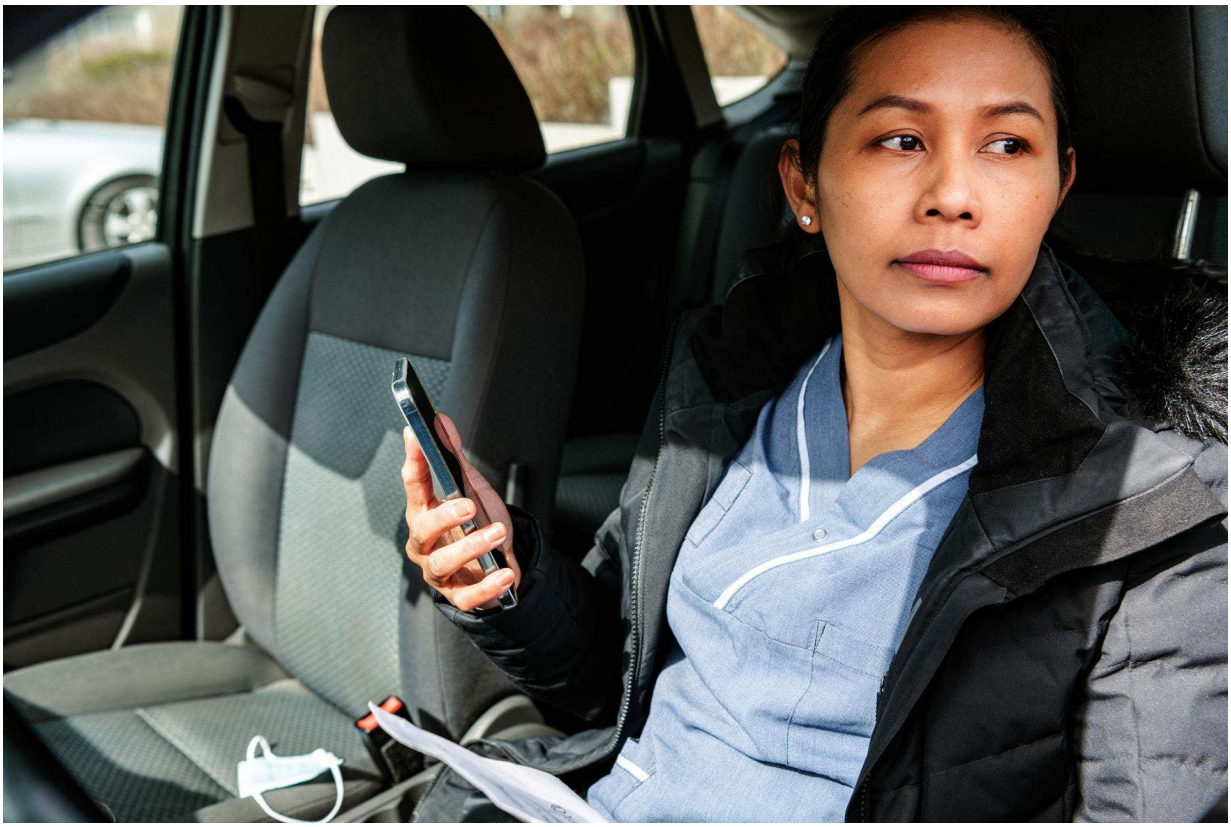
LCS Tjänstebeskrivning

Lifecare Cloud Services – Lifecare

Version 6.6



2026-06-08	Kap 2	Plockat bort skola (Edlevo) som en del av Lifecare Cloud Services (LCS).
2026-04-24	Kap 5.1	Plockat bort krav på Adobe Reader för Procapita PDF-utskrifter.
2026-03-12	Generellt	Tietoevry ändrat till Tieto, ny dokumentmall.
2025-12-10	Kap 3	Mindre editoriella ändringar.
2025-08-21	Kap 5.1	Lagt till stöd för MAC / Safari samt näst senaste version istf bara senaste.
	Kap 5.3	Lagt till Tekniska krav för Lifecare Mobil Omsorg Plus.
	Kap 5.6	Nytt kapitel om nyttjande av systemet.
	Kap 6.3	Viktig! Uppdaterad information om policy för penetrationstest av LCS.
2025-03-06	Kap 4.5	Det extra servicefönstret för UTB justerat från onsdag till måndag.
2024-09-18	Kap 5.1	Nya länkar för nedladdning av Citrix Workspace app.
	Kap 6	Tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder flyttat till separat dokument
	Kap 6	Säkerhet, nytt kapitel om säkerhet ur ett förvaltningsperspektiv.
	Kap 6.2	Behörigheter, nytt kapitel om tilldelning och underhåll av accesser.
	Kap 9	Nytt kapitel, referenser för att samla dessa på ett ställe.

