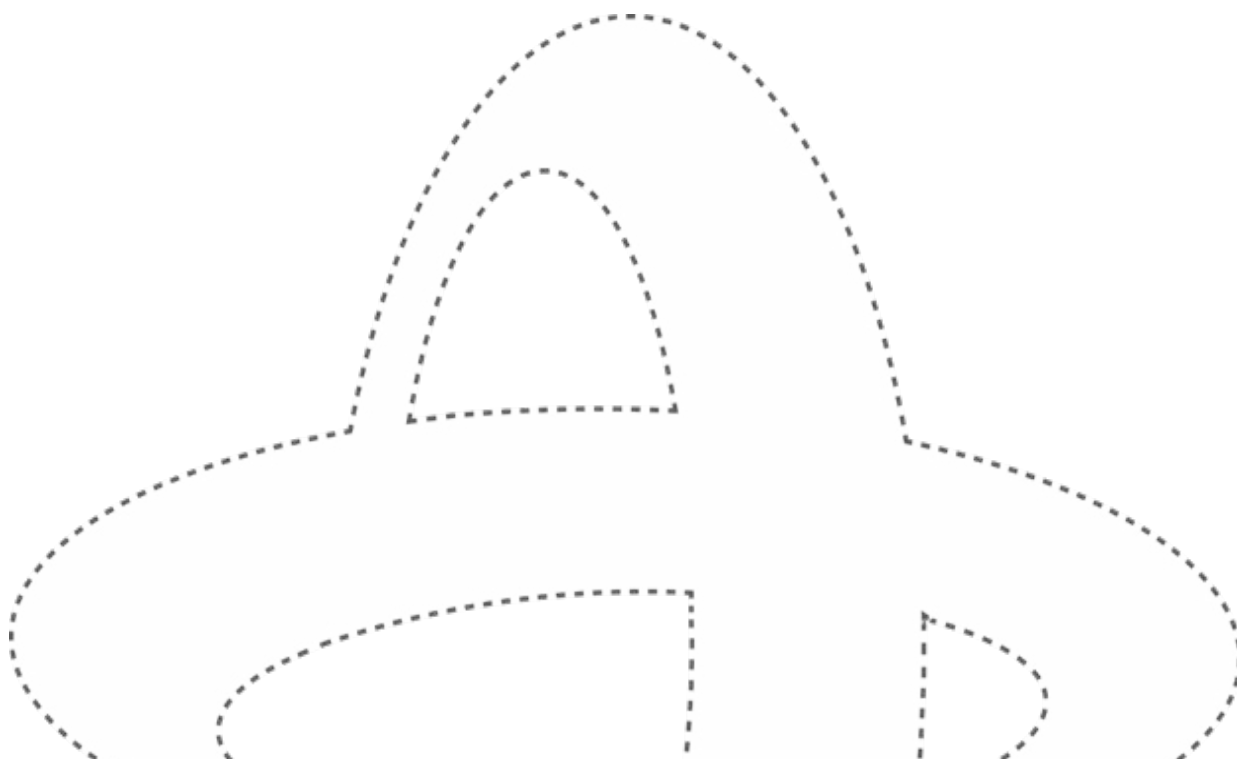




# **BRUGERVEJLEDNING**

## **nCommand Lite v2.2**



# Indhold

|              |                                                        |    |
|--------------|--------------------------------------------------------|----|
| Kapitel 1    | Introduktion.....                                      | 4  |
| Afsnit 1.1 - | Formål .....                                           | 4  |
| Afsnit 1.2 - | Ordliste .....                                         | 4  |
| Afsnit 1.3 - | Beskrivelse .....                                      | 5  |
| 1.3.1.       | Tilsigtet anvendelse.....                              | 5  |
| 1.3.2.       | Indikationer for brug.....                             | 6  |
| 1.3.3.       | Tilsigtet patientpopulation.....                       | 6  |
| 1.3.4.       | Brugsmiljø.....                                        | 6  |
| 1.3.5.       | Kontraindikationer.....                                | 6  |
| 1.3.6.       | Platformens egenskaber.....                            | 6  |
| 1.3.7.       | Kliniske fordele .....                                 | 7  |
| 1.3.8.       | Tilsigtede brugere.....                                | 7  |
| 1.3.9.       | Driftsmiljø.....                                       | 7  |
| 1.3.10.      | Facilitetsmiljø.....                                   | 8  |
| 1.3.11.      | Minimumskrav .....                                     | 9  |
| 1.3.12.      | Symboler .....                                         | 10 |
| 1.3.13.      | Levetid.....                                           | 11 |
| 1.3.14.      | Opgrader / Opdater .....                               | 11 |
| Kapitel 2    | Liste over generelle advarsler og forholdsregler ..... | 12 |
| Kapitel 3    | Platformbrug på hver lokalitet.....                    | 14 |
| Afsnit 3.1 - | Adgang til og brug af nCommand Lite.....               | 14 |
| Afsnit 3.2 - | Adgang til platformen for første gang .....            | 15 |
| 3.2.1.       | Log ind via nCommand Lite.....                         | 15 |
| 3.2.2.       | Login via ekstern identitetsudbyder.....               | 16 |
| Afsnit 3.3 - | Administration af adgangskoder.....                    | 18 |
| Afsnit 3.4 - | Adgang med lokal teknikerprofil .....                  | 21 |
| Afsnit 3.5 - | Adgang med fjernteknikerprofil.....                    | 24 |
| 3.5.1.       | Adgangstilstand .....                                  | 24 |
| 3.5.2.       | Streaminglinje.....                                    | 27 |
| 3.5.3.       | Multikamera .....                                      | 30 |
| 3.5.4.       | Åbn en anden enhed .....                               | 32 |
| Afsnit 3.6 - | Chat.....                                              | 34 |
| Afsnit 3.7 - | Afslutning af din session på platformen.....           | 37 |

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Afsnit 3.8 - Undervisning i betjening .....                                     | 39 |
| Afsnit 3.9 - Retningslinjer for fejlfinding .....                               | 40 |
| Afsnit 3.10 – Hardwarerengøringsmetoder .....                                   | 44 |
| Kapitel 4 Cybersikkerhed og privatliv .....                                     | 45 |
| Afsnit 4.1 - Sikkerheds- og privatlivsrisici .....                              | 45 |
| Afsnit 4.2 - Beskyttelse af personoplysninger (overholdelse af GDPR/HIPAA)..... | 45 |
| Afsnit 4.3 - Adgangsstyring og godkendelse .....                                | 46 |
| Afsnit 4.4 - Datasikkerhed og -integritet.....                                  | 46 |
| Afsnit 4.5 - Håndtering af sikkerhedshændelser.....                             | 47 |
| Kapitel 5 Servicekanaler.....                                                   | 48 |
| Kapitel 6 Juridiske og lovgivningsmæssige oplysninger .....                     | 49 |
| Kapitel 7 Revisionshistorik .....                                               | 51 |
| BILAG I – Tjekliste til service .....                                           | 52 |

**FORSIGTIG**

I henhold til amerikansk lovgivning må dette udstyr kun sælges af eller på ordination af en læge og anvendes af en medicinsk tekniker, der er autoriseret i det land, hvor denne praktiserer.

*(gælder for USA)*

**FORSIGTIG**

I Brasilien er denne software godkendt af Anvisa til brug udelukkende med MRI-enhed (magnetisk resonansbilleddannelse). Enhver anden brug er ikke tilladt.

*(Til brug i Brasilien)*

**FORSIGTIG**

Før brug skal du sikre dig, at du er opmærksom på de specifikke krav i dit land eller din region. Manglende overholdelse af forordninger kan medføre sundhedsrisici.

**FORSIGTIG**

Sørg for, at versionen af denne brugervejledning matcher den version af platformen, der anvendes. Brug af en forkert version kan resultere i forkert betjening eller fejlfortolkning af funktioner.

## Kapitel 1 Introduktion

### Afsnit 1.1 - Formål

Denne vejledning har til formål at give lokale teknikere og fjernteknikere en omfattende forståelse af nCommand Lite-systemets specifikke funktionaliteter. Dette dokument fungerer som en brugervejledning og giver præcise og praktiske oplysninger, der guider brugerne gennem systemets funktionaliteter og fejlfinding. Ved at følge denne vejledning kan brugerne bruge nCommand Lite effektivt, hvilket hjælper med at maksimere produktivitet og reducere afhængighed af teknisk support.

### Afsnit 1.2 - Ordliste

**FORSIGTIG**

Denne mærkning vedrører tilstande eller handlinger, der kan udgøre en potentiel fare. Du kan forårsage mindre personskade eller materiel skade, hvis du ignorerer disse anvisninger.

**ADVARSEL !**

Denne mærkning identificerer tilstande eller handlinger, som resulterer i en specifik fare. Du vil forårsage alvorlig personskade eller væsentlig materiel skade, hvis du ignorerer disse anvisninger..

| Platformens udtryk          | Tilsvarende udtryk                                                                                  |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Billeddiagnostisk facilitet | Medicinsk facilitet, Enhed, Mobile enheder, Sundhedsfacilitet, Sundhedsenhed                        |
| Fjernfacilitet              | Ekstern arbejdsstation, Eksternt sted, Fjernkontor, Ekstern placering, Kommandocenter               |
| Platform                    | nCommand Lite-webprogram                                                                            |
| System                      | nCommand Lite med alle undersystemer/tilbehør (e-KVM, kamera)                                       |
| Apparat                     | Medicinsk scanner, Scanner, Udstyr, Medicinsk udstyr, Billeddannelsesapparat, Billeddannelsesudstyr |
| Lokal tekniker              | Lokal bruger, Lokal tekniker, Lokal sundhedsperson, bruger på stedet                                |

## Afsnit 1.3 - Beskrivelse

nCommand Lite-systemet er en SaMD (software som medicinsk udstyr), der er kundeorienteret, og som giver fjernadgang via et webprogram til visning/gennemsyn af billeder samt evnen til på afstand at give vejledning i realtid til den patientnære, autoriserede tekniker (lokal bruger), der betjener det medicinske billeddannelsesudstyr i forbindelse med undervisning i eller procedurevurdering for MR-, CT- og PET/CT-scannere.

Fjernbrugere er autoriserede teknikere, som kan få adgang til et medicinsk billeddannelsesudstyr fra en computer, der opfylder de påkrævede minimumsspecifikationer hvor som helst, ved hjælp af en sikker softwareforbindelse, der streamer video og giver adgang til tastatur og mus. Dette gør det muligt for fjernbrugere at hjælpe lokale brugere uden at skulle tage hensyn til afstande. Denne adgang skal gives af den lokale bruger, der bruger systemet, og den kan også til enhver tid tilbagekaldes af den lokale bruger, så denne altid har den fulde kontrol over sessionen. Hver fjernsession styres endvidere ved hjælp af sikre legitimationsoplysninger, der administreres af den lokale bruger. Forbindelser til medicinsk udstyr er begrænset til én fjernsession ad gangen for at opretholde streng kontrol over, hvem der interagerer eksternt med systemet. Billeder, der gennemses eksternt, er ikke til diagnostisk brug.

nCommand Lite-systemet består af en IT-hardware- og softwarebaseret installationsløsning, der understøtter flere forskellige sessioner, så fjernteknikere har adgang til flere medicinske billeddannelsesenheder efter behov. Scannere, der er kompatible med nCommand Lite-systemet, overholder en fælles protokol, der giver mulighed for scanningsparameterstyring og fjernscanning.

### 1.3.1. Tilsigtet anvendelse

nCommand Lite-systemet giver fjernadgang til visning/gennemsyn af billeder samt mulighed for at give vejledning i realtid til den autoriserede tekniker, der betjener scanneren. Denne vejledning omfatter undervisning, procedurevurdering og administration af scanningsparametre.

### 1.3.2. Indikationer for brug

nCommand Lite-systemet muliggør fjernadgang til visning/gennemsyn af billeder samt mulighed for at give vejledning i realtid til den autoriserede tekniker, der betjener en kompatibel MR-, CT- eller PET/CT-scanner. Denne adgang skal gives af den lokale autoriserede tekniker, som betjener systemet. Fjernadgang er kun tilgængelig for systemer, der understøtter fjernforbindelse. Billeder, der gennemses eksternt, er ikke til diagnostisk brug.

### 1.3.3. Tilsigtet patientpopulation

For enhver patient, der ordineres til at få foretaget billeddannelse via tilsluttet medicinsk billeddannelsesudstyr.

### 1.3.4. Brugsmiljø

Medicinske faciliteter, der udfører MR-undersøgelser (magnetisk resonansscanning), CT-scanning (computertomografi) og positronemissionstomografi – computertomografi (PET/CT) samt eksterne kommandocentre.

### 1.3.5. Kontraindikationer

Platformen må ikke betjenes af brugere, der ikke er autoriserede teknikere, og som ikke har modtaget undervisning i brugen af nCommand Lite.

### 1.3.6. Platformens egenskaber

- **Fjernscanning:** Viser skærmen på det medicinske billeddannelsesudstyr i realtid, hvilket gør det muligt for en autoriseret fjerntekniker at deltage i en undersøgelse.
- **Chat:** Gør kommunikation tilgængelig mellem autoriserede fjernteknikere og autoriserede, lokale teknikere via tekst- og talebeskeder. Lokale teknikere og fjernteknikere kan også foretage og modtage stemme- og videoopkald.
- **Multikamera:** Muliggør fjernobservation af patienter og den medicinske facilitet under proceduren. Fjernteknikeren kan få adgang til visningen af kameraerne via fanerne, der er fordelt mellem alle kamerafaner og de individuelle faner. Denne mekanisme er en kopi af det visuelle overblik, som en sundhedsperson ville have, hvis denne befandt sig i nærheden af patienten og introducerer på den måde et ekstra element af sikkerhed.
- **Fjernscanning med flere sessioner** gør det muligt for fjernteknikeren at få adgang til forskelligt medicinsk billeddannelsesudstyr efter behov.
- **Adgangstilstand:** Giver fjernteknikeren mulighed for at vælge mellem visninger eller at betjene udstyret. I Vis-tilstanden kan fjernteknikere kun se det, der bliver streamet. I Kontrol-tilstand har vedkommende kontrol over musen og tastaturet.
- **Administrere fjernteknikeres adgang:** Giver den lokale tekniker mulighed for at styre fjernteknikeres adgang og deres adgangstilstand (Vis eller Kontrol). For at tillade fjernteknikerforbindelsen skal den lokale tekniker, som bruger platformen, give adgang. Adgang kan også til enhver tid blive trukket tilbage af den lokale tekniker, hvilket giver vedkommende mulighed for at opretholde den fulde kontrol over sessionen hele tiden.
- **Streamingstørrelse:** Fjernteknikeren kan se den oprindelige streamingstørrelse og den aktuelle streamingstørrelse i pixels. Vedkommende bliver også underrettet, hvis den aktuelle streamingstørrelse er mindre end den originale.
- **Status for mus og tastatur:** Fjernteknikeren får feedback, hvis det medicinske billeddannelsesudstyrs mus og tastatur fungerer korrekt.

- **Sessionoplysninger:** Lokale teknikere og fjernteknikere kan få adgang til detaljer om sessionen.

### 1.3.7. Kliniske fordele

**nCommand Lite** forbedrer diagnostisk billeddannelse ved at muliggøre fjernbetjening af **MR-, CT- og PET-CT-systemer**, hvilket sikrer ensartet billedkvalitet og overholdelse af protokoller. Systemet giver erfarne teknikere mulighed for at overvåge og hjælpe med scanninger i realtid, optimere effektiviteten af arbejdsgange og reducere fejl, der kan påvirke den diagnostiske nøjagtighed. Systemet letter samarbejdet mellem teknikere, forbedrer ensartetheden af undersøgelser og muliggør hurtigere beslutningstagning i forbindelse med komplekse tilfælde. Ved at gøre det muligt for fjernpersonale at understøtte flere faciliteter øger **nCommand Lite tilgængeligheden, variationen og kvaliteten** af billeddiagnostiske undersøgelser, hvilket sikrer, at flere patienter har adgang til avanceret diagnostik samtidig med, at sundhedsressourcer optimeres. Derudover hjælper systemet med at afhjælpe personalemangel ved at reducere afhængigheden af specialister på stedet, og samtidig overholde strenge lovgivningsmæssige og datasikkerhedsstandarder.

### 1.3.8. Tilsigtede brugere

- **Lokal tekniker**  
Den lokale tekniker er den bruger på stedet, der er ansvarlig for at hjælpe og vejlede patienter personligt på den medicinske facilitet. Vedkommende skal have den nødvendige viden til at udføre scanningsprocedurer med specifikt billeddannelsesudstyr. Derudover kontrollerer vedkommende fjernteknikerens adgangstilstanden (Vis eller Kontrol), og der skal gives fjernadgang af den lokale tekniker via platformen. Denne fjernadgang kan til enhver tid blive trukket tilbage.
- **Fjerntekniker**  
En fagperson, der udfører fjernbetjening, med adgang til og kontrol over udstyrets computer. Ligesom den lokale tekniker skal fjernteknikeren også have den nødvendige viden til at udføre scanningsprocedurer for specifikt billeddannelsesudstyr.
- **Support/IT-bruger**  
Fagperson, der er ansvarlig for opsætning af platformen (ikke inkluderet i denne brugervejledning).

