

Rutin för support och incidenter i UMapp

Uppdaterad 2026-09-11

Syfte

Rutinen beskriver vart mottagningen vänder sig när något inte fungerar i den digitala tjänsten för ungdomsmottagningar (UMapp), och hur incidenter som rör uppgifter i tjänsten hanteras. Syftet är att alla mottagningar i länet gör lika, att rätt part får ärendet direkt och att Storsthlm kan fullgöra sina åtaganden mot kommunerna och leverantören.

Rutinen gäller för alla mottagningar som anslutit sig till tjänsten och kompletterar Anvisningar för användande och Rutin för behörighetstilldelning.

Tre vägar beroende på vad som hänt

Vad har hänt	Vem tar kontakt	Vart
Tekniskt fel eller funktionsproblem	Mottagningens lokala administratör	Visibas support
Fråga om användning, rutiner eller roller	Vem som helst på mottagningen	umapp@storsthlm.se
Incident som rör uppgifter i tjänsten	Lokal administratör eller chef	Storsthlm direkt, samma dag

Avvikelse i verksamheten hanteras i kommunens egna rutiner, se avsnittet Avvikelse i verksamheten nedan.

Tekniska fel och funktionsproblem

Exempel: appen startar inte, chatten fungerar inte, appen visar felmeddelanden, inloggningen fungerar inte, notiser uteblir.

Mottagningens lokala administratör kontakter Visibas support direkt.

- Telefon 031-788 59 80, vardagar 08.00 till 17.00
- E-post support@visibacare.com
- Visibas hjälpcenter och hjälpbotten i appen svarar på de flesta vanliga frågor

Ha klart innan vilken användare det gäller, vad som hände, när det hände och gärna en skärmbild. Lämna bara de uppgifter som behövs för att lösa ärendet, till exempel för att identifiera kontot när en ungdoms konto är låst. Beskriv aldrig innehållet i ungdomens kontakter med mottagningen.

Meddela även Storsthlm via umapp@storsthlm.se om felet påverkar flera mottagningar, pågår under längre tid eller inte åtgärdas. Storsthlm följer upp leverantörens åtaganden enligt avtalet och ser till att fel, avbrott och avvikelser utreds och åtgärdas.

Verksamhetsnära frågor

Frågor om användning, rutiner, roller, innehåll, tolkning av anvisningarna eller behov av utbildning ställs till Storsthlm via umapp@storsthlm.se.

Incidenter

Vad som räknas som incident

En incident är en händelse som lett till, eller kan ha lett till, obehörig åtkomst till, röjande av, förlust av eller ändring av uppgifter i tjänsten. Exempel:

- En användare har kommit åt uppgifter om ungdomar som hen inte har rätt att se.
- Ett meddelande eller en bokning har skickats till eller visats för fel person.
- En mobil, surfplatta eller dator där en medarbetare är inloggad i tjänsten har tappats bort eller blivit stulen.
- Misstanke om att en användare använder tjänsten felaktigt.
- Uppgifter har försvunnit eller ändrats utan förklaring.

Incidenter anmäls alltid till Storsthlm, inte till Visiba.

Så gör mottagningen

1. **Begränsa skadan direkt.** Vid misstanke om felaktig användning stänger lokal administratör av användarens behörighet omedelbart, enligt Rutin för behörighetstilldelning.
2. **Kontakta Storsthlm samma dag,** per telefon och e-post. Kontaktuppgifter finns sist i rutinen.
3. **Dokumentera** vad som hänt. Skriv ner när det hände, vem som upptäckte det, vilka uppgifter och vilka ungdomar som kan beröras och vilka åtgärder som vidtagits.
4. **Kontakta inte Visiba** i incidentärenden. Storsthlm sköter all kontakt med leverantören.

Så gör Storsthlm

- Tar emot anmälan, bedömer händelsen och driver utredning och åtgärd mot Visiba enligt avtalet.
- Underrättar berörd kommun skriftligt utan onödigt dröjsmål enligt PUB-avtalets avsnitt om personuppgiftsincidenter, med beskrivning av incidentens art, vilka kategorier och hur många registrerade som berörs, sannolika konsekvenser och

vidtagna eller föreslagna åtgärder. Är inte allt känt från början lämnas beskrivningen i omgångar.

- Bistår kommunen med underlag. Kommunen avgör som personuppgiftsansvarig om incidenten ska anmälas till Integritetsskyddsmyndigheten, inom 72 timmar från att kommunen fått kännedom om den, och om de registrerade ska informeras.

Ansvarsfördelning

Storsthlm ansvarar för säkerheten i tjänsten gentemot leverantören och för avtalsrelationen med Visiba. Kommunen ansvarar för säkerheten i den egna användningen, till exempel tilldelning och administration av behörigheter för kommunens personal. Vid behandling av personuppgifter för kommunens räkning är Storsthlm personuppgiftsbiträde enligt PUB-avtalet och kommunen personuppgiftsansvarig.

Avvikelser i verksamheten

Avvikelser som rör verksamheten, till exempel enligt kommunens ledningssystem för socialtjänsten, hanteras i kommunens egna rutiner. Appen är ett verktyg i verksamheten, inte en egen avvikelseprocess. Rör avvikelserna samtidigt uppgifter i tjänsten anmäls den även som incident enligt ovan.

Kontaktuppgifter

Visibas support (tekniska fel)

Telefon 031-788 59 80, vardagar 08.00 till 17.00
support@visibacare.com

Storsthlm (verksamhetsfrågor)

umapp@storsthlm.se

Storsthlm (incidenter, samma dag, telefon och e-post)

I första hand Sara Broger, sara.broger@storsthlm.se, 08-615 94 47 eller 073-917 94 47
I andra hand Jonas Nordqvist, jonas.nordqvist@storsthlm.se, 08-615 94 27 eller 073-917 94 27

Relaterade dokument

- Anvisningar för användande av digital tjänst för ungdomsmottagningar i Stockholms län
- Rutin för behörighetstilldelning, borttagning och årlig granskning i UMapp
- Hantering av oro för ungdomar vid anonym kontakt
- Anslutningsavtal UMapp, avsnitten Fel och avbrott samt Informationssäkerhet
- Personuppgiftsbiträdesavtal Storsthlm och kommun, avsnittet Personuppgiftsincidenter

STORSTHLM

Rutinen revideras vid behov av Storsthlm i dialog med mottagningarna. Förslag skickas till umapp@storsthlm.se.

[Alla relaterade dokument finns att hitta här.](#)