Innehållsförteckning

1 Om detta dokument 3
2 Vad är Lifecare Cloud Services (LCS) 3
3 Produkter och tjänster 4
3.1 Lifecare-as-a-Service 4
3.2 Lifecare IAM Services (LIAM) 4
4 Miljöer 5
4.1 Produktionsmiljö (PROD) 5
4.2 Test/Utbildningsmiljö (UTB) 5
4.3 Skillnad mellan Produktionsmiljö och Test/Utbildningsmiljö 6
4.4 Driftstatus 7
4.5 Servicefönster 7
5 Tjänstekrav 8
5.1 Klient, dator, skrivare och programvara 8
5.2 Autentisering av användare 9
5.3 Klient för mobil applikation (Lifecare Mobil Omsorg, LMO) 9
5.4 Integrationer (TEIS, API:er m.m.) 9
5.5 KIR Kommuninvånarregistret 9
5.6 Resursutnyttjande via API, RPA, bakgrundsjobb o.s.v. 10
6 Säkerhet 11
6.1 Autentisering 11
6.2 Behörigheter 11
6.3 LCS policy för penetrationstest 11
7 Drift och underhåll 12
7.1 Kontinuerlig drift 12
7.2 Ändringshantering 12
7.3 Incidenthantering och eskalering 13
8 Kundinitierade förändringar 14
9 Referenser 14

© Tieto

LCS Tjänstebeskrivning - Lifecare

1 Om detta dokument

Detta dokument syftar till att ge potentiella och/eller befintliga kunder av våra molntjänster en samlad beskrivning över hur våra molntjänster är designade och fungerar ur ett teknik- och säkerhetsperspektiv. Dokumentet pekar också ut vilken lokal teknik som krävs för att tjänsterna ska fungera och vara supportade av Tieto.

Tieto förbehåller sig rätten att uppdatera innehållet i detta dokument i takt med att tjänsterna utvecklas och nya teknik- och säkerhetskrav blir aktuella. Tieto förbinder sig dock att informera sina kunder i god tid innan vi realiserar större förändringar som påverkar kund och deras lokala IT-miljö.

För aktuell version av detta dokument se, hänvisa och länka alltid till denna webbadress:

LCS Tjänstebeskrivning – Lifecare: https://doc.service.tieto.com/tjanstebeskrivning [Ref. 1]

2 Vad är Lifecare Cloud Services (LCS)

Lifecare Cloud Services (LCS) är samlingsnamnet för den molntjänsteplattform som Tieto använder för att erbjuda molntjänster inom områden som Vård och Omsorg (VoO), Individ och Familjeomsorg (IFO). Med molntjänst menar vi i detta sammanhang en eller flera programvarutjänster som levereras enligt en så kallad Software-as-a-service-modell (SaaS).

Denna leverans- och avtalsmodell innebär att Tieto ombesörjer installation, konfiguration, drift, övervakning, support och förändringshantering (uppdateringar m.m.) av tjänstens bakomliggande programvara, konfiguration och data. I normalfallet behöver kunden endast ombesörja dator och internetanslutning för att kunna använda tjänsten.

Tjänsteområde	Beskrivning	
Lifecare	Lifecare som tjänst	För mer information se Kapitel 3.1 Lifecare-as-a-Service

© Tieto

3 Produkter och tjänster

De flesta Lifecare-produkterna är byggda med ramverket Microsoft .NET Framework och driftas på webbserverprogramvara Internet Information Server (IIS). Både underliggande operativsystem såväl som webbserverprogramvara uppdateras löpande med de säkerhetsuppdateringar som levereras av respektive leverantör.

Flera av tjänsterna använder också Tietos integrationsplattform TEIS för att hantera integrationer till och från tjänsterna.

Se Kapitel 5 - Tjänstekrav för mer information om vilka krav som ställs på kundens egen tekniska miljö.