### 1.3.9. Driftsmiljø

Følgende specifikationer henviser til de miljømæssige krav til e-KVM-computeren.

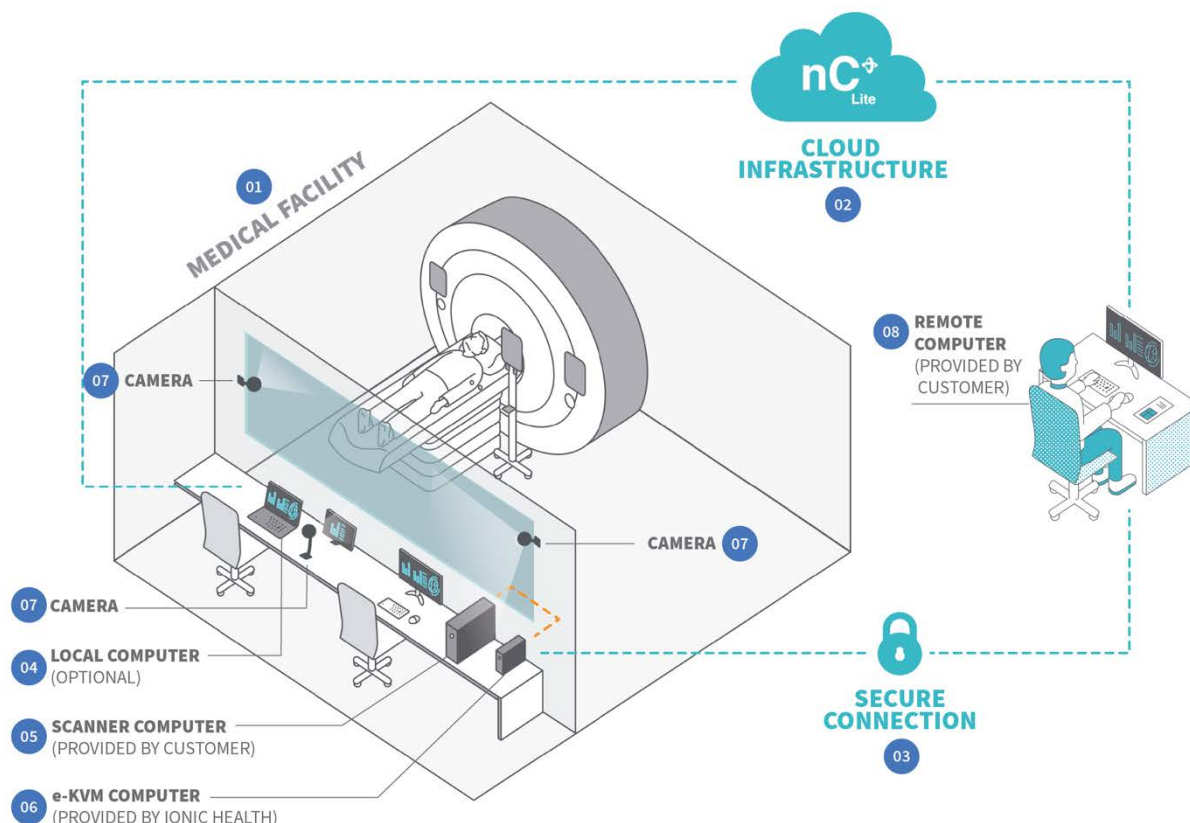
- **Maksimal højde (uden tryk)**
  - o Drift: Fra 0 m (0 fod) til 3.048 m (10.000 fod)
  - o Oplagring: Fra 0 m (0 fod) til 12.192 m (40.000 fod)
- **Temperatur**
  - o Drift: Fra 10 °C (50 °F) til 35 °C (95 °F)
  - o Oplagring: Fra -10 °C (14 °F) til 50 °C (122 °F)

- **Relativ luftfugtighed**
  - o Drift: 20-80 % (ikke-kondenserende)
  - o Oplagring: 10-90 % (ikke-kondenserende)

### 1.3.10. Facilitetsmiljø

nCommand Lite-plattformen har to lokalitetstyper, hvad miljøet angår:

- **Billeddiagnostisk facilitet:** Faciliteter, der udfører MR-scanning (magnetisk resonansscanning), CT-scanning (computertomografi) eller PET-/CT-scanninger (positronemissionstomografi – computertomografi).
- **Fjernfacilitet:** Et sted, hvor fjern teknikere kan få adgang til og fjernstyre apparater (MR-, CT- eller PET/CT-scannere). Denne arbejdsstation kan bruges i forskellige miljøer såsom kontorer, kommandocentre, fjerntliggende placeringer og endda sekundære steder i sundhedsfaciliteten. Den eksterne arbejdsstation kan placeres i ethvert rum, der giver brugeren passende betingelser for koncentration og de minimalt påkrævede tilslutningsmuligheder og computerkonfigurationskrav.



**Figur 01:** Oversigt over produktet og dets opkoblinger via en sikker forbindelse (f.eks. VPN).

01 – Medicinsk facilitet; 02 – Cloud-infrastruktur; 03 – Sikker forbindelse; 04 – Lokal computer (valgfrit tilbehør);  
 05 – Scannercomputer (leveret af kunden); 06 – e-KVM (leveret af IONIC Health);  
 07 – Kamera; 08 - Fjerncomputer (leveret af kunden)

**ADVARSEL!****Kompatibilitet med fjernscanning**

IONIC Health (IH) validerer fjernscanningsfunktionaliteten på de anførte kompatible enheder. IH foretager en fuld vurdering af IH's krav til fjernscanning og tester systemet i målmiljøet under installationen. Dette sikrer kompatibilitet og korrekt ydeevne på tidspunktet for fjernscanningen. Denne verifikation betyder ikke, at alle OEM-enhedskrav (Original Equipment Manufacturer) er opfyldt i denne konfiguration. Enhver afvigelse fra OEM-kravene er slutbrugerens ansvar.

Ændringer af systemet eller miljøet efter installationen skal meddeles til IH for at verificere fortsat kompatibilitet. IH kan ikke garantere ydeevne eller påtage sig ansvar for konfigurationer, der adskiller sig fra dem, der er valideret under installationen.

**1.3.11. Minimumskrav****• Lokal computer**

Denne computer bruges af den **lokale tekniker** til at godkende og understøtte fjernadgang til enheden via nCommand Lite®. Det giver også mulighed for direkte kommunikation med **fjernteknikeren** via chatfunktionen på platformen.

De minimalt påkrævede tekniske specifikationer er:

- o Processor: AMD® A4-9120C eller højere eller lignende
- o Hukommelse: 4 GB eller højere
- o Oplagring: 128 GB SSD eller højere
- o Eksterne enheder: mikrofon, højttaler og headset
- o Skærm: 14" FHD (1920 x 1080) eller højere
- o Operativsystem: Chrome OS, Windows OS eller MAC OS
- o Installationssted: Denne computer skal være i nærheden af scannercomputeren
- o IT-rutine: Opret en nCommand Lite-genvej på hver brugers skrivebord
- o Browser-kompatibilitet: Google Chrome eller Microsoft Edge.
- o Statisk IP-adresse

**• Ekstern arbejdsstation**

Denne station bruges af **fjernteknikeren** til at få adgang til og styre enheden via nCommand Lite®. Den eksterne arbejdsstation skal etablere en sikker forbindelse til e-KVM-computeren (leveret af IONIC HEALTH®).

Kunden er ansvarlig for at levere fjerncomputeren og vil beslutte sig for et af to scenarier: det første er en 24x7-drift, og det andet er en drift i åbningstiden.

For hvert scenarie finder du nedenfor de korrekte specifikationer for valg af computermodeller:

**Scenarie 1 (24x7-drift) – Skal opfylde følgende specifikationer:**

- o Intel Xeon W-2223 (4 kerner, 8 tråde, 8,25 MB cache, 3,90 GHz Turbo) eller højere.
- o RAM: 16 GB eller højere.
- o Grafik: NVIDIA RTX A2000 6 GB eller højere eller lignende.

- o Oplagring: 128 GB SSD eller højere.
- o Operativsystem: Windows 11 Pro 64 B eller højere.
- o Overvåg minimumskrav: Størrelse 27", Billedformat 16:9, opløsning 4k.
- o Headset: BLACKWIRE 3200 eller lignende.
- o Browser-kompatibilitet: Google Chrome eller Microsoft Edge.

### Scenarie 2 (drift i åbningstiden) – Skal opfylde følgende specifikationer:

- o Intel® Core™ i7-12700k vPro® eller højere.
- o RAM: 16 GB eller højere.
- o Grafik: NVIDIA T400 GB eller højere eller lignende.
- o Oplagring: 128 GB SSD eller højere.
- o Operativsystem: Windows 11 Pro 64 B eller højere.
- o Overvåg minimumskrav: Størrelse 27", Billedformat 16:9, opløsning 4k.
- o Headset: BLACKWIRE 3200 eller lignende.
- o Browser-kompatibilitet: Google Chrome eller Microsoft Edge.



#### ADVARSEL!

Hvis du ikke opfylder de relevante opsætnings- og minimumskrav kan det resultere i forringet eller mislykket kommunikation mellem brugere.

#### • Netværkskonfigurationer (minimumskrav)

For at etablere sessionen mellem fjernbrugeren og e-KVM-computeren skal netværkskommunikation mellem de to enheder sikres. nCommand Lite-systemet bruger peer-to-peer (P2P) til at etablere forbindelse mellem lokale bruger, fjern-bruger og e-KVM-computer. Der er tre kompatible scenarier:

- o **Scenario 1** – Virksomhedsnetværk, der bruger en af følgende protokoller: LAN, LAN-til-LAN, MPLS eller VPN;
- o **Scenario 2** – Virksomhedsnetværk, der bruger et betroet WAN (eksternt netværk) og ikke bruger nogen af følgende protokoller: LAN, LAN-til-LAN, MPLS eller VPN;
- o **Scenario 3** – Offentligt netværk på fjerncomputersiden (fjernbruger).

*Konfigurationerne for hvert scenarie er beskrevet i den tekniske dokumentation.*

### 1.3.12. Symboler

| Symbol                                                                              | Beskrivelse                                            | Reference                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------|
|  | Fabrikant                                              | ISO 15223-1, ISO 7000-3082 |
|  | Fremstillingsdato                                      | ISO 15223-1, ISO 7000-2497 |
|  | Symbolet angiver, at dette produkt er medicinsk udstyr | ISO 15223-1                |

|                                                                                     |                                                                              |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|    | Unik udstyrsidentifikation                                                   | ISO 15223-1                 |
|    | Modelreference                                                               | ISO 15223-1, ISO 7000-2493  |
|    | Importør                                                                     | ISO 15223-1, ISO 7000-3725  |
|    | Se brugervejledningen                                                        | ISO 15223-1, ISO 7000-1641  |
|    | Distributør                                                                  | ISO 15223-1, ISO 7000-3724  |
|    | Forsigtig                                                                    | ISO 15223-1, ISO 7000-0434A |
|    | Advarsel                                                                     | ISO 7010-W001               |
|    | Serienummer (eller softwareversion)                                          | ISO 15223-1, ISO 7000-2498  |
|    | Bemyndiget repræsentant i Det Europæiske Fællesskab                          | ISO 15223-1                 |
|    | Autoriseret repræsentant i Schweiz (CH-REP)                                  | ISO 15223-1                 |
|  | CE – Europæisk overensstemmelsesmærkning; 2803<br>– Udpeget bemyndiget organ | EU-forordning 2017/745      |

### 1.3.13. Levetid

Produktets forventede levetid er 5 år under hensyntagen til holdbarheden af komponenterne i produktet. Denne omfattende evaluering sikrer, at hver kritisk komponents levetid stemmer overens med den samlede levetid og således garanterer ensartet ydeevne og pålidelighed i produktets fulde, tilsigtede levetid.

### 1.3.14. Opgrader / Opdater

IONIC Health vil opdatere nCommand Lite-systemet som en del af planlagte vedligeholdelses- eller opgraderingsudgivelser. Disse opdateringer er designet til at sikre fortsat ydeevne og pålidelighed uden at afbryde den aktuelt installerede version på kundernes websteder. Afhængigt af opdateringens art kan produktet opgraderes eksternt eller kan kræve et besøg på stedet af en felttekniker.

**Bemærk:** Når platformen er blevet opgraderet, skal du rydde din browsers cache (se instruktionerne til din browser), før du logger ind i den nye version.

## Kapitel 2 Liste over generelle advarsler og forholdsregler

**ADVARSEL!**

Læs alle advarslerne nedenfor, inden nCommand Lite-systemet tages i brug.

**FORSIGTIG**

nCommand Lite-systemet kan ikke repareres eller vedligeholdes, mens det anvendes til at styre et MR-, CT- eller PET-CT-udstyr i nærværelse af en patient.

- Vær meget opmærksom på alle systemadvarsler, da de er afgørende for sikker betjening.
- Prioritér sikkerhed og opmærksomhed under enhver drift.
- I henhold til amerikansk lovgivning må dette udstyr kun sælges af eller på ordination af en læge og anvendes af medicinske teknikere, der er autoriseret i det land, hvor de praktiserer.
- nCommand Lite-systemet må kun anvendes af teknikere, som har modtaget undervisning i brugen af platformen.
- Brug kun dette system sammen med compatible webbrowsere. Understøttede browsere er Google Chrome og Microsoft Edge.
- I tilfælde af uforudsete situationer skal en uddannet, autoriseret tekniker forblive på den billeddiagnostiske facilitet for at udføre MR-, CT- eller PET/CT-scanningerne uden nCommand Lite.
- Adgang til flere enheder samtidig kræver intenst fokus og kommunikation med det lokale personale..
- Undgå at tilgå enheder med identiske layouts eller undersøgelser af samme anatomiske område på samme tid.
- Du kan se flere skærbilleder, men kontrollen er begrænset til én enhed ad gangen.
- Start altid en chat, når du er blevet forbundet til udstyret, for at opnå klar kommunikation.
- Alarmer for taleopkald vises på den tilknyttede enheds skærm. Kun ét opkald kan være aktivt ad gangen.
- Test videokommunikationen, når du åbner programmet (før starten af en arbejds-session) for at kontrollere, om der er fejl i videoudgangsforbindelsen til MRI-, CT- eller PET/CT-udstyret eller andet udstyr relateret til videostreaming.
- Udstyret må ikke tilsluttes stikkontakten og/eller den uafbrydelige og stabiliserede strømforsyning ved brug af forlængerledninger eller strømskinner.
- Hvis der opstår videofejl, skal videoforbindelsen mellem udstyrssystemet og e-KVM-computeren kontrolleres.
- Hvis programmet er langsomt ved fjernadgang, skal siden opdateres med kommandoerne Ctrl+F5 i browseren på fjernteknikerens computer. Kontakt teknisk support, hvis problemet fortsætter.
- Når browsersiden opdateres, bliver forbindelsen til udstyret afbrudt, hvilket kræver, at godkendelsesprocessen skal udføres igen.
- Log ikke på med en anden browser, hvis du allerede er logget på.

- Kundens billeddiagnostiske facilitet skal have et redundant internetlink fra en anden leverandør end den primære til øjeblikkeligt skift i tilfælde af tab af system-/platformskommunikation.
- I tilfælde af et kommunikationstab eller en langsom mus skal der foretages en "musegensynkronisering" på den side, der anvendes i browseren.
- Sørg for, at de computere, der bruges til nCommand Lite-systemkontrol, både på den billeddiagnostiske facilitet og i kommandocentret, opfylder minimumskravene. Ellers kan der være tab af ydeevne i programmet.
- Servicekvalitet (Quality of Service, QoS) skal anvendes på hovedforbindelsen og den redundante forbindelse til overførsel af platformen, og linkets ydeevne skal monitoreres.
- Før brug skal lyd- og mikrofonlydstyrkeniveauerne og lyd- og mikrofontilladelsen i webbrowseren kontrolleres.
- Hvis de er langsomme eller ude af synkronisering, skal du aktivere knappen "mouse resync" (resynkronisering af mus). Kontrollér, om e-KVM-computeren er tilsluttet og tændt.
- Sørg for, at tastaturlayoutet på fjernfaciliteten er identisk med tastaturlayoutet på den billeddiagnostiske facilitet.
- Hvis serveren ikke er tilgængelig, skal dens konfiguration og ydeevne kontrolleres.
- Hvis det er nødvendigt at ændre stedet, hvor platformen bruges, skal klienten kontakte teknisk support for at foretage en ny installation. Platformen må ikke geninstalleres, uden at teknisk support kontaktes.
- Før du starter fjernadgangsprocessen for MRI-, CT- eller PET/CT-udstyret, er det vigtigt, at teknikerholdene kontrollerer alle dele, der er nødvendige for, at platformen fungerer korrekt, så undersøgelsen ikke påvirkes. Disse dele er anført i dokumentet "Tjekliste til service".
- Den billeddiagnostiske facilitets firewallkonfiguration skal kontrolleres månedligt med IT-teamet for at bekræfte, at der ikke er problemer med firewall-frigivelsen, som kan kompromittere brugen af nCommand Lite.
- Enhver uregelmæssighed, der observeres under brugen af programmet, skal straks underrettes til supportteamet, før der skaffes adgang, eller enhver brug skal standses hvis der allerede er skaffet adgang.
- Kun autoriserede teknikere, der er uddannet i brugen af nCommand Lite, må bruge programmet.
- Fjernadgang via platformen erstatter eller konkurrerer ikke med andre driftsprocedurer for MR-, CT- eller PET/CT-betjening, der er fastlagt af fabrikanten af det medicinske udstyr og plejefacilitetens protokoller og procedurer.
- Undgå at bøje eller strække hardwarekablerne.
- Hvis der opstår problemer med stemme- eller chatkommunikation, skal du bruge telefonfunktionen til at etablere kommunikation mellem den lokale tekniker på den billeddiagnostiske facilitet og fjernteknikeren på Kommandocentret. Følg anvisningerne i afsnittet "Retningslinjer i tilfælde af fejl", og kontakt om nødvendigt teknisk support for at udføre reparationen.
- Hvis det er nødvendigt at udskifte en computer eller andet udstyr, der direkte påvirker installationen af nCommand Lite, skal teknisk support aktiveres, så videreføringen af systemets drift kan garanteres.
- Kun én person ad gangen kan få fjernadgang til MRI-, CT- eller PET/CT-udstyret.
- Rør ikke ved videoforbindelserne, når udstyrets computer og nCommand Lite-systemet er tændt.
- Når du får adgang til andet udstyr, åbnes der en ny fane. Træk denne fane til en anden skærm, da systemet er designet til at blive brugt med en separat skærm til hver enhed.
- Enhver alvorlig hændelse relateret til brugen af dette udstyr skal rapporteres til både fabrikanten og sundhedsmyndighederne/den kompetente myndighed, hvor udstyret er installeret (se yderligere oplysninger i kapitlet Servicekanaler).

