**FAQ – TRE Meddelendetjänst**

Har du några frågor eller funderingar? Se igenom de vanliga frågorna om våra tjänster och system. Om du fortfarande inte hittar ditt svar, kontaktar du oss via kontaktformulär så återkommer vi till dig inom kort. https://help.bosbec.io/#/contact

Du kan även finna mer information här: http://help.bosbec.io/

**Innehåll**

• TRE Meddelandetjänst

• Infrastruktur och serverlokalisation

• Säkerhet och Autentisering

• Konto och Administratörsbehörigheter

• Kunddata och GDPR

• SMS

• Import och export

• Inkommande och utgående kanaler

• Gränssnitt och Verktyg

• Support och utveckling

**Om TRE Meddelandetjänst**

**Vad är TRE Meddelandetjänst?**

TRE Meddelandetjänst är ett generiskt verktyg där man enkelt och kostnadseffektivt skapar sina digitala flöden och IT-lösningar. Lösningarna kan vara integrerade med befintliga IT-system eller stå som helt fristående lösningar. Tjänsten ger kunden möjlighet att digitalisera/automatisera flöden genom att skapa lösningar för att hämta och lämna information från olika källor, exempelvis system, maskiner och sensorer.

**Infrastruktur och serverlokalisation**

TRE Meddelandetjänst bygger på infrastruktur hos Amazon Web Services (AWS). Servrarna är belägna i EU-regionen och använder AWS Stockholm (eu-north-1) som primär region. Merparten av våra tjänster körs i flera instanser fördelade på deras tre olika datacenter i Eskilstuna, Katrineholm och Västerås. Vi har vår testmiljö i Frankfurt (eu-central-1) vilket i en nödsituation skulle gå att använda som alternativ tills Stockholm är online igen. Det finns ingen nedtid vid uppgradering av plattformen tack vare den moderna distribuerade tekniska arkitekturen.

**Säkerhet och Autentisering**

Hur säkras resurserna i plattformen? Alla resurser är säkrade inom ett privat virtuellt moln (VPN). Endast utvecklingsgruppen hos TREs partner Bosbec har tillgång till VPC med en dedikerad VPN-anslutning från utvecklingskontoret. Alla utvecklarna har individuella konton både till VPN och till AWS. För att komma åt en server måste en privat nyckelfil användas för autentisering. Varje utvecklare har sin egen åtkomstkontroll som gör det möjligt att återkalla åtkomsten när personaländringar görs. Policy är att ändra alla lösenord när en utvecklare slutar.

**Vilka metoder används för kryptering av data i plattformen?**

Plattformen kör WiredTiger storage engine och använder AES-kryptering för all data. Nyckelfiler hålls separata från datafiler.

**Vilka specifika krav/regler/metoder används för att säkerställa att ”Nyckelfiler hålls separata från datafiler"?**

Nyckelfilerna lagras i en Dropbox och är även krypterade i applikationen PasswordSafe. Filerna är endast tillgängliga för utvecklarna inom Bosbec och roteras minst en gång per år eller om personal slutar.

**Vad är skyddsrutinerna för backuptillgång samt lagringsplats(er)?**

Backuper på databaserna utförs dagligen och lagras på krypterade diskar hos AWS. Ingen fysisk tillgång till backuperna eller öppen åtkomst annat än inom det privata nätverket finns.

**Hur sker autentisering för klientåtkomst av konto?**

Klientåtkomst är endast via API som använder SSL-kryptering (2048 bitar) och begränsar åtkomst till ett konto med användarnamn och lösenord. Data lagras i Mongo dB- eller postgresql-kluster där alla diskar är krypterade med Symmetric CMK (AES-256-GCM).

**Vilken metod används för att verifiera appanvändare?**

Bosbec Feed kommunicerar mot Bosbecs app-API via SSL. Användaren verifieras med hjälp av en engångskod som skickas via sms eller email beroende på hur användaren skapats på kontot.

**Vilka är lösenordskraven för konto och administratörer?**

För att skydda ditt administratörskonto måste ditt lösenord uppfylla följande krav:

1. Minst 8 tecken.

2. Minst ett nummer.

3. Minst ett stort tecken.

4. Minst en liten bokstav.

5. Minst ett specialtecken, !@#£ ¤ $%& € = ~ \_. (blanksteg är OK)

För extra säkerhet är det även möjligt att koppla på tvåfaktorsautentisering.