3.1 Lifecare-as-a-Service

Lifecare-as-a-Service är en leveransmodell av Lifecare (IFO och VoO) som innebär att Tieto driftar kundens Lifecare-installation i flerkundsmiljö där servrar, nät och installation av Lifecare delas med andra kunder. Lifecare erbjuder en rad tjänster för både kundens egen personal och medborgare (ofta kallade e-tjänster). Vidare finns även stöd för integrationer och API:er som kan användas av externa system.

För Procapita-as-a-Service används även Citrix Virtual Apps som plattform för att kunna köra Procapita som en ”tunn klient”.

3.2 Lifecare IAM Services (LIAM)

LIAM erbjuds som tillvalstjänst för Lifecare-kunder. Lifecare IAM Services (LIAM) är en molnbaserad IAM-tjänst (IDP) som bland annat erbjuder säker autentisering av användare. LIAM har även stöd för elektroniska underskrifter.

De flesta på marknaden förekommande inloggningsmetoder stöds, bland annat

- BankID
- Freja eID
- SITHS / SITHS eID
- ADFS

© Tieto

4 Miljöer

4.1 Produktionsmiljö (PROD)

Varje kund har tillgång till en Produktionsmiljö i Lifecare Cloud Services (LCS). Denna ger kund/användare tillgång till alla de Lifecare funktioner (delsystem, tillval, integrationer osv) som ingår i avtalet. I produktionsmiljön bearbetas och lagras kundens masterdata.

4.2 Test/Utbildningsmiljö (UTB)

Lifecare Cloud Services består även av en test- och utbildningsmiljö (UTB). Om UTB ingår i avtalet så sätts även denna test- och utbildningsmiljö upp och kunden har då möjlighet att utföra aktiviteter såsom test och utbildning av nya versioner, funktioner, tillval eller dylikt.

Mer information om UTB finns beskrivet i detta dokument:

UTB Beskrivning: https://doc.service.tieto.com/utb_beskrivning [Ref. 2]

© Tieto

4.3 Skillnad mellan Produktionsmiljö och Test/Utbildningsmiljö

Nedan beskrivs en sammanfattning av de viktiga skillnader som finns mellan Produktionsmiljön (PROD) och Test/Utbildningsmiljön (UTB).

Benämning	Produktionsmiljö (PROD)	Test/Utbildningsmiljö (UTB)
Data	Masterdata	Inledningsvis en kopia av masterdata, inkl. TSS från Produktion. Efter produktionsstart ansvarar kund själv för att verksamhetsdata och konfiguration inte degraderar över tiden. Kunden ansvarar för att känsligt data inte exponeras genom undermåligt underhåll eller bristande accesshantering. Ingen synkning sker mellan PROD och UTB men kopiering kan beställas.
Funktioner/Tillval	Alla (enligt avtal).	Avvikelser kan förekomma p.g.a. tekniska begränsningar.
Integrationer	Alla (enligt avtal).	Integrationer kan sättas upp i UTB beroende på om det finns motsvarande testmiljö att integrera mot.
Åtkomst	Multifaktor autentisering (MFA)	Multifaktor autentisering (MFA)
Tillgänglighetsgaranti	Tieto garanterar en tillgänglighet (exklusive servicefönster) på 99% från LCS avlämningsställe/ lastbalanserare. Tieto informerar om alla servicefönster minst en vecka i förväg. I händelse av större incidenter har Tieto rätt att vidta korrigerande åtgärder utan kunds godkännande för att återställa servicenivån.	Inget SLA (”best effort”).
Supportgaranti	Enligt avtal (SLA).	Inget SLA (”best effort”).