## Kapitel 3 Platformbrug på hver lokalitet

### Afsnit 3.1 - Adgang til og brug af nCommand Lite

**ADVARSEL!**

I tilfælde af problemer kontaktes teknisk support for assistance.

**ADVARSEL!**

Kontrollér tastaturlayoutet, og sørg for, at det er det samme på begge lokaliteter (medicinsk facilitet og fjernfacilitet). Forskellige tastaturlayout kan hindre brugeroplevelsen.

Dette kapitel indeholder alt, hvad du behøver at vide for at få adgang til og begynde at bruge nCommand Lite-plattformen. Du finder enkle, trinvis instruktioner til at logge på platformen, navigere på grænsefladen og forstå hovedfunktionerne. Uanset om du arbejder på stedet eller eksternt, vil denne vejledning hjælpe dig med at komme i gang hurtigt og trygt.

**Ændring af sprog** – Systemet er forudindstillet til engelsk som standard, men du kan nemt ændre sproget efter din præference. På login-skærmen skal du klikke i øverste højre hjørne, hvor der står "English (en-US)" (Engelsk (en-USA)) vises. Dette åbner en rulleliste over tilgængelige sprog, som du kan vælge imellem.

Når du har logget på, kan du også ændre sproget ved at klikke på det aktuelt valgte sprog i højre side på den øverste linje. Dette åbner en rulleliste over tilgængelige sprog, som du kan vælge imellem.

Bemærk: Hvis du ændrer sprog, mens du har forbindelse til udstyr, vil den aktuelle forbindelse automatisk blive afbrudt, og du skal oprette forbindelse igen.

Når du får adgang til platformen, kan du vælge dit foretrukne sprog på loginskræmen. Dog kan nogle meddelelser under login-processen blive vist på det sprog, der er indstillet i din webbrowser, uanset hvilket sprog der er valgt på platformen. For at få en ensartet oplevelse anbefaler vi, at du tilpasser dine browsersprogindstillinger til dit foretrukne platformssprog.

## Afsnit 3.2 - Adgang til platformen for første gang

Login-processen på platformen kan udføres på to måder: via nCommand Lite eller via en ekstern identitetsudbyder (ekstern IdP). Brugeren kan logge ind ved hjælp af en af de forudkonfigurerede metoder. Hvis den konfigurerede metode er ekstern identitetsudbyder (External IdP), vil nCommand Lite-metoden ikke fungere, og omvendt. For at logge ind via ekstern identitetsudbyder skal du gå direkte til **underafsnit 3.2.2**.

### 3.2.1. Log ind via nCommand Lite

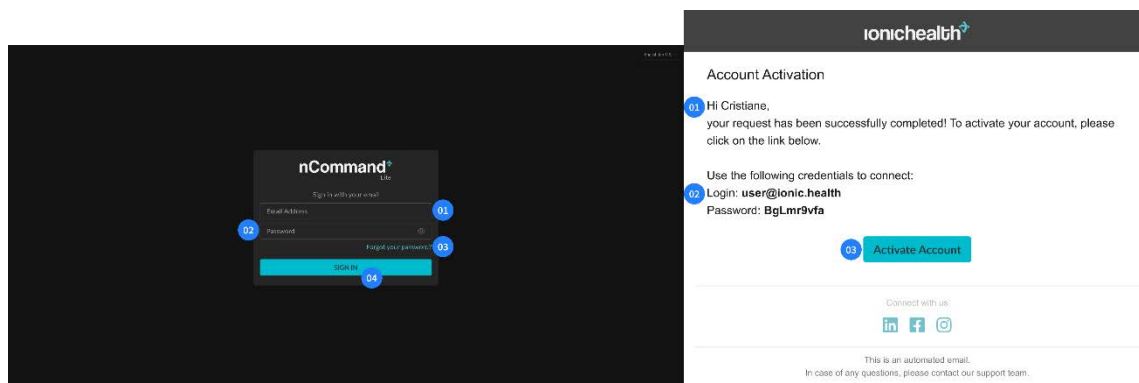
**Bemærk:** Dette afsnit gælder ikke for brugere, der logger på via en ekstern identitetsudbyder (External IdP).

Tænd for computeren, og dobbeltklik på genvejsikonet til nCommand Lite, som normalt findes på skrivebordet. Du kan også få adgang til URL'en direkte i browseren.

Din første adgang er et afgørende trin, der gør, at du kan begynde at bruge platformen sikkert og effektivt. Her er, hvad du skal vide:

**1 – Velkomstmil:** Du vil modtage en e-mail med dine loginoplysninger, inklusive din tilknyttede personlige e-mailadresse, en midlertidig adgangskode og et direkte link til klientplatformen. Denne e-mail er afgørende for at du kan starte forløbet med nCommand Lite.

**2 – Oprettelse af adgangskode:** Efter at du har åbnet linket, skal du indtaste din tilknyttede e-mailadresse og den adgangskode, du fik i velkomstmilen. Ved at klikke på "Sign in" (Log på) vil du blive sendt videre til en side, hvor du kan oprette en ny adgangskode. Du skal indtaste den gamle adgangskode, den nye adgangskode og bekræftelsen af den nye adgangskode. Den skal være stærk og sikker og indeholde mindst 3 af følgende: et lille bogstav, et stort bogstav, et tal og et symbol, og være på mindst 8 tegn. Når du klikker på "Continue" (Fortsæt) bliver du sendt videre til en side, hvor du skal bekræfte din e-mail igen. Ved at klikke på "Continue" (Fortsæt) bliver du nu sendt til startskærmen, som er tilpasset i henhold til din specifikke brugerprofil.



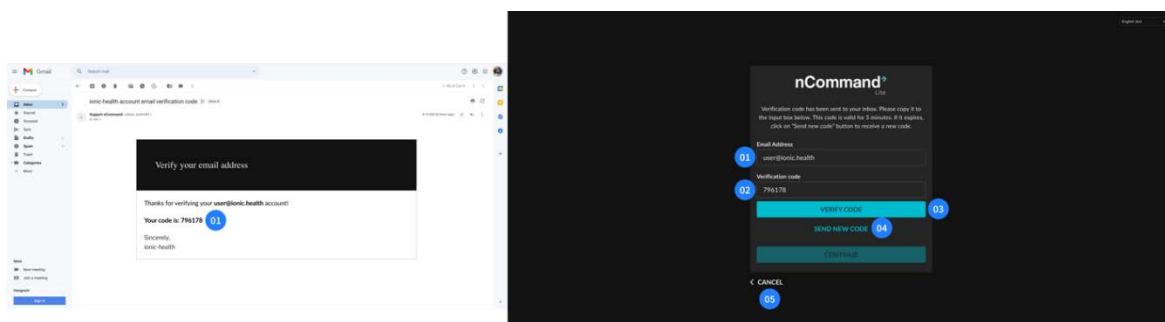
**Figur 02: Venstre** – Login-side til nCommand Lite: **01** – E-mailadresse; **02** – Adgangskode; **03** – "Har du glemt din adgangskode?"; **04** – Knappen Sign In (Log ind)

**Højre** - nCommand Lite-velkomstmil, der er modtaget, efter at brugeren er blevet registreret: **01** – E-mail til kontoaktivering; **02** – Loginoplysninger; **03** – Knappen Activate Account (Aktivér konto)

Denne indledende procedure er designet til at sikre maksimal sikkerhed for din konto fra starten. Fra og med din anden adgang vil processen blive strømlinet, men være lige så sikker, med en tofaktorgodkendelseskode sendt til din tilknyttede e-mail ved hvert login for at sikre den fortsatte sikkerhed af din konto. Der vil blive anmodet om denne kode igen 12 timer efter login. Hvis tidsgrænsen udløber under en aktiv fjernsession, afbrydes sessionen ikke, og der anmodes om koden ved næste login.

Når du har logget på nCommand Lite, leder systemet dig automatisk til startskærmen, som tilpasses i henhold til din specifikke brugerprofil. Uanset om du er lokal tekniker eller fjerntekniker, er grænsefladen designet til at opfylde de behov og den adgang, der er relevant for din rolle. Dette intuitive design sikrer, at du har alle de værktøjer og oplysninger, der er nødvendige for en effektiv brugeroplevelse fra det øjeblik, du logger på.

**Bemærk:** Når login-metoden er konfigureret som nCommand Lite, skal login altid ske via denne metode. Selvom knappen External IdP (ekstern identitetsudbyder) vises på login-skærmen, vil den ikke fungere for disse brugere.



**Figur 03: Venstre – nCommand Lite-tofaktorgodkendelse (2-FA), e-mail: 01 – 2-FA-kode  
Højre – nCommand Lite-tofaktorgodkendelsesside: 01 – E-mail Address (E-mailadresse);  
02 – Verification Code (Bekræftelseskode); 03 – Knappen Verify Code (Bekræft kode)  
04 – Send New Code (Send ny kode); 05 – Cancel (Annuller)**

### 3.2.2. Login via ekstern identitetsudbyder

I nogle tilfælde kan brugere logge ind på platformen via en ekstern identitetsudbyder (IdP), som giver dem mulighed for at bruge deres organisations eksisterende godkendelsestjeneste, en mekanisme også kendt som Single Sign-On (SSO). Med denne metode vil den forudregistrerede bruger ikke modtage en velkomstmil. Den lokale it-tjeneste skal kontrollere kompatibiliteten, konfigurere metoden og informere brugeren om, hvilken e-mail (ekstern identitetsudbyder) der skal bruges.

Når denne mulighed er tilgængelig, skal brugeren altid logge ind ved hjælp af den eksterne identitetsudbyder (f.eks. Amazon Cognito, Microsoft Entra ID, Microsoft AD B2C). Login-metoden via nCommand Lite vil ikke være tilgængelig for eksterne IdP-brugere.

For at logge ind med den eksterne identitetsudbyder skal du klikke på knappen med identitetsudbydernavnet og følge instruktionerne fra den eksterne autentifikator. Hvis din institution har mere end én ekstern identitetsudbyder integreret, skal du sørge for at bekræfte,

hvilken udbyder du er registreret hos. Andre udbydere vil ikke fungere. Hvis du har spørgsmål eller støder på problemer, kan du kontakte din lokale IT-service.

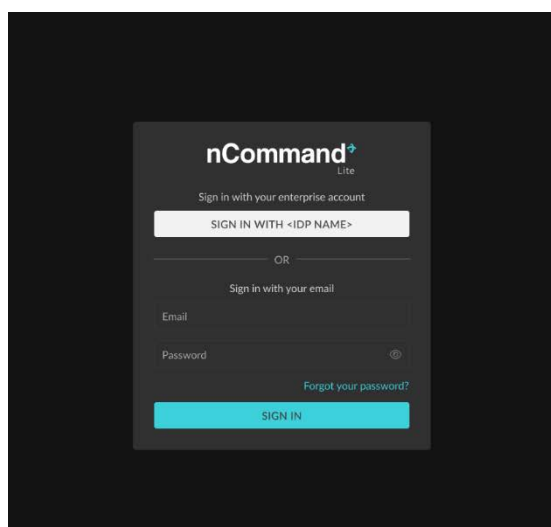
I scenarier, hvor brugere deler den samme maskine og bruger Single Sign-On (SSO), anbefales det, at hver bruger vælger indstillingen "do not stay signed in" (forbliv ikke logget på) under eksternt identitetsudbyder-login (hvis tilgængeligt) eller logger ud af den eksterne udbyder efter at have logget ud af nCommand Lite.

For denne login-mulighed administreres hele login- og logout-processen – herunder politikker for oprettelse og udløb af adgangskoder, multifaktorgodkendelse (MFA) og kontospærring – udelukkende af kundens it-team, der konfigurerede den eksterne identitetsudbyder.

Når du logger ind via ekstern identitetsudbyder, skal funktionerne "Forgot Password" (Glemmt adgangskode) og "Change Password" (Skift adgangskode) udføres i henhold til den eksterne identitetsudbyders proces.

**Bemærk:** Indstillingen "Forgot Password" (Glemmt adgangskode) vises stadig på login-skærmen, men den vil ikke fungere for disse brugere. Det vil muligvis gå videre til de næste trin i processen, men vil ikke fuldføre dem. Hvis du har brug for at gendanne din adgangskode, skal du følge instruktionerne fra din eksterne identitetsudbyder.

**Vigtigt:** Selv når du bruger en ekstern identitetsudbyder, skal brugeren være forudregistreret på nCommand Lite-plattformen for at få adgang.



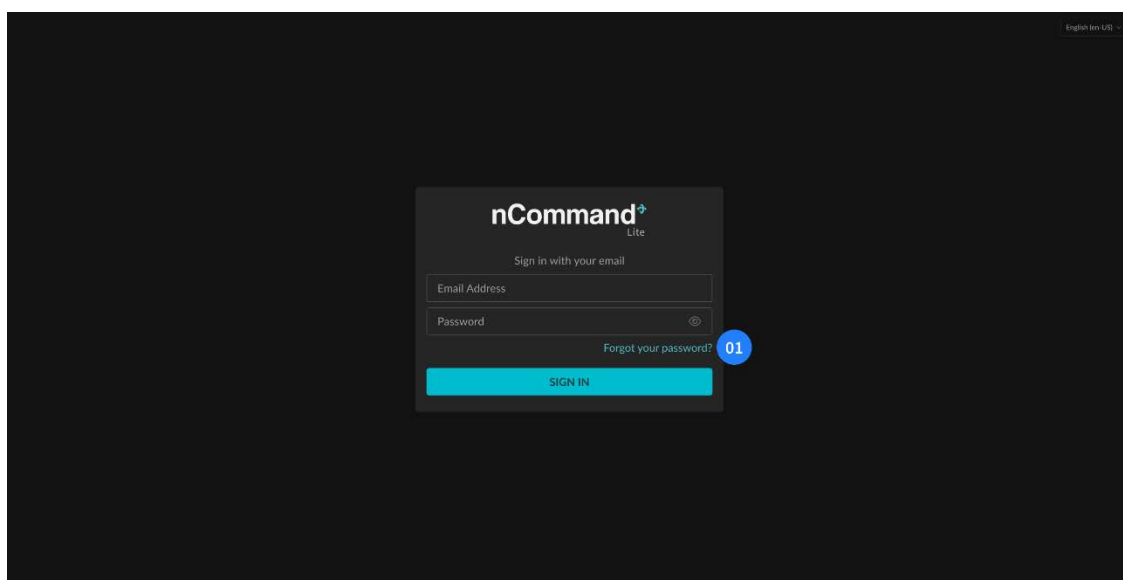
**Figur 04:** Eksempel på login-skærm via ekstern identitetsudbyder

## Afsnit 3.3 - Administration af adgangskoder

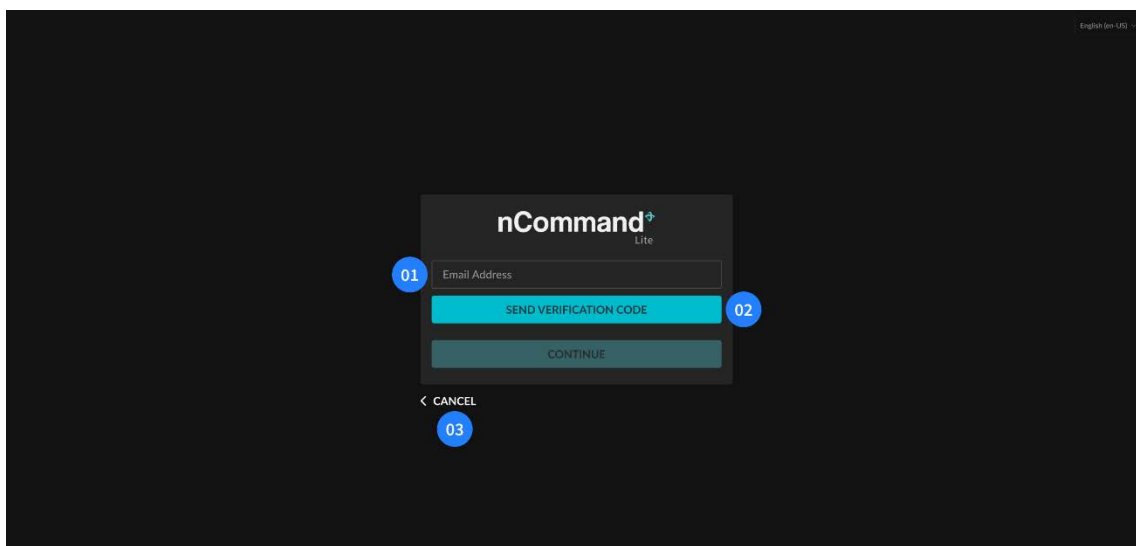
Efter at have tilgået platformen for første gang kan brugerne ændre deres adgangskode eller, hvis den blev glemt, indstille en ny adgangskode.