Lösenordskraven för appanvändare är olika, se ytterligare information nedan:

1. Mellanslag är inte tillåtet.

**Konto och Administratörsbehörigheter**

**Vad är skillnaden på kontoägare och andra administratörer?**

Kontoägaren kan ställa in behörigheter för sina administratörer och bestämma vem som ska ha behörighet att komma åt kontodata, hantera grupper eller köra tjänster och arbetsflöden.

En administratör är en användare av ett konto som kan interagera med de funktioner, meddelandehistorik och data som finns tillgänglig på kontot. Beroende på behörighetsnivå kan en administratör komma åt olika komponenter i gränssnittet.

**Vilka är behörighetsnivåerna för administratörer?**

Varje administratör kan ha en av fem olika behörighetsnivåer: User, Power User, Moderator, Account Administrator och Account Owner. Dessa behörighetsnivåer kan vara användbara när det finns flera användare med olika behov och godkännanden på samma konto. Vad de olika behörigheterna innebär mer specifikt hittar ni på länken nedan.

<https://help.bosbec.io/#/administrator-permissions>

**Kunddata och GDPR**

**Vilken information lagras i plattformen?**

Endast den data som kunden och användarna själva väljer att skicka in. Man kan själv ange hur länge man vill att data om inkommande meddelanden (till exempel sms eller email) ska sparas på kontot.

**Hur hanteras borttagning av klientdata?**

Vi har applikationer som kontinuerligt går igenom tjänsterna och raderar data enligt kontots inställningar.

**Har AWS tillgång till er kundinformation?**

AWS hanterar inte Bosbecs kundinformation. Kundinformation ligger bakom ett VPN som enbart Bosbec har tillgång till. AWS kan inte få åtkomst till denna information eftersom vi använder oss av krypterade diskar och skapar servrar med login från våra egna krypteringsnycklar.

**Lagras meddelanden i Feed appen?**

Feed appen lagrar inga meddelanden lokalt. Alla meddelanden som skickas via ett konto ägs av kontoägaren. Om en användare inte längre ska ha tillgång till tidigare skickade meddelanden kan kontoägaren ta bort användaren och inboxen rensas.

**Finns det ytterligare underleverantörer som kommer i kontakt med era klienters data?**

SMS-operatörer/leverantörer kan se SMS-trafiken. I övrigt hanteras allt inom Bosbec.

**SMS-frågor**

**Hur många tecken kan jag skicka i ett SMS?**

Det finns ingen gräns för hur långt ett SMS kan vara i TRE Meddelandetjänst. Det är dock viktigt att notera att om ett SMS är längre än 160 tecken görs det om till ett flerdels-SMS. Meddelandet delas då upp i flera sammanfogade SMS om 153 tecken vardera. Vi rekommenderar att man inte skickar meddelandena större än 5 delar (765 tecken) för att säkerställa en god leveransprestanda. Längre SMS kan fortfarande nå mottagaren, men löper en ökad risk för försämrad leverans.

**Kan jag skicka bilder i mina SMS?**

Nej. Däremot kan du lägga till en länk till bilden i meddelandetexten.

**Kan jag skicka länkar i mina SMS?**

Ja. Som standard görs länkar om till kortlänkar för att minska antalet tecken som skickas.

**Vilka tecken kan jag använda i SMS?**

Vi använder GSM 7-bitars standardalfabet. Om andra tecken används görs meddelandet om till unicode vilket gör att SMS kommer att bli längre och leveransen kan påverkas.

**Hur ser ett godkänt avsändarnamn ut?**

Avsändaren i SMS måste vara 3-11 tecken långt och kan innehålla tecken [A-Z], [a-z] och [09].

**Hur snabbt skickas SMS?**

Vi skickar 60-70 SMS per sekund till mottagare i Sverige. Vid större antal mottagare kan det ta lite extra tid att konfigurera utskicket, uppskatta max en timme. Dessa siffror kan variera beroende på destination och begränsningar hos meddelandeleverantören.

**Var kan jag se meddelandets leveransstatus?**

Sidan "Message history" visar leveransstatus för varje enskilt meddelande som skickas eller tas emot av plattformen. Mer generell statistik hittas på sidan ”Message statistics”.