© Tieto

4.4 Driftstatus

För aktuell driftstatus, se

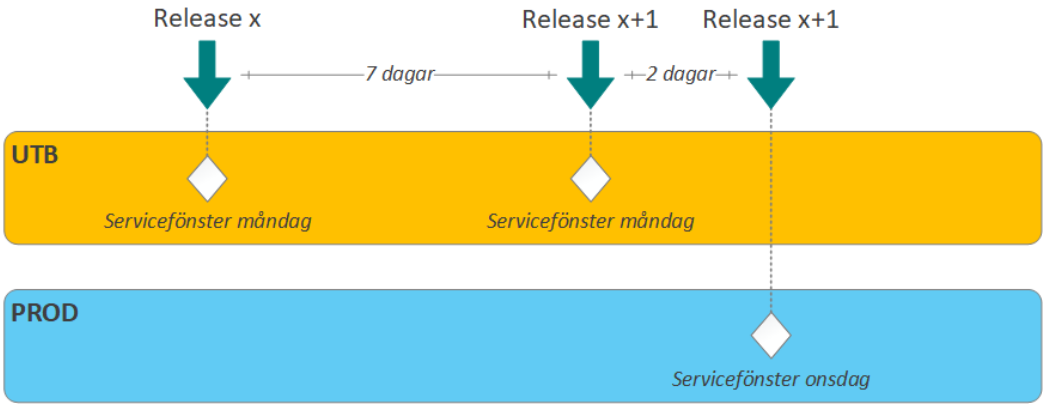
Lifecare status: https://www.lifecarestatus.se [Ref. 3]

Information om extra servicefönster eller oplanerade, akuta avbrott läggs ut på statussidan så fort detta är möjligt.

4.5 Servicefönster

Versions-uppgraderingar sker vid tidpunkten för planerade servicefönster.

Tidpunkterna för LCS servicefönster hänger ihop med Lifecares releasecykler. UTB uppdateras alltid först och kunden kan därefter prova uppdateringarna innan de tas i bruk i PROD.



Servicefönster [1]	**UTB** 10 dagar innan Prod	**UTB** 2 dagar innan Prod	**PROD**
Lifecare	08:00 - 18:00	16:00 - 19:00	22:00 - 02:00

Tidpunkter för aktuella servicefönster, se

Lifecare servicefönster: https://prod-lcsse.service.tieto.com/LCS.Status/Calendar [Ref. 4]

Håll muspekaren över ett servicefönster i kalendern för mer information.

[1] Då LCS är en flerkundsmiljö kan servicefönster ej flyttas eller ändras på begäran av enskild kund.

5 Tjänstekrav

För att ta någon av tjänsterna i Lifecare Cloud Services (LCS) i bruk måste kunden och dess tekniska miljö uppfylla följande teknikkrav

5.1 Klient, dator, skrivare och programvara

Med klient avses den dator eller mobila enhet från vilken slutanvändaren ansluter till en eller flera av tjänsterna.

Benämning	Beskrivning av krav	
Kommunikation	Internetanslutning minst 4 Mbit/s och svarstid (latency) <50 ms.	
Operativsystem	Windows 10, Windows 11	
	macOS 13, 14 och 15	
Webbläsare	Firefox	*Senaste eller näst senaste version*
	Chrome	*Senaste eller näst senaste version*
	EDGE	*Senaste eller näst senaste version*
	Safari	*Senaste eller näst senaste version*
Insticksprogram	**Citrix-klient** krävs för tjänsten Procapita-as-a-Service. Rekommenderad version är alltid senaste versionen av CR (Current Release) eller LTSR (Long Term Service Release) från Citrix [1]. • **CR (Current Release)** - [Ref. 5]: *https://www.citrix.com/downloads/workspace-app/windows* • **LTSR (Long Term Service Release)** - [Ref. 6]: *https://www.citrix.com/downloads/workspace-app/workspace-app-for-windows-long-term-service-release*	
Skärmupplösning	1280x1024 (eller högre) [2]	
Hårdvara (dator) [3]	4 GB RAM, 1 GB ledigt hårddiskutrymme Kortläsare i de fall autentisering ska ske med SITHS-kort. **Obs!** Plattor/Tablets eller dylikt är ej supportade för användning av Citrix/ Procapita-as-a-Service.	

1 För lägst godkända version, se **Windows** på följande sida från Citrix - [Ref. 7]: *https://www.citrix.com/support/product-lifecycle/workspace-app.html*
Har datum passerat för EOL (End of Life) på Citrix-klienten så ökar risken för säkerhetsincidenter och support lämnas inte av Citrix eller Tieto.

2 Detta gäller Lifecare-moduler byggda för primär användning från dator och webbläsare. Lifecare-moduler där den primära klienten är en handhållen enhet (smart mobil, platta eller dylikt) använder responsiv design för att ge bästa möjliga användarupplevelse.