**Bemærk:** Når du logger ind via ekstern identitetsudbyder, skal funktionerne **Forgot Password** (Glemt adgangskode) og **Change Password** (Skift adgangskode) udføres i henhold til den eksterne identitetsudbyders proces.

- **Gendan adgangskode:** Gør det muligt for brugere at gendanne kontoadgang, skulle de glemme deres adgangskode. Du skal blot klikke på linket "Forgot your password?" (Har du glemt din adgangskode?) på login-siden, indtast den tilknyttede e-mailadresse, og send oplysningerne. Systemet sender derefter en e-mail med en bekræftelseskode. Når du udfylder koden og klikker på "Verify Code" (Bekræft kode), vil brugerne blive bedt om at bekræfte den tilknyttede e-mail. Ved at klikke på "Continue" (Fortsæt) dirigeres brugerne til en side, hvor de kan indtaste en ny adgangskode og bekræfte den nye adgangskode. Hvis den nye adgangskode opfylder systemkravene, kan brugerne registrere den og derefter logge på med de opdaterede brugeroplysninger.

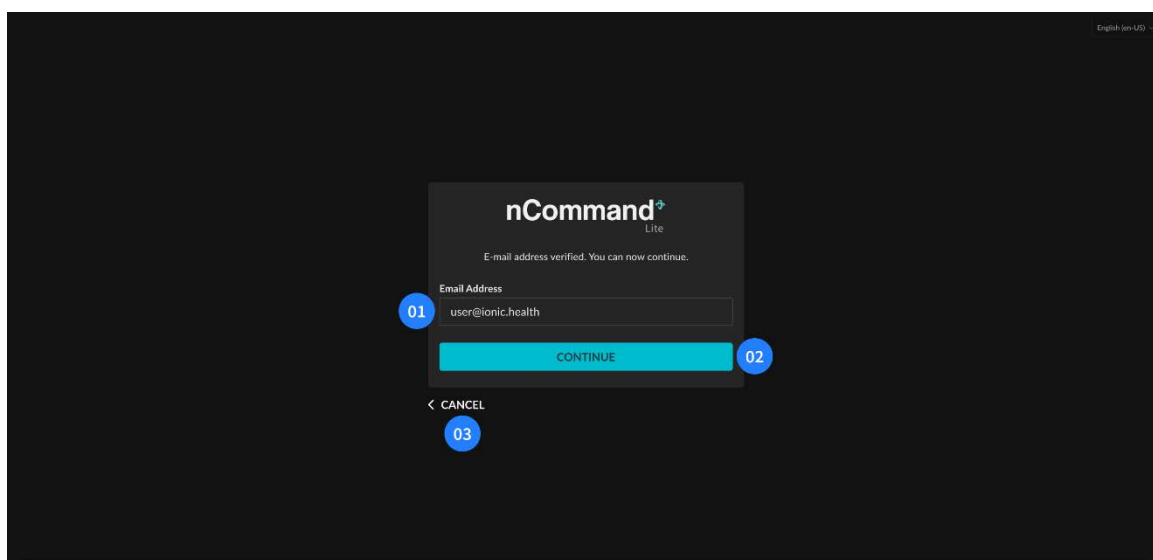


**Figur 05:** nCommand Lite-link til side for nulstilling af adgangskode  
**01** – Har du glemt din adgangskode?



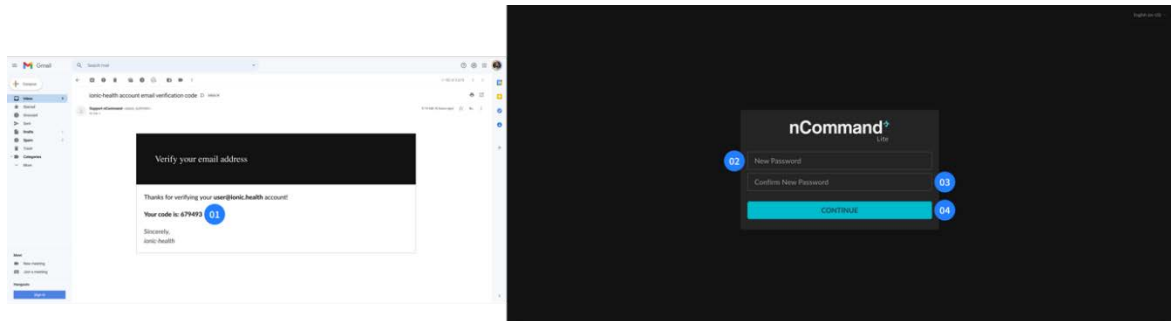
**Figur 07:** nCommand Lite-side til nulstilling af adgangskode

**01** – E-mail Address (E-mailadresse); **02** – Send Verification Code (Send bekræftelseskode); **03** – Cancel (Annuller)



**Figur 07:** E-mailbekræftelse til nCommand Lite

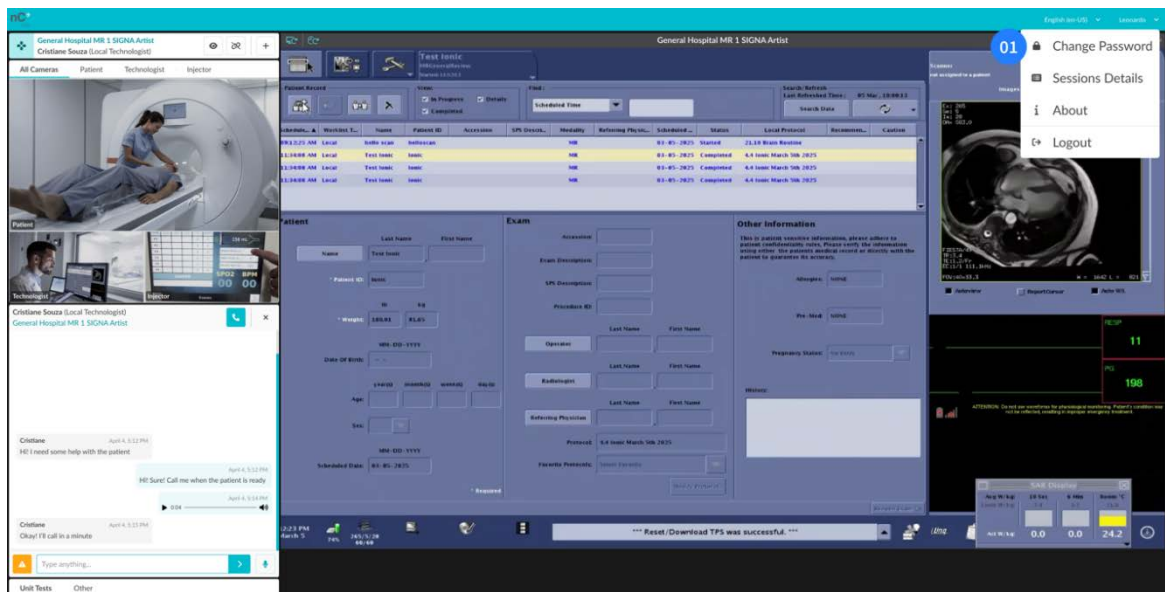
**01** – E-mail Address (E-mailadresse); **02** – Knappen Continue (Fortsæt); **03** – Cancel (Annuller)



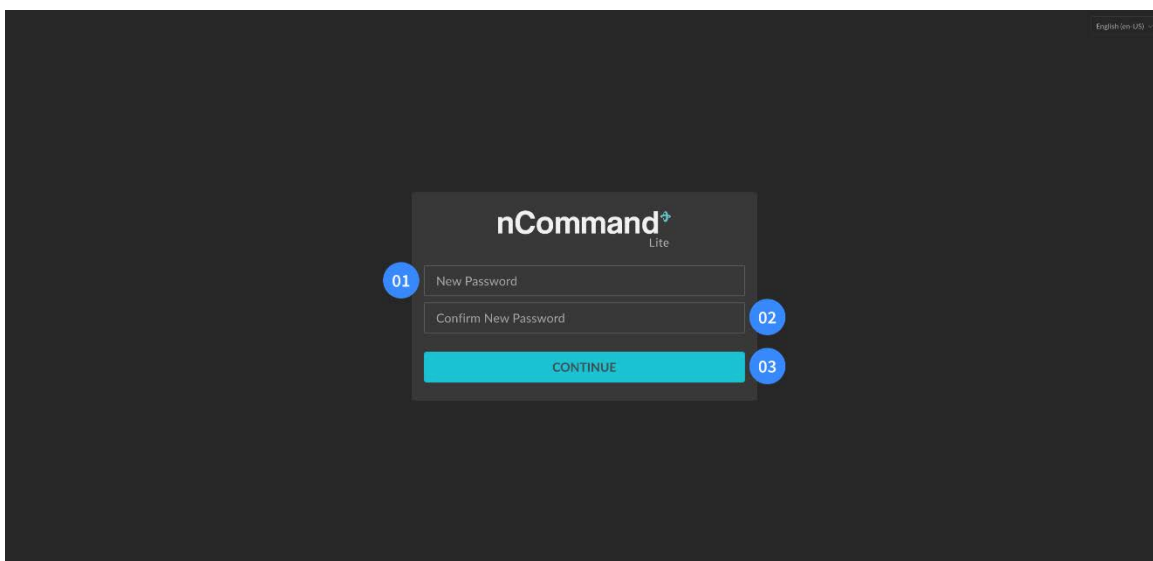
**Figur 08:** E-mail med kode til registrering af ny adgangskode (venstre) til nCommand Lite og nCommand Lite-side til skift af adgangskode (højre)

**01** – 2FA-kode; **02** – New Password (Ny adgangskode); **03** – Confirm New Password (Bekræft ny adgangskode); **04** – Knappen Continue (Fortsæt)

- Skift adgangskode:** Gør det muligt for brugere at opdatere deres adgangskode ved at overholde specifikke kriterier, herunder mindst 3 elementer af følgende: et lille bogstav, et stort bogstav, et tal og et symbol og være på mindst 8 tegn. Systemet kontrollerer, om den nye adgangskode opfylder disse kriterier og sender brugeren en meddelelse, hvis adgangskoden ikke opfylder disse kriterier. Brugere skal desuden bekræfte den nye adgangskode for at forhindre indtastningsfejl. Brugeren skal klikke på ikonet i øverste højre hjørne og vælge menuen "Change Password" (Skift adgangskode) for at skifte adgangskoden. Vedkommende kobles fra platformen og sendes til en side med henblik på at bekræfte den tilknyttede e-mail. Systemet sender derefter en e-mail med en bekræftelseskode. Når brugere tilføjer koden og klikker på "Verify code" (Bekræft kode), sendes de til et skærbillede, hvor de kan indtaste en ny adgangskode.



**Figur 09:** Rullemenupunkt til skift af adgangskode til nCommand Lite  
**01** – Change Password (Skift adgangskode)



**Figur 11:** nCommand Lite-side til skift af adgangskode

**01** – New Password (Ny adgangskode); **02** – Confirm New Password (Bekræft ny adgangskode); **03** – Knappen Continue (Fortsæt)

### Afsnit 3.4 - Adgang med lokal teknikerprofil



#### ADVARSEL!

Inden platformen tages i brug, skal fjernteknikeren kontaktes telefonisk.



#### ADVARSEL!

For at undgå overophedning må der ikke placeres genstande foran blæseren på e-KVM-computeren, og for at undgå beskadigelse må der ikke placeres genstande oven på den.



#### ADVARSEL!

Under fjernsessioner er den lokale tekniker ansvarlig for at styre og håndhæve lokale sikkerhedsregler for hver type undersøgelse og for undersøgelsens specifikke krav. Bliv altid i kontrolrummet og/eller undersøgelsesrummet for at sikre sikkerheden af både patienten og de involverede fagfolk.



#### ADVARSEL!

Enhver bevægelse af bordet under sessionen må kun udføres af den lokale tekniker, når systemet anmoder om det. Inden lokalet forlades, skal den lokale tekniker altid tilbagekalde fjernteknikerens adgang.



#### ADVARSEL!

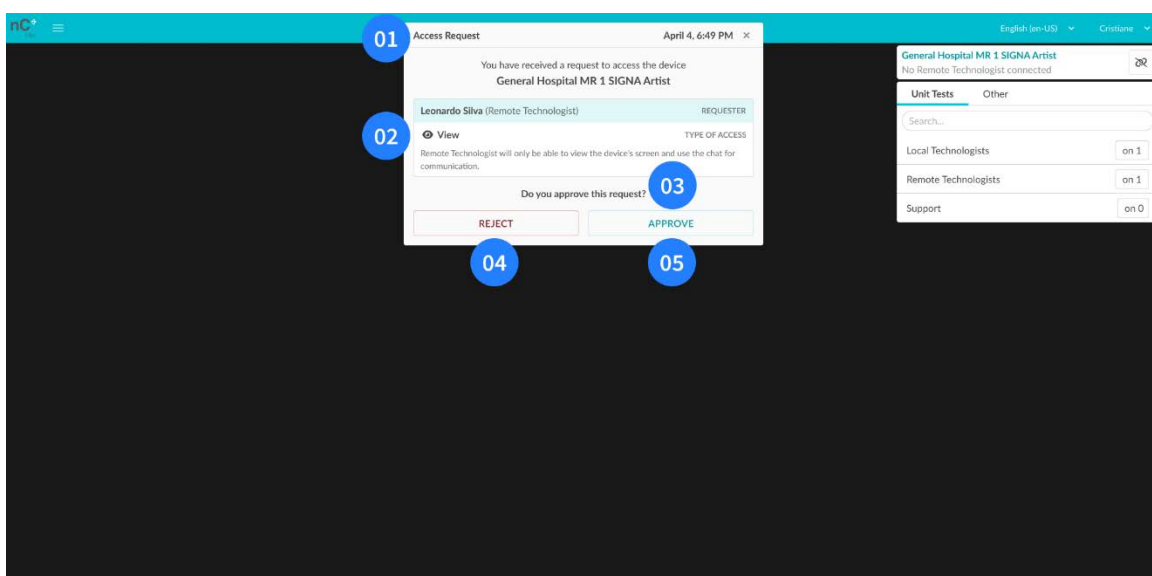
Kun den lokale tekniker har lov til at flytte bordet med henblik på at placere patienten i udstyret og for at frigøre patienten sikkert. Inden lokalet forlades, skal den lokale tekniker altid tilbagekalde fjernbrugerens adgang.

Når du har logget på platformen, skal du fortsætte med at vælge det ønskede udstyr i feltet Device Selection (Valg af udstyr). Du vil være ansvarlig for denne enhed, så du kan gennemgå fjerneteknikerens anmodning om at få adgang til enheden. Når en fjernetekniker ønsker at få adgang til udstyret, vises et pop op-vindue, der giver dig mulighed for at gennemgå alle de viste oplysninger, før du giver eller afviser adgang. Vær opmærksom på en indgående anmodning fra en fjernetekniker. Det er yderst vigtigt, at du omhyggeligt fører kontrol med hver detalje. I tilfælde hvor de angivne oplysninger ikke bliver registreret, må du ikke give adgang.

