det er nemt at bruge. Her skal det også afklares hvem der skal have hvilke kontakter.
4. **Hardware:** Hvis ikke rådgivere og anbragte i forvejen har adgang til brugbar hardware, skal der træffes beslutning om hvad der skal købes, gennem hvilke kanaler og hvem der skal stå for den efterfølgende support. Hvad der er brugbar hardware kan variere, men overordnet skal mobile enheder helst være af nyere dato (Lync virker kun på nyere versioner af Android og iOS) og med hensyn til arbejdscomputere, skal installation af ny software selvfølgelig foregå efter organisationens retningslinjer.
5. **Infrastruktur:** Det skal sikres, at alle deltagere har en velfungerende internetforbindelse.
6. **Support:** Der skal findes en arbejdsdeling omkring support. Hvem henvender man sig til hvis det tekniske ikke virker, eller hvis der er noget, man ikke kan finde ud af? Supporten kompliceres af, at den både skal kunne rumme rådgivere og anbragte.

Projektgruppen bag Teledialog kan godt deltage i ovenstående funktioner, men vi har ikke ressourcer til at overtage dem. Der skal derfor findes en passende arbejdsdeling mellem forskellige aktører intern i kommunen, projektgruppen og hvem der ellers kunne være relevante (f.eks. frivillige).

\*<http://www.datatilsynet.dk/afgoerelser/seneste-afgoerelser/artikel/behandling-af-personoplysninger-i-cloud-loesningen-office-365/>