3 För Lifecare-tjänster avsedda att användas från smart mobil (Android) eller ”Win-10-platta” finns specifika krav för detta i kommande kapitel och egna dokument.

© Tieto

5.2 Autentisering av användare

LCS kräver multifaktor autentisering (MFA) för att på ett säkert sätt verifiera identiteten på alla användare, se vidare Kapitel 6.1 - Autentisering.

För detta krävs att kund har tillgång till en säkerhetsplattform (IDP) som stödjer MFA enligt standarden SAML v2. Se dokument SAML Attributsprofil för mer information.

SAML Attributsprofil: https://doc.service.tieto.com/saml [Ref. 8]

5.3 Klient för mobil applikation (Lifecare Mobil Omsorg, LMO)

Tekniska krav för Lifecare Mobil Omsorg (LMO) och Lifecare Mobil Omsorg Plus (LMO+) finns beskrivet i dessa dokument:

LMO: Tekniska Krav för Lifecare Mobil Omsorg.pdf [Ref. 9]

LMO Plus: Tekniska Krav för Lifecare Mobil Omsorg Plus.pdf [Ref. 10]

5.4 Integrationer (TEIS, API:er m.m.)

För integrationsändamål krävs en eller flera av dessa delar, beroende på vilka tjänster i LCS som kunden ska använda.

Benämning	Beskrivning av krav
Fil-integrationer	TEIS krävs
API:er ∟ Lifecare	• Kunden ansvarar för alla integrationer med verksamhetssystemet, till exempel att data som lämnar verksamhetssystemet behandlas på ett sätt korrekt sätt, med lämplig säkerhet och enligt rådande lagstiftningar. • Krav på certifikat [1] vid användning av API:er: Vid kommunikation med API:er som exponeras via extern webbserver skall den externa aktören identifiera sig med ett klientcertifikat/servercertifikat.

5.5 KIR Kommuninvånarregistret

För KIR Kommuninvånarregistret krävs det minst veckovisa aviseringar från Skatteverket för att säkerställa att all data är aktuell och minimera risken att känsliga personuppgifter exponeras. Detta krav gäller både produktionsmiljön (PROD) och Test/Utbildningsmiljön (UTB).

1 Certifikatet skall innehålla nyckeln "Enhanced Key Usage"/"Utökad nyckelanvändning" med värde <Client Authentication (1.3.6.1.5.5.7.3.2)>. Klientcertifikat/servercertifikat kan utfärdas av kommersiella certifikatutfärdare. Tieto rekommenderar inte att kunden delar med sig av sitt wildcard-certifikat (*.domain.se) till en extern aktör. Dock kan en extern aktör använda sitt klientcertifikat/servercertifikat ifall detta stödjer serverautentisering.

© Tieto

5.6 Resursutnyttjande via API, RPA, bakgrundsjobb o.s.v.

LCS och dess ingående tjänster är dimensionerad dels baserat på aktuellt nyttjande av systemresurser, dels på prognostiserad nyttjandegrad kommande månader.

Resursbehovet för manuellt nyttjande av tjänsterna och systemet är relativt enkla att prognostisera men det är svårare med automatiserade och schemalagda jobb som kan tillkomma när som helst. Det kan vara allt från integrationer, API, bakgrundsjobb eller RPA-processer.

Automatiserade jobb som dessutom går parallellt kan vara resurskrävande och skapa mycket last i miljön vilket inte bara riskerar att påverka er prestanda utan även påverka andra kunders prestanda. Därför är det viktigt att informera och föra en dialog med Tieto redan på planeringsstadiet om och när nya schemalagda och automatiserade jobb ska tas i bruk.

© Tieto

6 Säkerhet

6.1 Autentisering

LCS kräver multifaktor autentisering (MFA) för att på ett säkert sätt verifiera identiteten på alla användare. Autentiseringen (inloggningsmetoder) hanteras av kundens säkerhetsplattform (IDP) via SAML federation.

6.2 Behörigheter

Vi får ofta frågan vad man som kund kan göra för att öka säkerheten. Det grundläggande är att följa instruktionerna i denna tjänstebeskrivning för säker inloggning (MFA) och kommunikation till- och från LCS tjänstemiljö (certifikat). Det man som kund ansvarar för och som gör skillnad är tilldelning av behörigheter i verksamhetssystemet och översyn av dessa med jämna mellanrum. Vi som tjänsteleverantör ansvarar för att bara de som blivit tilldelad access kan logga in och ta del av verksamhetssystemet. Vilka som tilldelas denna access och avslutas kan bara ni som kund hålla koll på.