Fjerneteknikeren kan få adgang til udstyret ved hjælp af en af to adgangstilstande: **Kontrol** eller **Vis**:

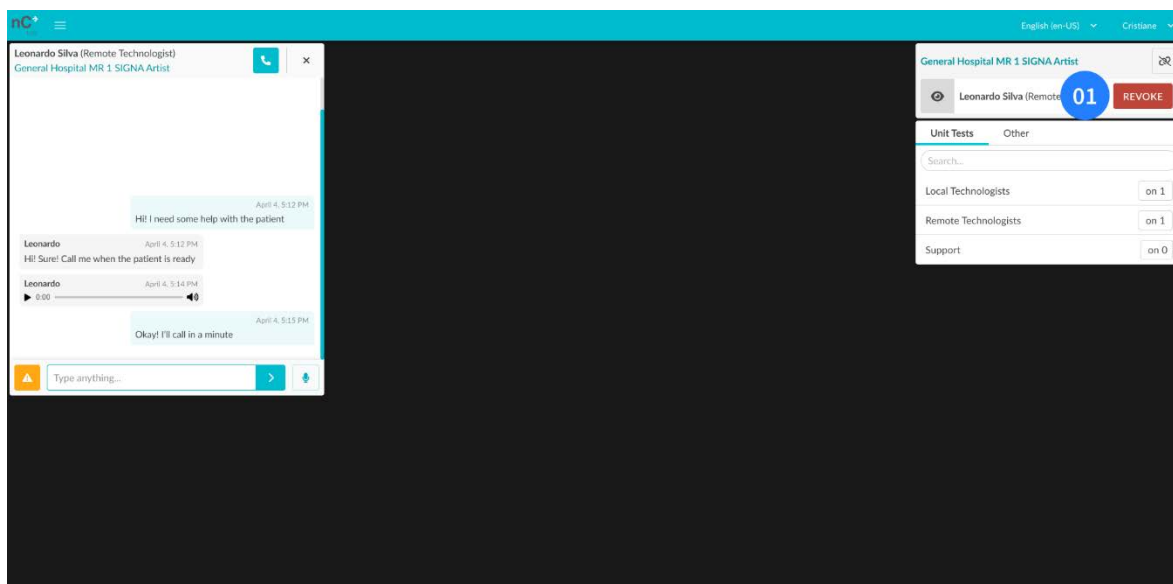
- **Kontroltilstand** – giver fjerneteknikeren mulighed for at kontrollere musen og tastaturet samt se udstyrets streaming. Den lokale tekniker mister imidlertid ikke kontrollen over den lokale mus og det lokale tastatur og kan til enhver tid tage kontrollen.
- **Visningstilstand** – giver fjerneteknikeren mulighed for kun at se udstyrets skærm og bruge chatten til kommunikation

Efter valg af udstyr har brugeren adgang til chatfunktionen, hvilket muliggør kommunikation via tekst, lydbeskeder, stemme- og videoopkald med de andre brugere.



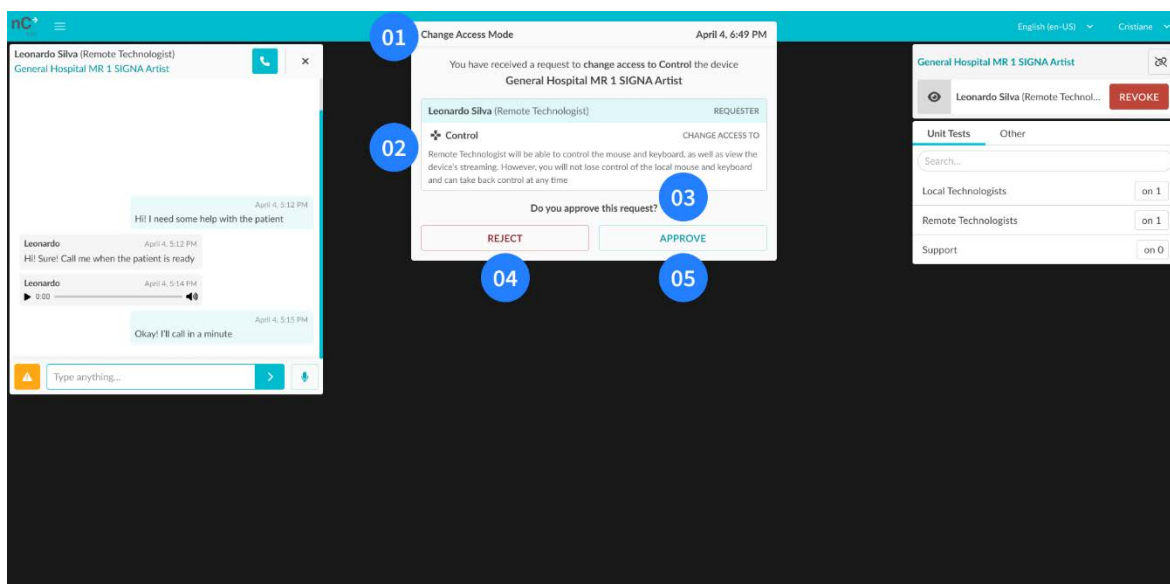
**Figur 11:** Lokal hovedskærm med meddelelse om adgangsanmodning til nCommand Lite  
**01** – Titel (Access Request (Anmodning om adgang)); **02** – Navn på anmoder, rolle og beskrivelse af adgangstype; **03** – Prompt: "Do you approve this request?" (Godkender du denne anmodning?);  
**04** – Knappen Reject (Afvis); **05** – Knappen Approve (Godkend)

Efter godkendelsen kan den lokale tekniker til enhver tid tilbagekalde fjerneteknikerens adgang ved blot at klikke på knappen REVOKE (TILBAGEKALD).



**Figur 12:** Lokal teknikers hovedskærm på nCommand Lite  
01 – Knappen Revoke (Tilbagekald)

Under fjernsessionen kan fjernteknikeren anmode om en ændring af adgangstilstand. Der vises en pop op-anmodning på skærmen. Du kan godkende eller afvise den. Vær opmærksom på de privilegier, som hver adgangstilstand giver fjernteknikeren.



**Figur 13:** nCommand Lite lokal hovedskærm med anmodning om at ændre adgangstilstanden  
01 – Titel (Change Access Mode (Skift adgangstilstand)); 02 – Navn på anmoder, rolle og beskrivelse af adgangstype; 03 – Prompt: "Do you approve this request?" (Godkender du denne anmodning?); 04 – Knappen Reject (Afvis); 05 – Knappen Approve (Godkend)

**ADVARSEL!**

I tilfælde af en mistet forbindelse på den lokale computer har fjernteknikeren stadig adgang til *udstyret*. Kontakt **straks** fjernteknikeren, og bed vedkommende om at **afbryde** forbindelsen til ELLER logge på en anden computer og **tilbagekalde adgangen** for fjernteknikeren, ELLER **tryk på tænd/sluk-knappen** for at lukke e-KVM-computeren ned.

**ADVARSEL!****I tilfælde af scannervedligeholdelse:**

Inden feltteknikeren påbegynder nogen procedurer (enten på udstyret eller i kontrolrummet), skal fjernteknikeren informeres, og adgangen skal tilbagekaldes ved at klikke på knappen "REVOKE ACCESS" (TILBAGEKALD ADGANG). Log derefter af nCommand Lite-plattformen. Hvis der ikke er forbundet en fjerntekniker, skal du logge af nCommand Lite-plattformen, før du starter vedligeholdelse.

## Afsnit 3.5 - Adgang med fjernteknikerprofil

Fjernteknikerens arbejdsområde inkluderer udstyr som f.eks. en computer, skærme (normalt tre), en mus, et tastatur og et headset.

I det kliniske arbejdsforløb har lokale teknikere direkte kontakt med patienten. De er ansvarlige for patientinteraktion, positionering og sikring af sikkerhed og protokoloverholdelse under MR-, CT- eller PET/CT-procedurer i henhold til institutionelle og regulatoriske standarder.

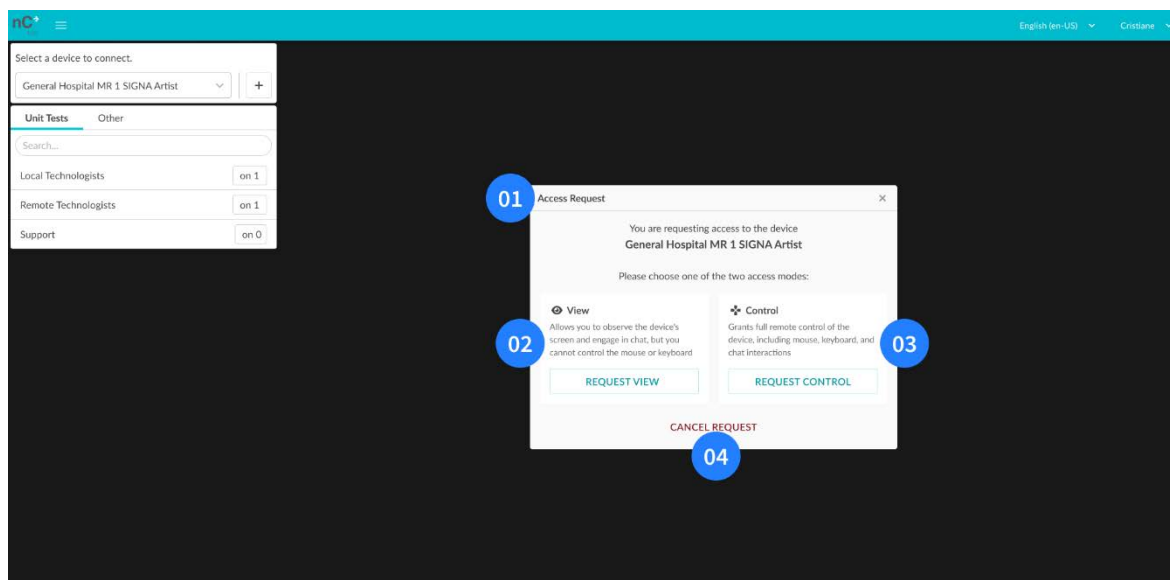
### 3.5.1. Adgangstilstand

Når du har logget på platformen, skal du vælge det udstyr, du vil oprette forbindelse til, i feltet Device Selection (Valg af udstyr). Et pop op-vindue åbner, så du kan vælge adgangstilstand mellem **Kontrol** og **Vis**:

- **Kontroltilstand** – I denne tilstand er både mus- og tastaturkontrol og skærmvisning aktiveret. Lokale fagfolk bevarer fuld adgang til den lokale mus og det lokale tastatur og kan til enhver tid tage kontrollen.
- **Visningstilstand** – Her er det kun muligt at se udstyrets skærm og kommunikere via chatfunktionen.

Når der vælges adgangstilstand, bliver der vist et felt med meddelelsen "Waiting for approval" (Afventer godkendelse), som angiver, at godkendelsen fra den lokale, tilsluttede tekniker er påkrævet for at fortsætte. Denne lokale tekniker har fuld bemyndigelse til når som helst at godkende eller afvise adgang og tilbagekalde adgang, hvis det skønnes nødvendigt. Denne foranstaltning er afgørende for at sikre streng kontrol og opretholde sikkerhed, når udstyret anvendes.

Efter valg af udstyr har brugeren adgang til chatfunktionen, hvilket muliggør kommunikation via tekst, lydbeskeder, stemme- og videoopkald med de andre brugere. Brugeren behøver ikke at være godkendt for at have adgang til chat-funktionen.



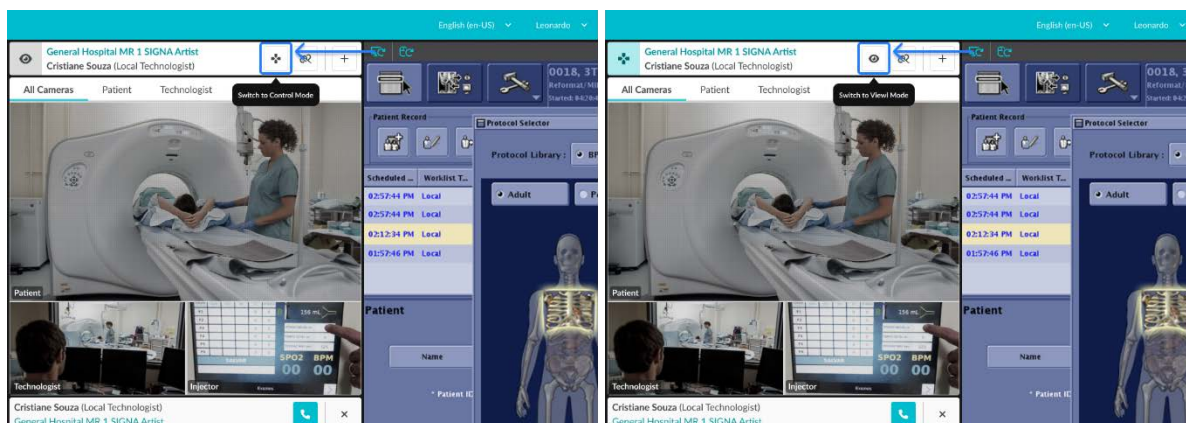
**Figur 14:** nCommand Lite-dialogboks til anmodning om adgang for fjerntekniker efter valg af udstyr  
**01** – Titel (Access Request (Anmodning om adgang)); **02** – Beskrivelse af tilstanden Vis og knappen Request View (Anmod om visning); **03** – Beskrivelse af kontroltilstand og knappen Request Control (Anmod om kontrol); **04** – Cancel Request (Annuller anmodning)

Når adgang til udstyret er blevet godkendt af den lokale tekniker, vil fjernteknikerens grænseflade blive opdateret, så den viser live-feed for udstyret og dets tilknyttede kameraer. Hvis den valgte adgangstilstand er Kontrol, vil muligheden for fjernbetjening af udstyret blive aktiveret.

Denne proces sikrer effektiv og sikker interaktion, hvilket muliggør sikker fjernbetjening af udstyret uden at kompromittere dets integritet eller patientsikkerheden.

Klik på det tilsvarende ikon for at anmode om et skift af adgangstilstand under en fjernsession. Den lokale tekniker kan acceptere eller afvise anmodningen:

- **Acceptor** – streaming genindlæses, uden at chatindhold går tabt. Hvis du er i gang med et tale- og videoopkald, afsluttes det og skal genstartes af en af brugerne.
- **Afvis** – der vises et popup-vindue, der giver dig besked om den lokale teknikers afvisning, og den aktuelle adgang forbliver aktiv



**Figur 15: Venstre – Skift til ikonet for kontroltilstand og værktøjstip  
Højre – Skift til ikonet for tilstanden Vis og værktøjstip**



### ADVARSEL!

Udstyrscomputerens bruger- og rodadgangskode: Begge skal opbevares af den vært på stedet, som modtager installationsteamet.



### ADVARSEL!

Enhver bevægelse af bordet under sessionen må kun udføres af den lokale tekniker, når systemet anmoder om det. Inden lokalet forlades, skal den lokale tekniker altid tilbagekalde fjernteknikerens adgang.



### ADVARSEL!

Kun den lokale tekniker har lov til at flytte bordet med henblik på at placere patienten i udstyret og for at frigøre patienten sikkert. Inden lokalet forlades, skal den lokale tekniker altid tilbagekalde fjernbrugerens adgang.



### ADVARSEL!

Hold altid øje med lokalet gennem videokameraet, og sørg for, at der er kommunikation med den lokale tekniker, før der udføres aktiviteter.



### ADVARSEL!

Hvis forbindelsen til den lokale computer skulle gå tabt, skal du straks kontakte den lokale tekniker og afbryde forbindelsen.



### ADVARSEL!

#### I tilfælde af scannervedligeholdelse:

Efter at være blevet underrettet om starten af vedligeholdelsen af udstyret skal det sikres, at enhver adgang er blevet tilbagekaldt af den lokale tekniker, og der logges af nCommand Lite-platformen. Hvis adgangen ikke er blevet tilbagekaldt, skal du logge af nCommand Lite-platformen og straks kontakte den lokale tekniker for at underrette denne.

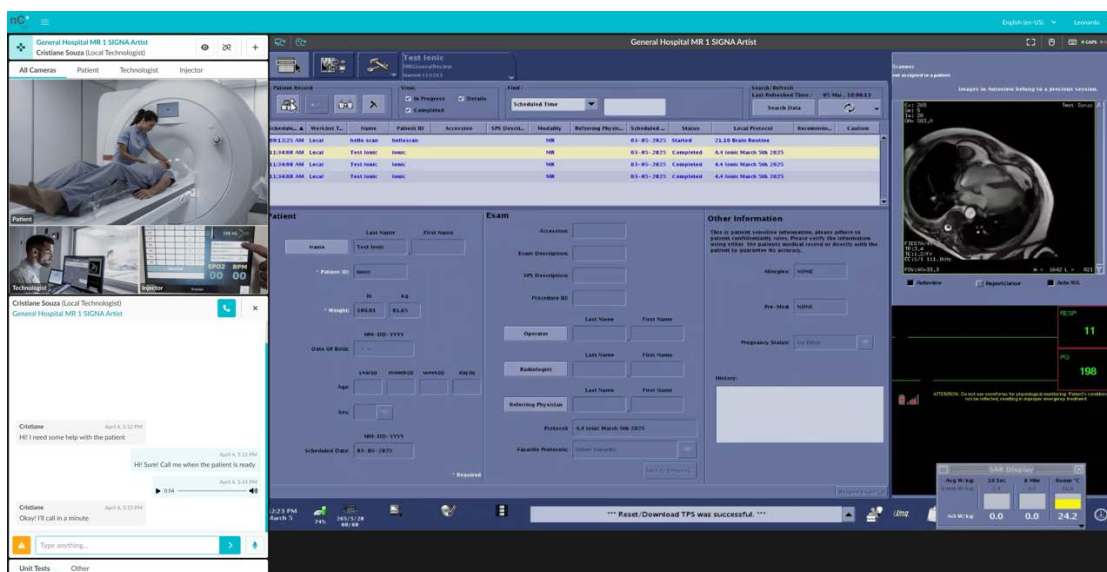


### ADVARSEL!

For at fjernstyre musen og tastaturet skal den valgte adgangstilstand være Kontrol. i Visningstilstand har fjernteknikeren kun tilladelse til at se streaming og lokale kameraer.