**Import** **och Export av Data**

**Hur fungerar importapplikationen och vilka gränssnitt samt protokoll används?**

Filimport kan konfigureras mot intern eller extern FTP. På intern FTP kan vi reagera direkt på att en ny fil laddats upp. För import från extern FTP körs en schemaläggning för att hämta nya filer. Själva importprocessen byggs sedan i ett workflow där vi exempelvis skapar grupper och taggar upp mottagare med den information som behövs. Importapplikationen har access till FTP/SFTP-servrar för att samla in filer med data för import.

**Finns det någon övre gräns vid import av mottagare?**

Nej.

**Kan jag exportera mina grupper?**

Ja, genom att använda exportfunktion i webbgränsnitt.

**Inkommande och utgående kanaler**

**Vilka inkommande och utgående kommunikationskanaler kan användas i Workflows?**

TRE Meddelandetjänst är inte alltid hela lösningen utan kan integreras med andra system för att starta processer.

Nedan är exempel på kommunikationskaner som hanteras.

• SMS

• E-post

• App

• Formulär

• API

• MQTT

• Voice

Dessa kanaler konfigureras i administratörsplattformen och en trigger används sedan i Workflow för att starta en process när ett meddelande tas emot.

Se mer info nedan om respektive kommunikationskanal.

SMS

TRE Meddelandetjänst hanterar inkommande SMS för att starta processer och tjänster. Antingen via virtuellt nummer eller befintligt kortnummer med ett personligt nyckelord.

E-post

Det är även möjligt att starta automatiserade processer genom att skicka ett epostmeddelande till TRE Meddelandetjänst-plattformen. Informationen i e-postmeddelande kan sedan användas i lösningen.

API-request

"Inkommande HTTP-triggers" låter extern webbapplikation anropa plattformen via exempelvis REST-protokoll.

MQTT

MQTT är ett meddelandeprotokoll anpassat för IoT-lösningar. Varje meddelande kräver en liten datamängd.

Formulär

Ett arbetsflöde kan reagera på formulärsvar. Formulär skapas i Bosbec Form Builder och används till exempel för att göra undersökningar eller ta emot bekräftelser och registreringar från mottagare. Med formulär kan man enkelt få in strukturerad information.

Voice

Plattformen kan initiera utgående samtal men även ta emot inkommande samtal gentemot olika telefoniplattformar.

**Gränssnitt och Verktyg**

Vilka olika gränssnitt och resurser finns i systemet?

Genom webbgränssittet bygger du dina egna lösningar, installerar fördefinierade tjänster, hantera grupper och mottagare, och mycket mer.

Store

Här finns färdiga lösningar som snabbt skapar verksamhetsnytta. Enkelt att ladda ned, anpassa och integrera i befintlig IT-miljö.

Workflow Builder

Med Workflow Builder kan du skapa en IT-lösning på egen hand eller anpassa arbetsflödet för en redan installerad tjänst. Workflow Builder har alla verktyg som behövs för att bygga och utveckla avancerade IT-lösningar.

Resurser

Resurser på Bosbec-plattformen används för att hantera data och kan till exempel innehålla information om anställda, telefonlistor, meddelandemallar, formulär eller IoT-enheter.

Statistik

Verktyg för att spåra meddelandeshistorik för kontot. Här finns detaljerad information om meddelanden, API -förfrågningar, etc.

Help Center

Genom Help Center kan supportteamet enkelt kontaktas via formulär. Här finner du även dokumentation, guider och handledning.

**Finns det för appar till TRE Meddelandetjänst?**

Det finns 2 olika appar, **Bosbec Admin** för kontoägare och administratörer och **Bosbec Feed** där mottagare att kan ta emot appmeddelanden och skicka in svar. Apparna finns för både för IOS och Android och hämtas via App Store eller Google Play.

**Support och utveckling**

**Inom vilka länder befinner sig support- och utvecklingspersonal (1st, 2nd och 3rd line support)?**

1st line support, TRE Kundtjänst Sverige.

2nd line support, TREs partner Bosbec i Sverige.

3rd line support, TREs partner Bosbec (Utveckling) Sverige.

Supporten kan även nås direkt via administratörsgränssnittet där det även finns mer allmän hjälp och beskrivningar av tjänsten.