6.3 LCS policy för penetrationstest

Tieto genomför regelbundet penetrationstester både med hjälp av externa experter för att förbättra säkerheten i våra tjänster. Det är viktigt att notera att alla penetrationstester och säkerhetsanalyser följer Tietos policys och riktlinjer för att säkerställa en trygg och säker miljö för alla våra kunder.

Förutom att penetrationstester är svåra att urskilja från riktiga attacker, kan de riskera att äventyra tillgängligheten av våra tjänster eller påverka er eller andra kunder i samma miljö. Därför måste ett godkännande alltid inhämtas från Tieto, innan något som helst försök görs att genomföra någon form av penetrationstest.

Tieto har verktyg för att hantera försök till olaga intrång eller försök att blockera tillgängligheten i våra tjänster. Detta kan få som konsekvens att tillgängligheten på våra tjänster påverkas negativt.

Försök till icke godkända intrång i våra tjänster kommer att rapporteras som en incident och polisanmälas.

Vid misstanke eller indikation på någon säkerhetsbrist i Lifecare Cloud Services (LCS) ska detta snarast rapporteras till Tieto.

© Tieto

7 Drift och underhåll

7.1 Kontinuerlig drift

Lifecare Cloud Services (LCS) driftas uteslutande på virtuella servrar.

LCS och de tjänster/applikationer som driftas hanteras av ett dedikerat team som jobbar med drift, övervakning och underhåll. Därutöver finns experter knutna till teamet inom olika expertområden som Nätverk, Windows, SQL, etc.

Via LCS teamets övervakning ges återkoppling i form av larm rörandes status på tjänsteapplikationer och infrastruktur. Exempelvis övervakas prestanda och resursutnyttjande så att kapaciteten kan utökas med ytterligare kapacitet innan det blir ett reellt problem för någon kund.

7.2 Ändringshantering

Ändringshantering av LCS miljön såsom servrar, nätverk, brandväggar o.s.v. hanteras i Tieto ärendehanteringssystem ServiceNow.

Ändringar och uppdateringar av tjänsteapplikationerna testas och verifieras först i LCS-externa testmiljöer. Alla förändringar i LCS installeras först i kundernas test/utbildningsmiljö UTB. 10 dagar senare uppdateras produktionsmiljön PROD om inga allvarliga problem upptäckts i UTB.

Server OS patchas regelbundet i samband med servicefönster varje månad. Se Kapitel 4.5 - Servicefönster för mer information om UTB och PROD miljöerna.