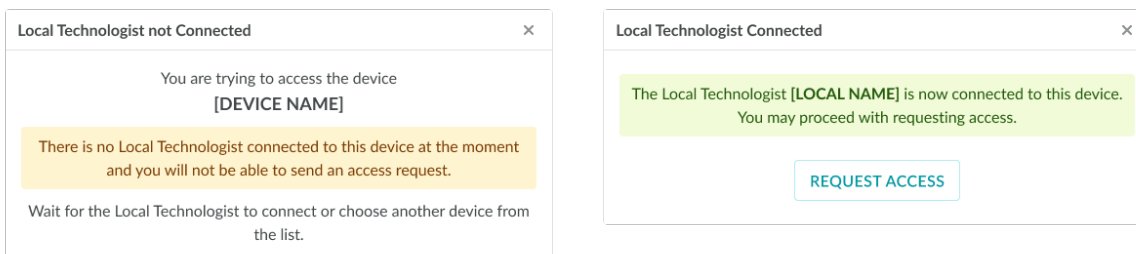
**ADVARSEL!**

Hvis svaret på din anmodning tager længere tid end forventet, skal du kontakte den lokale tekniker via chat eller telefon.



**Figur 16:** nCommand Lite-fjernteknikers hovedskærmsvisning

Når fjernteknikeren anmoder om adgang, og der ikke er forbindelse til en lokal tekniker på udstyret, viser platformen en pop up-advarsel. Så snart den lokale tekniker opretter forbindelse, informerer platformen fjernteknikeren om, at de kan anmode om adgang igen.



**Figur 17:** nCommand Lite-advarsler – lokal teknikers forbindelsesstatus

**Venstre panel:** Meddelelse, der angiver, at der blev gjort et forsøg på at få adgang til enheden ([DEVICE NAME]), men at der ikke er tilknyttet en lokal tekniker i øjeblikket.

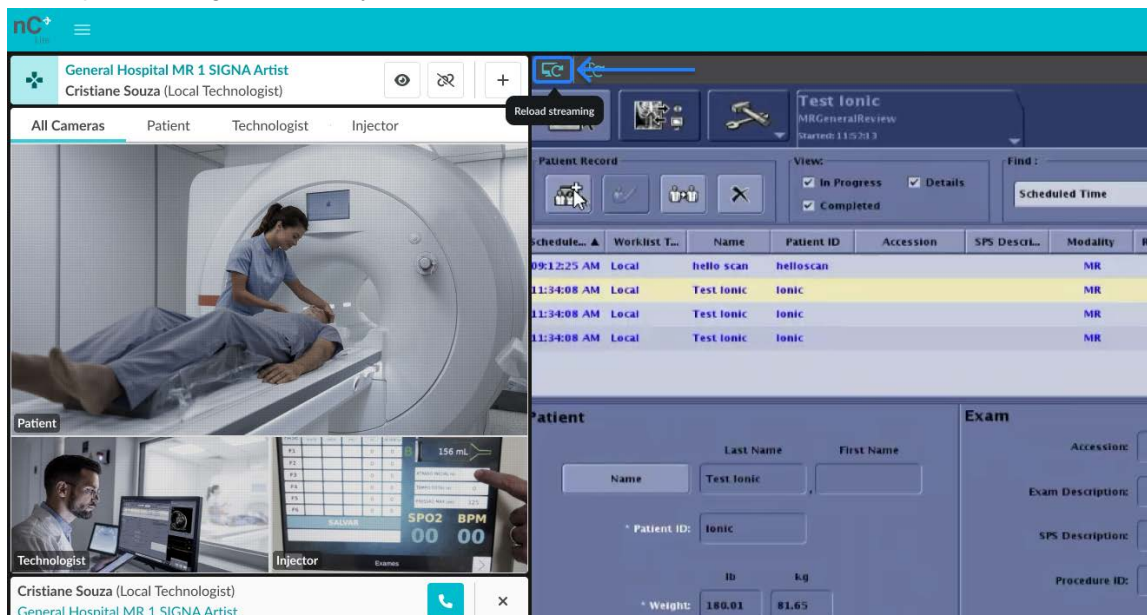
**Højre panel:** Meddelelse, der bekræfter, at den lokale tekniker ([LOCAL NAME] (LOKALT NAVN)) har oprettet forbindelse til udstyret ([DEVICE NAME]), efter at der ikke tidligere har været forbindelse.

### 3.5.2. Streaminglinje

Streaminglinjen viser vigtige oplysninger og kontroller relateret til enhedens streamingssession. Det inkluderer knapperne "Reload Streaming" (Genindlæs streaming) og "Mouse Resync" (Resynkronisering af mus), enhedens navn, skærmopløsningen og den aktuelle status for fjerntcomputerens mus og tastatur.

## 1 – Genindlæs streaming

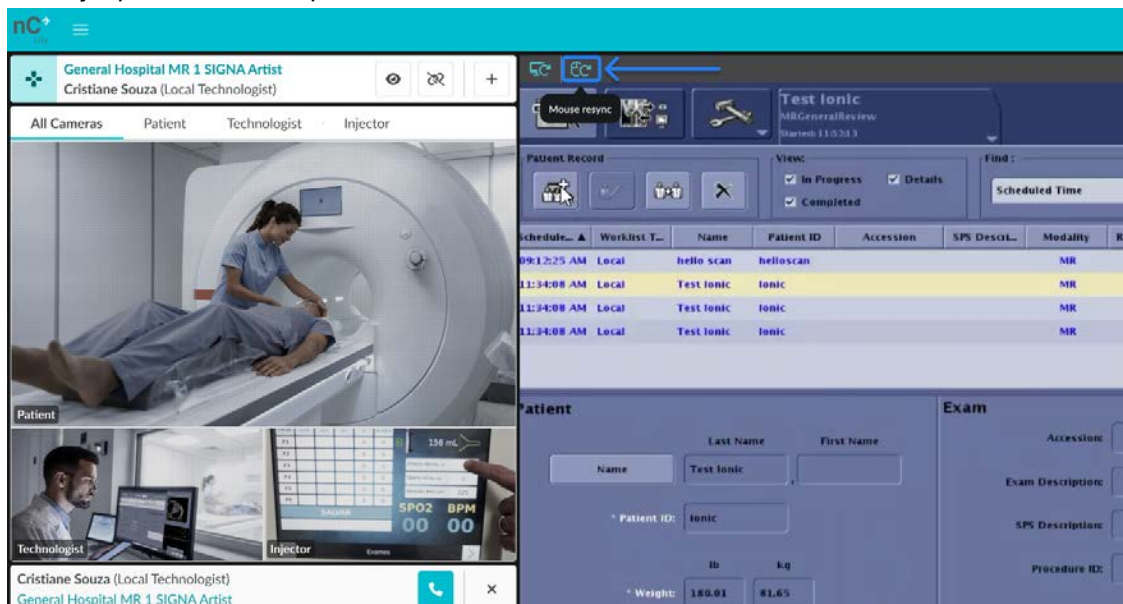
Denne funktion giver fjernteknikere mulighed for at genoprette adgangen til udstyr i tilfælde af forbindelsesfejl eller nedsat ydeevne. Hvis du oplever nogen former for afbrydelse eller skærmforsinkelse på enhedens computer, kan du klikke på ikonet "Reload Streaming" (Genindlæs streaming) i streaminglinjen. Dette vil bede platformen om at genoprette forbindelsen til enhedens computer samt genindlæse systemkameraerne.



**Figur 18:** nCommand Lite-knappen "Reload Streaming" (Genindlæs streaming)

## 2 – Mouse Resync (Resynkronisering af mus)

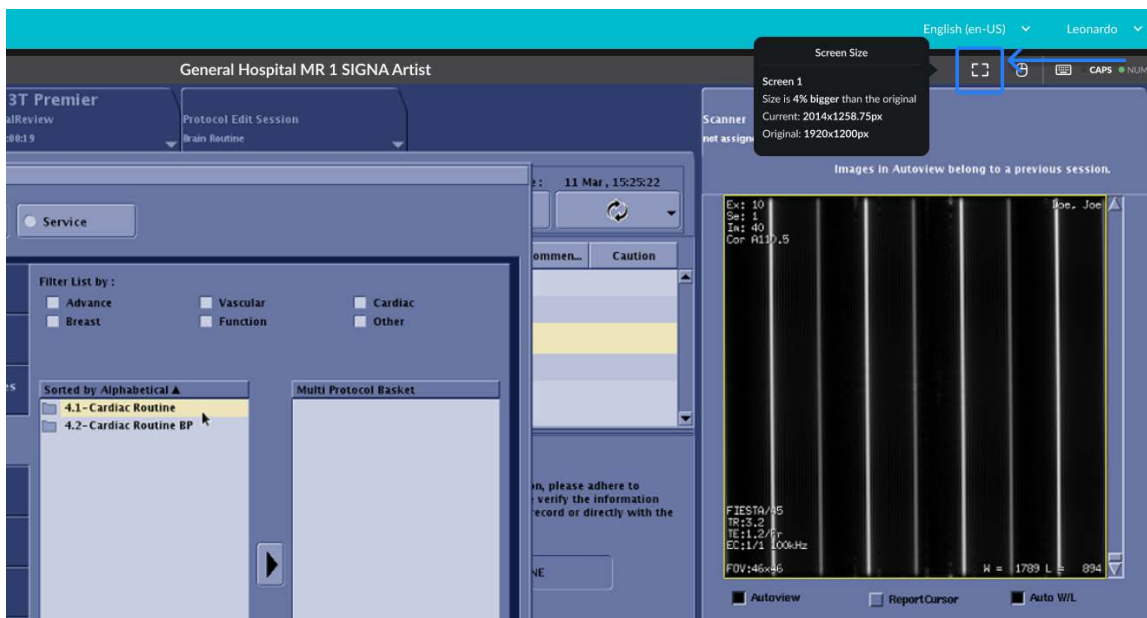
I tilfælde af en langsom eller forkert justeret mus klikker du på knappen "Mouse Resync" (Resynkronisering af mus) på linjen over streamingvinduet for at resynkronisere udstyrets mus ved hjælp af e-KVM-computeren.



**Figur 19:** nCommand Lite-knappen Mouse Resync (Resynkronisering af mus)

### 3 – Streamingvisning

Denne funktion giver fjernteknikeren oplysninger om den oprindelige streamingopløsning (fra enheden) og den aktuelle opløsning i pixels, der vises på den eksterne arbejdsstation.



Figur 20: nCommand Lite-værktøjstip om streamingstørrelse

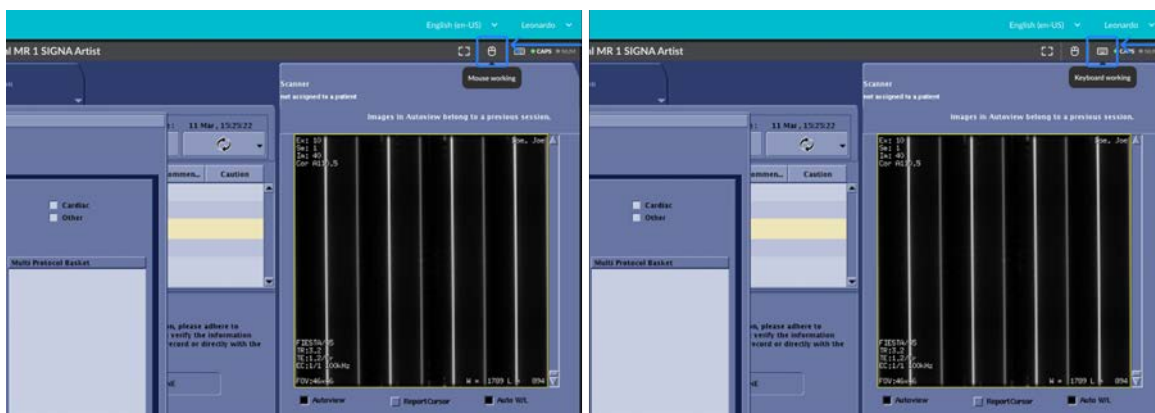
### 4 – Status for mus og tastatur

Denne funktion informerer fjernteknikeren om, hvorvidt musen og tastaturet fungerer korrekt. Sammen med tastaturstatus kan brugeren se, om tastaturetasterne **Caps lock** og **Num Lock** på udstyrets computer er tændt eller slukket. Denne funktionalitet afhænger imidlertid af, at computerudstyret leverer disse oplysninger. I situationer, hvor disse oplysninger ikke gøres tilgængelige af udstyrssystemet, vises status for tasterne **Caps Lock** og **Num Lock** ikke. Både musens og tastaturets status vises kun, når brugeren anvender adgangstypen Kontrol.

Når der oprettes forbindelse til udstyr, kan en uoverensstemmelse mellem **Caps Lock**- og **Num Lock**-indikatorerne på fjerncomputeren og udstyret føre til usammenhængende indtastninger. Hvis indikatorerne ser ud til at være aktiveret på udstyret, men ikke er aktive på fjerncomputeren, kan brugeren eventuelt foretage indtastninger med store bogstaver på udstyret, mens denne tekst vises med små bogstaver i chat-funktionen eller omvendt. Hvis **Caps Lock** er aktiveret på fjerncomputeren, men deaktiveret på udstyret, vil det samme problem opstå i omvendt rækkefølge.

For at forhindre dette problem skal det sikres, at **Caps Lock** og **Num Lock** enten begge er aktiveret, eller begge er deaktiveret, før der logges på udstyret. Hvis der opstår en uoverensstemmelse, skal brugeren afbryde forbindelsen til udstyret, justere nøglestatus på fjerncomputeren og derefter oprette forbindelse igen.

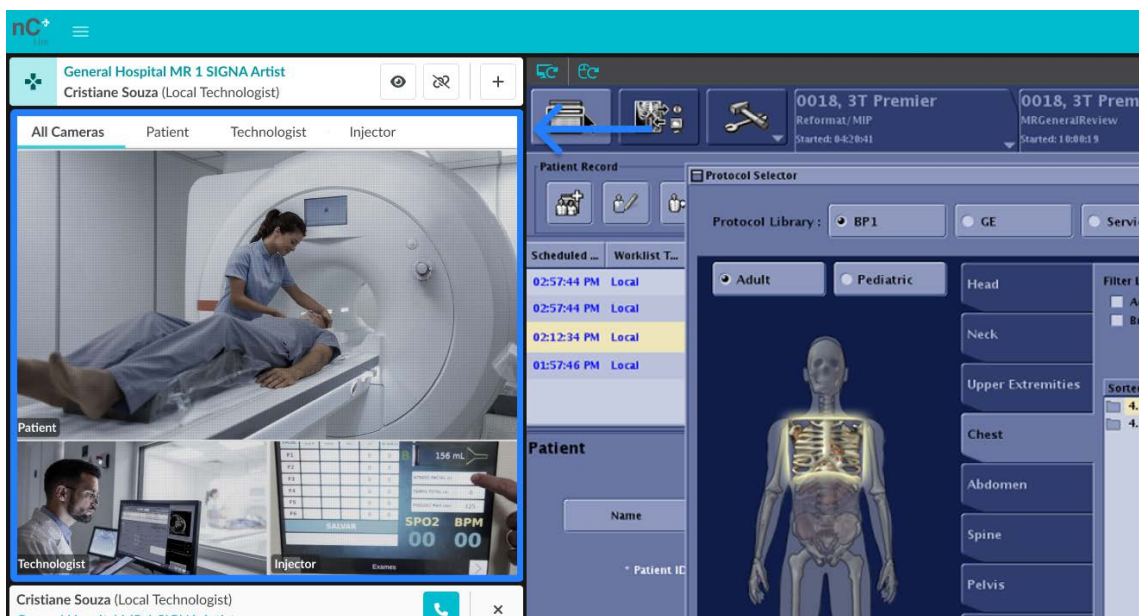
Desuden vises **statusindikatorerne for mus og tastatur** kun, når brugeren har **Kontroladgang** til udstyret.



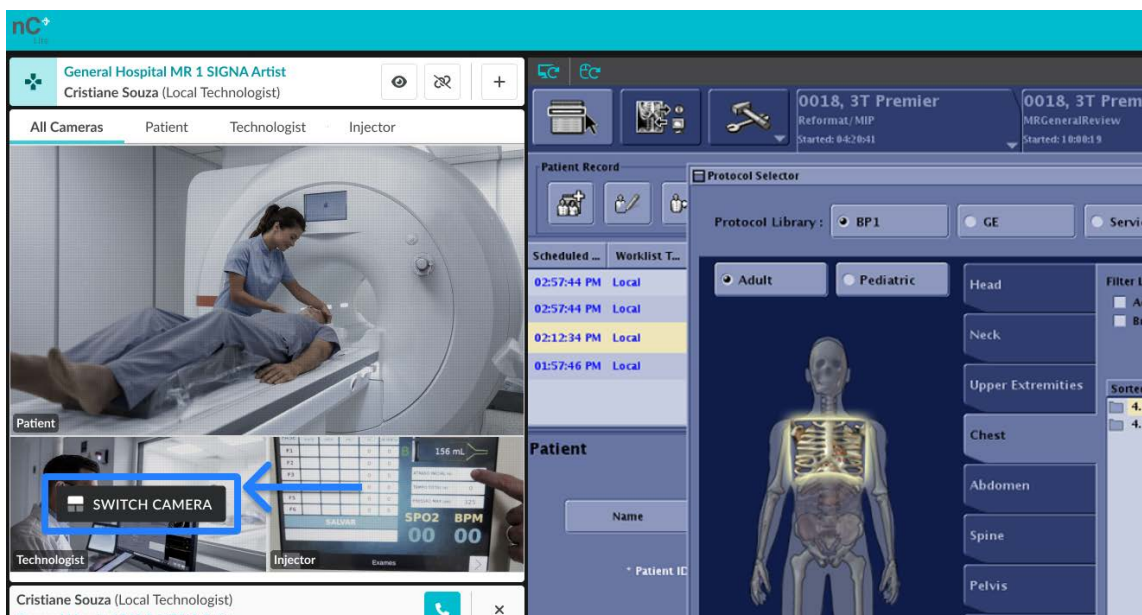
**Figur 21:** Venstre – nCommand Lite Musestatus-værktøjstipinformation  
Højre – nCommand Lite-værktøjstip om tastaturstatus

### 3.5.3. Multikamera

Denne funktion gør det muligt for fjernteknikeren at se flere kameraer på samme tid. Hvis der er mere end ét kamera tilgængeligt, er det muligt kun at se ét kamera og skifte mellem dem ved at klikke på menuen med det navn, der er angivet for hvert kamera. Ved at vælge "ALL CAMERAS" (ALLE KAMERAER) vises alle tilgængelige kameraer i billedrammen, hvor ét af dem er fremhævet. Der skiftes til det fremhævede kamera ved at holde musen hen over et af kameraerne i den lille ramme og klikke på "SWITCH CAMERA" (Skift kamera).