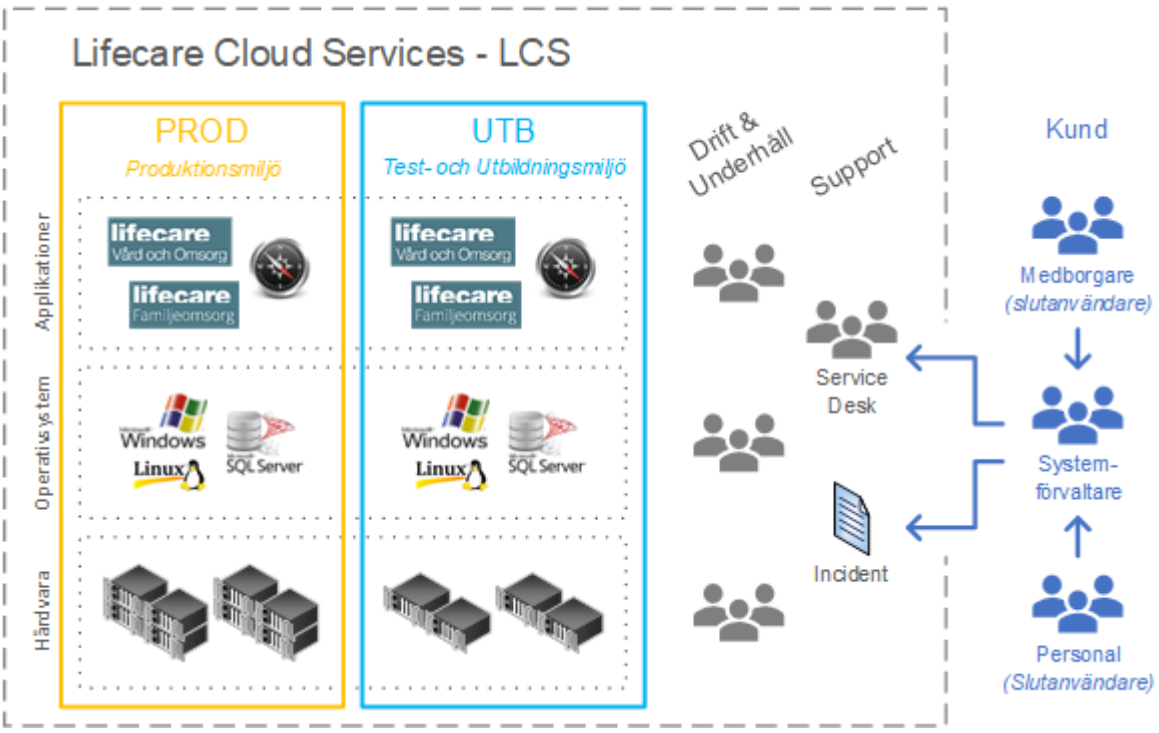
© Tieto

7.3 Incidenthantering och eskalering

Fel som upptäcks av kund registreras som incidenter i ServiceNow. Antingen registreras incidenten av kund direkt i ServiceNow eller kontaktar Tietos Service Desk som registrerar incidenten med problembeskrivning.

En första analys görs av Tietos support om problemet är kopplat till Lifecare-applikationerna eller LCS-plattformen varvid ärendet skickas vidare för åtgärd. Kund hålls kontinuerligt uppdaterad om status via uppdateringar i incidenten eller via direktkontakt, exempelvis om kompletterande information krävs.

Vid mer komplicerade problem i applikation och/eller plattform sker analys och felsökning med experter från respektive område. Rör det sig om allvarligare driftstörningar eller driftstopp sker en eskalering för att så skyndsamt som möjligt lösa den uppkomna situationen.



8 Kundinitierade förändringar

Förändringar som initieras av Tieto som är en del av normal drift och underhåll som exempelvis byten av certifikat faktureras inte till kund. Eventuellt arbete för kunden i samband med dessa förändringar ersätts inte av Tieto.

Förändringar och tilläggstjänster som initieras av kund och som medför extra arbete för Tieto debiteras enligt överenskommelse. Detta gäller exempelvis förändringar i IDP, förändrade integrationer, byte av bank, byte av certifikat o.s.v.

Tilläggstjänster och ändringsbeställningar, exempelvis kopiering av databaser och/eller rensning av persondata debiteras enligt en fast kostnad. Kostnaden varierar beroende på hur mycket arbete ändringen innebär (administration, test med mera). Tieto informerar alltid om vilken kostnad som kommer att debiteras innan arbete utförs.

9 Referenser

Ref.	Dokument / Information	Länk (källa)
Ref. 1	LCS Tjänstebeskrivning – Lifecare (detta dokument)	*https://doc.service.tieto.com/tjanstebeskrivning*
Ref. 2	UTB Beskrivning	*https://doc.service.tieto.com/utb_beskrivning*
Ref. 3	Lifecare status	*https://www.lifecarestatus.se*
Ref. 4	Lifecare servicefönster	*https://prod-lcsse.service.tieto.com/LCS.Status/Calendar*
Ref. 5	Citrix-klient CR (Current Release)	*https://www.citrix.com/downloads/workspace-app/windows/*
Ref. 6	Citrix-klient LTSR (Long Term Service Release)	*https://www.citrix.com/downloads/workspace-app/workspace-app-for-windows-long-term-service-release*
Ref. 7	Lägst godkända version av Citrix-klient för Windows	*https://www.citrix.com/support/product-lifecycle/workspace-app.html*
Ref. 8	SAML Attributsprofil	*https://doc.service.tieto.com/saml*
Ref. 9	Tekniska Krav för LMO	*Tekniska Krav för Lifecare Mobil Omsorg.pdf*
Ref. 10	Tekniska Krav för LMO Plus	*Tekniska Krav för Lifecare Mobil Omsorg Plus.pdf*

© Tieto