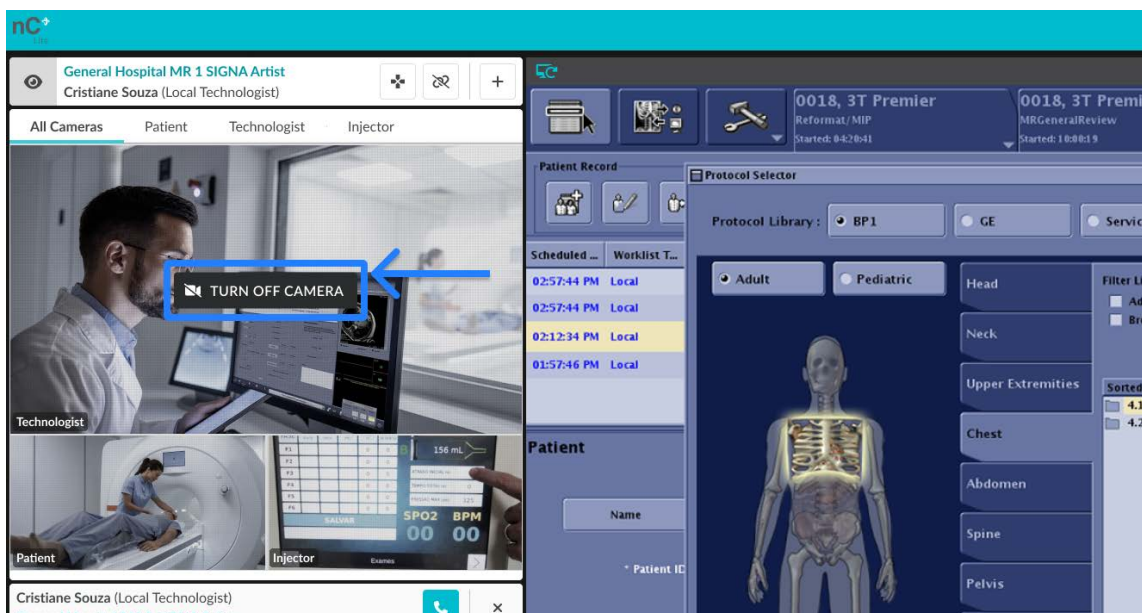
**Figur 22:** nCommand Lite multikamera-billedvisning



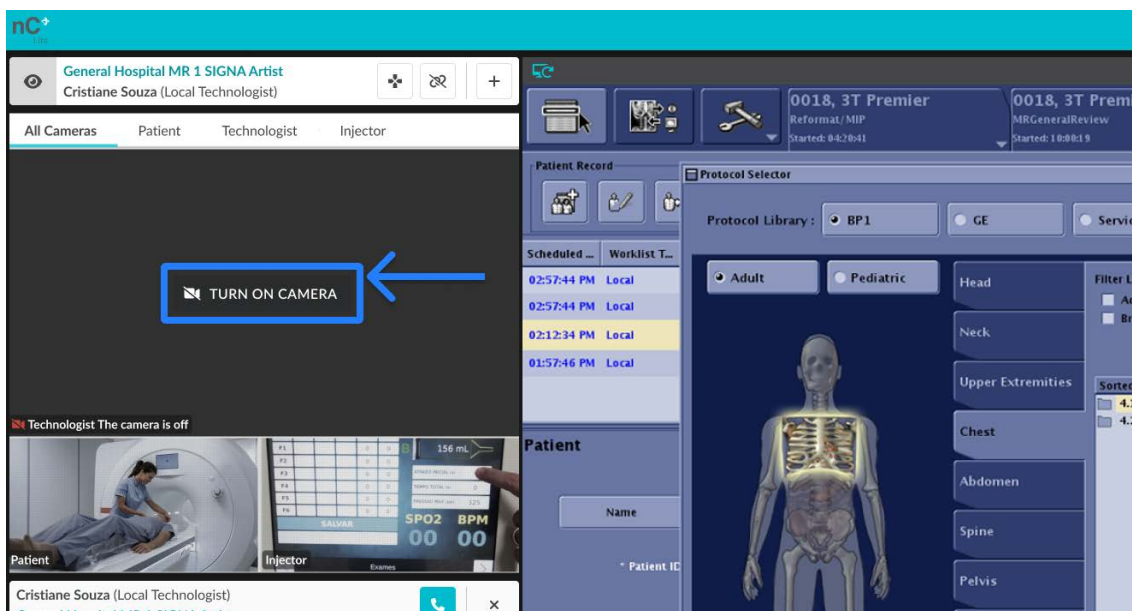
**Figur 23:** nCommand Lite-multikameraets pegefølsomme knap "SWITCH CAMERA" (Skift kamera)

Hvis fjerntechnikerer under en aktiv fjernsession skaffer adgang som **Vis**, er det muligt at slukke for et eller flere kameraer ved at holde musen over det valgte kamera og klikke på "TURN OFF CAMERA" (Sluk Kamera). Hvis du vil se kameraet igen, skal du blot gentage processen og klikke på "TURN ON CAMERA" (Tænd Kamera).

**BEMÆRK:** Muligheden for at slukke for kameraer er kun tilgængelig i tilstanden Vis. I kontroltilstand er det ikke muligt at slukke for kameraerne.



**Figur 24:** nCommand Lite-multikameraets pegefølsomme knap "TURN OFF CAMERA" (Sluk kamera) i tilstanden Vis



**Figur 25:** nCommand Lite-multikameraets pegefølsomme knap "TURN ON CAMERA" (Tænd kamera) i tilstanden Vis

### 3.5.4. Åbn en anden enhed

Giver fjernteknikeren mulighed for at åbne en ny browserfane i nCommand Lite, hvilket gør det muligt for brugeren at vælge nyt udstyr for at udføre mere end én fjernscanning samtidigt. Hvis du vil åbne for nyt udstyr og få adgang, skal du blot klikke på knappen "Open Another Device" (Åbn en anden enhed), hvorefter du får vist en advarsel, så du kan udføre denne samtidige handling på sikker vis. Du skal læse advarslen, før du åbner dette nye vindue.

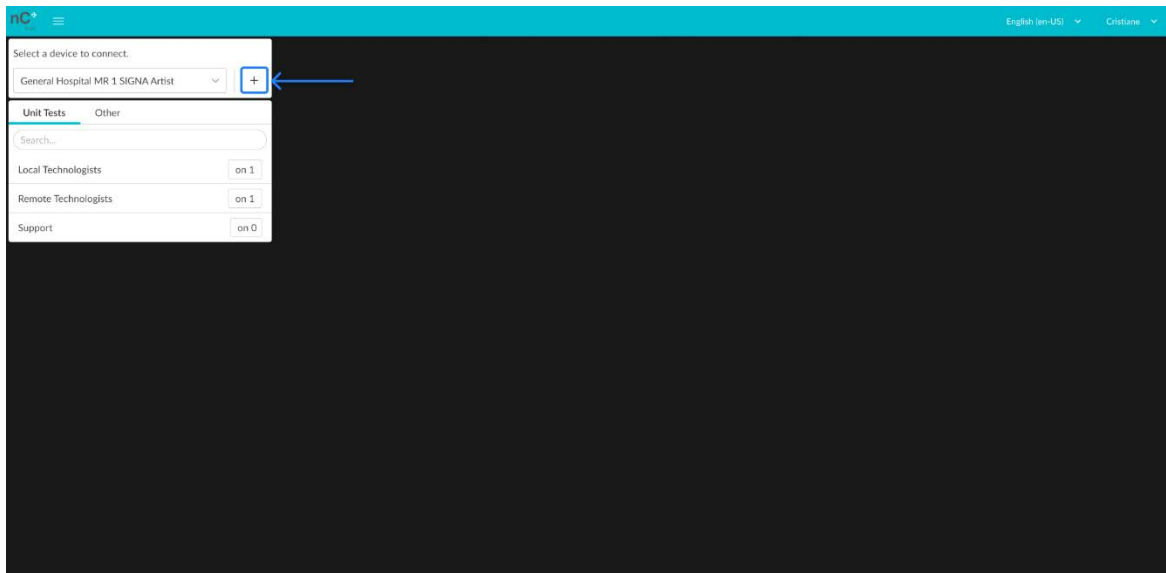
**BEMÆRK:** For bedre visning under simultan adgang anbefales det, at den nye fane trækkes til en anden tilgængelig monitor, efter at du har klikket på "OPEN ANOTHER DEVICE" (Åbn en anden enhed) og klikket på "OK".



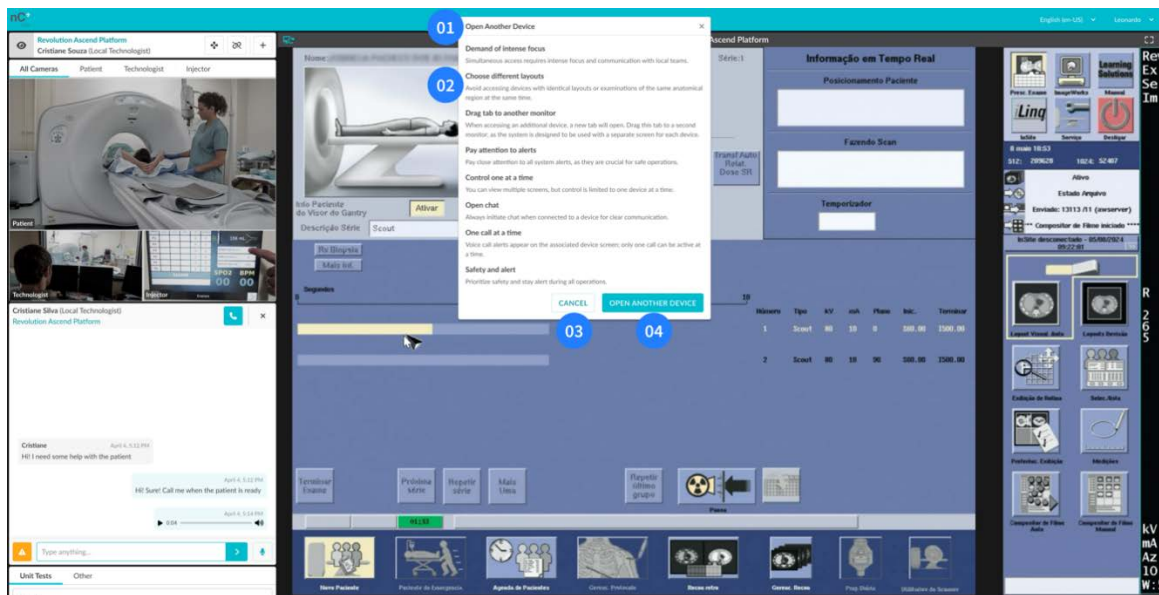
#### **ADVARSEL! | Sikkerhedsadvarsel for adgang til flere scannere**

- **Demand of intense focus (Behov for intenst fokus):** Samtidig adgang kræver intenst fokus og kommunikation med lokale teams.
- **Choose different layouts (Vælg forskellige layouts):** Undgå at tilgå enheder med identiske layouts eller undersøgelser af samme anatomiske område på samme tid.
- **Drag tab to another monitor (Træk fanen til en anden skærm):** Når du får adgang til andet udstyr, åbnes der en ny fane. Træk denne fane til en anden skærm, da systemet er designet til at blive brugt med en separat skærm til hver enhed.
- **Pay attention to alerts (Vær opmærksom på advarsler):** Vær meget opmærksom på alle systemadvarsler, da de er afgørende for sikker betjening.
- **Control one at a time (Kontrollér én ad gangen):** Du kan se flere skærbilleder, men kontrollen er begrænset til én enhed ad gangen.
- **Open chat (Åbn chat):** Start altid chatten, når du er forbundet til en enhed for at opnå tydelig kommunikation.

- **One call at a time (Ét opkald ad gangen):** Alarmer for taleopkald vises på den tilknyttede enheds skærm. Kun ét opkald kan være aktivt ad gangen.
- **Safety and alert (Sikkerhed og opmærksomhed):** Prioritér sikkerheden, og vær opmærksom under alle aktiviteter.



**Figur 26:** nCommand Lite-hovedskærmsvisning med knappen "Open Another Device" (+) (Åbn en anden enhed) (+)



**Figur 27:** nCommand Lite-dialogboksen Adgang til flere enheder

- 01 – Titel (Open Another Device (Åbn en anden enhed); 02 – Advarsler om driftssikkerhed; 03 – Knappen Cancel (Annuler); 04 – Knappen Open Another Device (Åbn en anden enhed)**

## Afsnit 3.6 - Chat

Platformen tilbyder en chat- og opkaldsfunktion i realtid med stemme- og videoegenskaber, som bruges til effektiv kommunikation mellem licenserede teknikere. Gennem disse funktioner kan de licenserede teknikere interagere om alle spørgsmål relateret til sessionens arbejdsgang ved hjælp af direkte tale- og tekstkommunikation.

**ADVARSEL!**

I tilfælde af fejl skal du ringe til den lokale tekniker.

Når du opretter forbindelse til en enhed, får du øjeblikkelig adgang til chatbrugerlisten, der er organiseret i to faner. For kunder med flere lokationer kan hver filial konfigureres som en separat kontrakt. Når den er aktiveret, grupperes brugere efter kontrakt, hvor brugere fra andre kontrakter vises under fanen "Andre".

For at starte en samtale skal du dobbeltklikke på en brugers navn for at åbne chatgrænsefladen, som understøtter både tekstbeskeder og taleopkald. Sørg for, at den valgte session svarer til den korrekte enhed. Platformen giver brugerne besked, hvis netværksforbindelsen bliver langsom eller ustabil.

**ADVARSEL!**

Før du starter kontakten, skal du kontrollere enhedens navn, der er vist under brugerens navn, da nogle fjernteknikere kan være forbundet til flere enheder.

Her er de tilgængelige værktøjer til kommunikation inden for platformen:

1. **Stemme- og videoopkald:** Klik på ikonet for at starte et tale- og videoopkald på op til 60 minutter mellem en fjerntekniker og en lokal tekniker. Forbindelser mellem brugere med den samme profil (Lokal-Lokal eller Fjern-Fjern) er ikke understøttet.

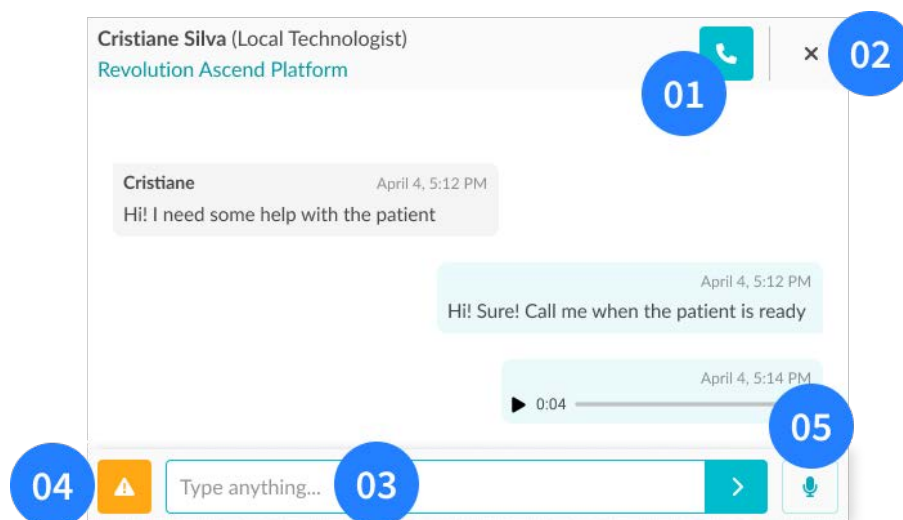
Når en lokal tekniker starter et opkald, kan fjernteknikeren vælge at acceptere eller afslå. Omvendt er det, når en fjerntekniker starter et opkald. Der forbindes det automatisk, og den lokale tekniker bliver underrettet – disse funktioner som en sikkerhedsmekanisme for at sikre, at fjernteknikeren altid kan kommunikere med den, der er fysisk til stede på stedet, som om vedkommende var fysisk tilstede.

Som standard er mikrofonen aktiv fra starten af opkaldet, mens kameraet er slukket. Den enkelte tekniker kan til enhver tid manuelt tænde eller slukke for mikrofon og kamera.

For at kunne foretage et opkald skal begge brugere have en fungerende mikrofon og lydudgang med korrekt aktiverede browsertilladelser. Hvis en eller flere af disse komponenter mangler, vil systemet give begge brugere besked, og opkaldet vil ikke blive gennemført. Kamera er valgfrit – hvis det ikke er tilgængeligt eller ikke registreres, vil systemet opdatere ikonet for at afspejle, at video ikke understøttes.

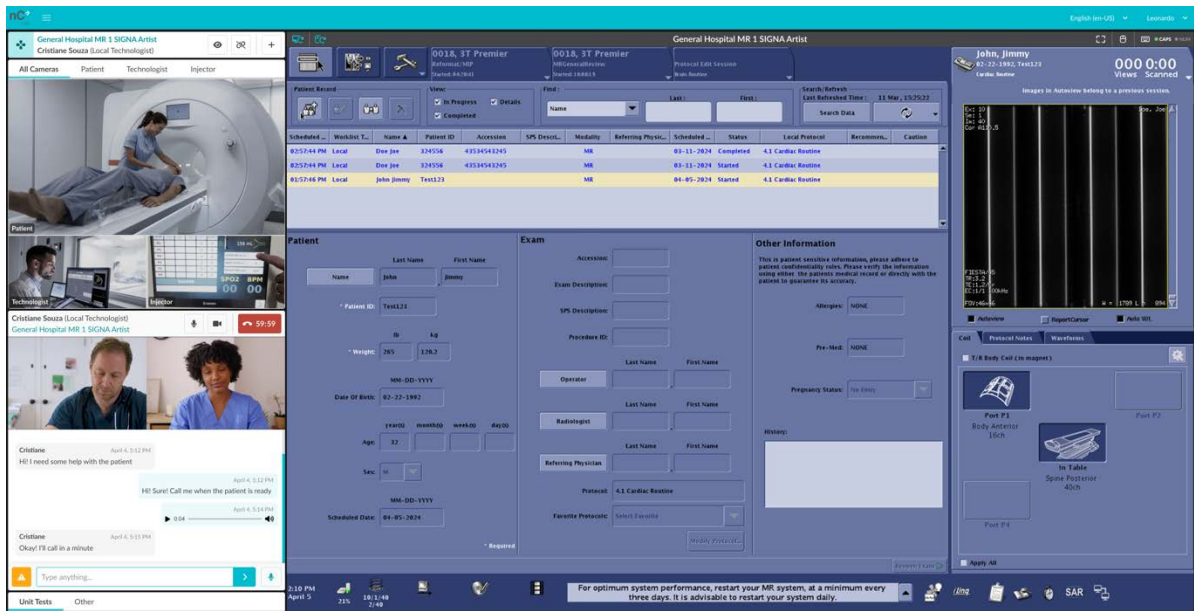
Kun ét aktivt opkald pr. bruger er tilladt. Hvis en tekniker forsøger at foretage et nyt opkald, hvor vedkommende allerede er i gang med et, blokerer systemet forsøget og viser en meddelelse. På samme måde er det, hvis en bruger allerede er i gang med et opkald og modtager et andet indgående opkald, vil opkalderen blive informeret om, at modtageren i øjeblikket ikke er tilgængelig, og brugeren i det igangværende opkald vil modtage en advarsel, der angiver, at nogen har forsøgt at kontakte brugeren.

2. **Lukning af chats:** Når en af brugerne lukker chatten ved at klikke på lukkeknappen, sendes der automatisk en meddelelse til den anden bruger, og chatfanen lukkes. Dette sikrer, at begge parter informeres om, at samtalen er afsluttet. Når chatvinduet lukkes, forsvinder alle meddelelser. Hvis du åbner det igen under sessionen, starter samtalen igen uden de tidligere meddelelser.
3. **Tekstbeskeder:** Send tekstbeskeder i det angivne felt. Når der sendes en besked, vises der et ikon med et gråt flueben, og når beskeden er blevet modtaget af modtageren, vises et andet ikon med to blå flueben. Dette giver mulighed for sikker, klar og præcis skriftlig kommunikation mellem de to parter.
4. **Tilkald opmærksomhed:** Tiltræk den anden brugers opmærksomhed ved at klikke på knappen med et udråbstegn. Denne handling anvender en visuel vibrationseffekt i den anden brugers vindue i et par sekunder, og der sendes automatisk en besked, som signalerer, at det haster eller er vigtigt.
5. **Lydbeskeder:** Send lydbeskeder ved at klikke på mikrofonknappen. Dette bruges, når du ønsker at viderebringe en besked mere personligt, eller når det ikke er praktisk at skrive.

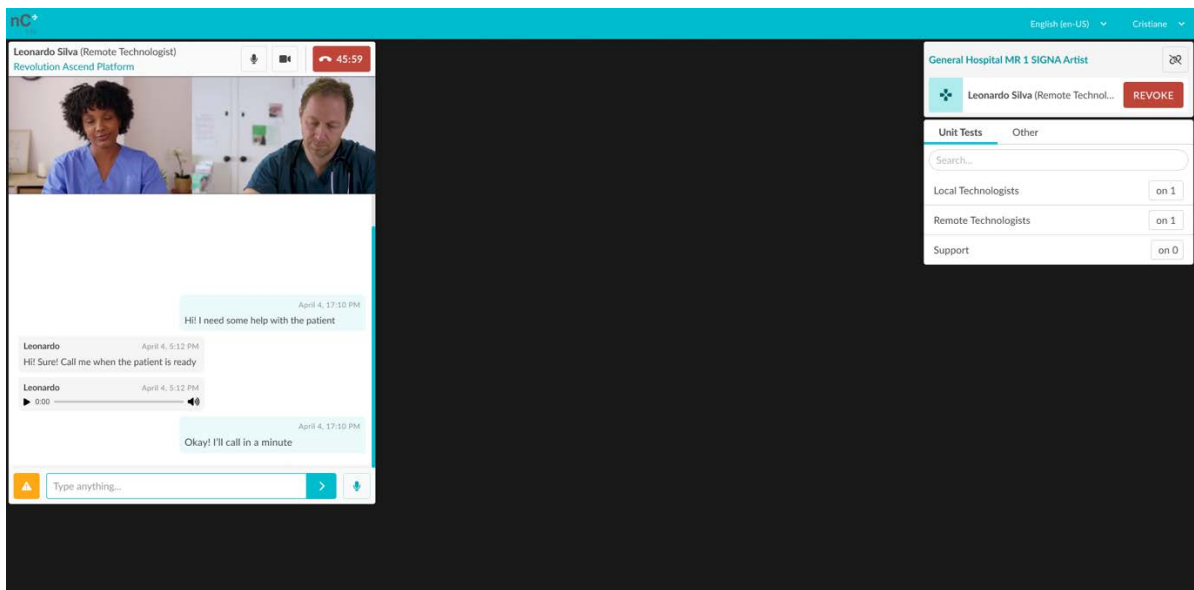


**Figur 28:** nCommand Lite-chatvinduesvisning

- 01** – Knappen Voice and Video Call (Tale- og videoopkald); **02** - Knappen Close Chat (Luk chat); **03** – Beskedtekstboks;  
**04** – Knappen Call for attention (Tilkald opmærksomhed); **05** – Knappen Record Audio Message (Optag lydbesked)



**Figur 29:** nCommand Lite-fjernteknikers hovedskærm med aktiv chat og videoopkald vist (nederste venstre hjørne)



**Figur 30:** nCommand Lite lokal teknikers hovedskærm med aktiv chat og videoopkald vist (øverste venstre hjørne)

## Afsnit 3.7 - Afslutning af din session på platformen

Ved afslutningen af arbejdet skal den licenserede tekniker afbryde forbindelsen til udstyret og logge af platformen.

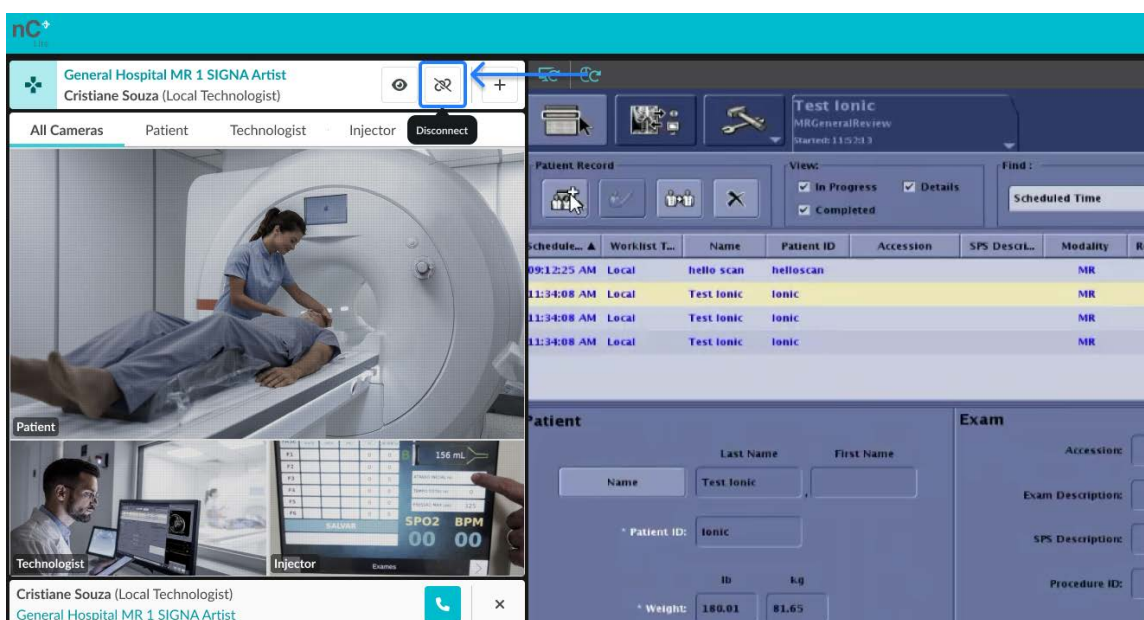


### ADVARSEL!

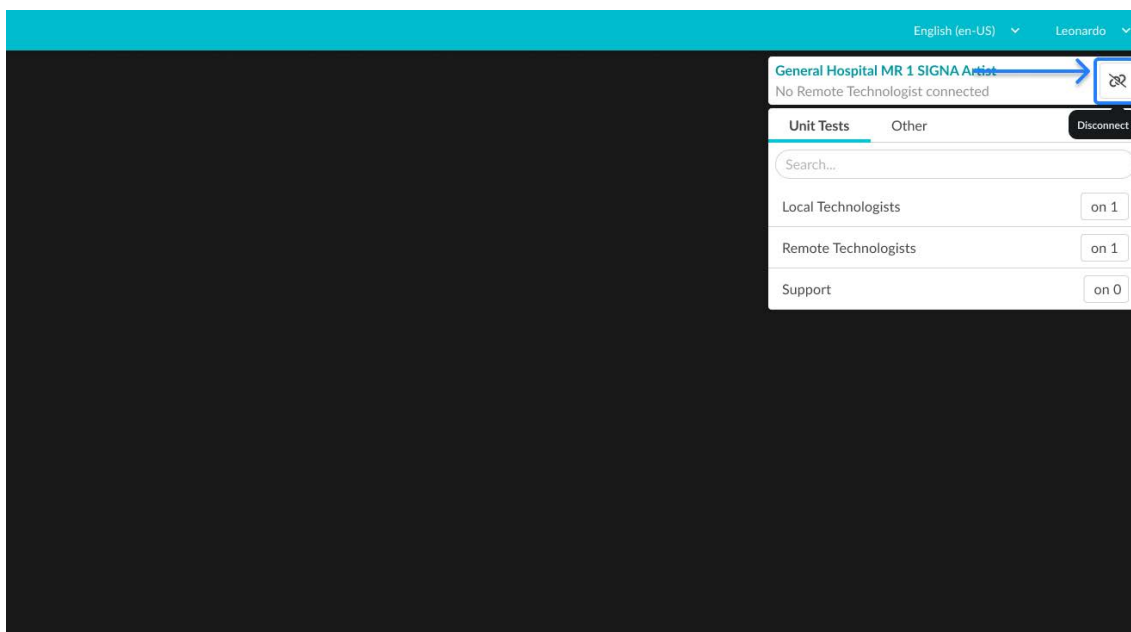
Autoriserede teknikere må ikke glemme at logge ud af platformen, når deres arbejde er slut.

For at afbryde forbindelsen til udstyret skal du klikke på forbindelsesikonet i udstyrsfeltet. Bemærk: Hvis du arbejder som lokal tekniker, skal du sørge for, at du har tilbagekaldt enhver eventuel teknikers fjernadgang, inden du afbryder forbindelsen til udstyret.

Af sikkerhedshensyn vil du modtage en meddelelse til bekræftelse af, at du ønsker at afbryde forbindelsen til udstyret. Efter bekræftelsen bliver du sendt videre til startskærmen, uden at der er valgt noget udstyr.



**Figur 31:** nCommand Lite-fjernteknikers hovedskærm med knappen "Disconnect" (Afbryd)



**Figur 32:** nCommand Lite lokal teknikers hovedskærm med knappen "Disconnect" (Afbryd)

**Problemer med internetforbindelse** – Hvis en af teknikerne oplever problemer med netværksforbindelsen, viser systemet en meddelelse og forsøger at genoprette forbindelsen. Hvis forbindelsen genoprettes, viser systemet en **ONLINE**-meddelelse, og fjernsessionen fortsætter som normalt. Hvis der ikke er genoprettet forbindelse efter flere forsøg, afslutter systemet imidlertid den aktive session og underretter teknikeren om, at forbindelsen er blevet afbrudt på grund af internetproblemer. Samtidig vil systemet også underrette den anden tekniker om, at vedkommendes modpart er blevet frakoblet på grund af internetproblemer.

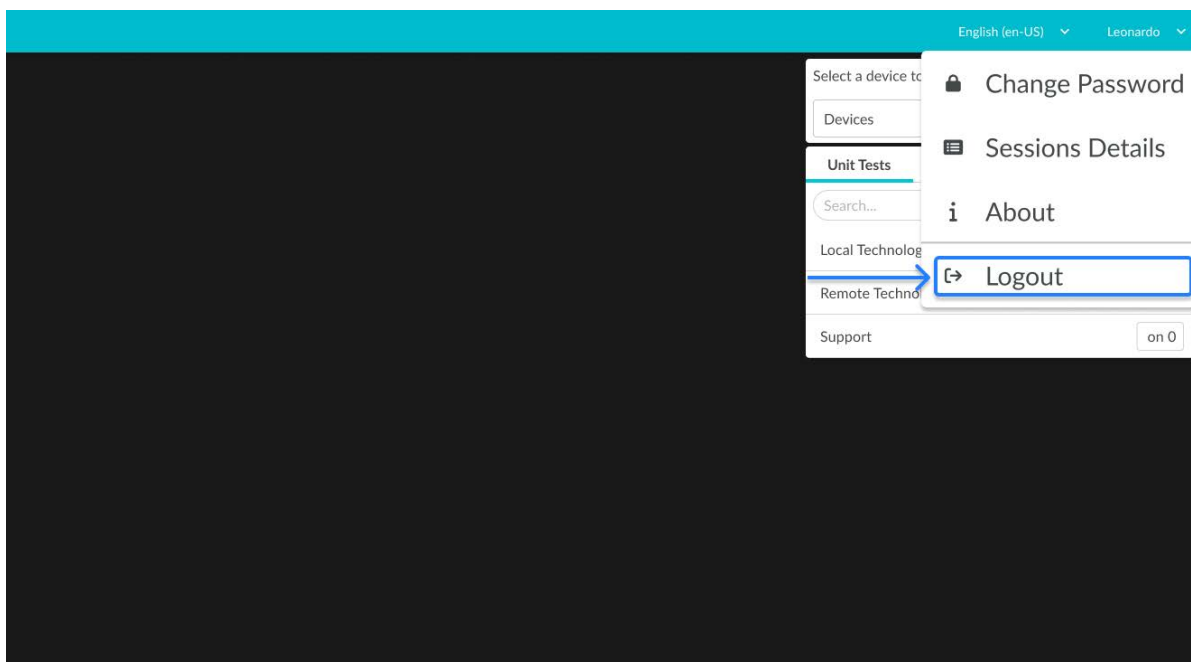


#### ADVARSEL!

Før du logger af, skal du sikre dig, at alle yderligere faner, der blev åbnet, er lukket.

For at afslutte din session på platformen skal du klikke på dit brugernavn i øverste højre hjørne af skærmen, og vælge valgmuligheden "Logout" (Log ud). Du vil modtage en meddelelse om at bekræfte, at du ønsker at forlade faciliteten, hvor du arbejder. Når du har bekræftet, vil du blive sendt videre til programmets login-side, hvilket er en bekræftelse på, at dit arbejde er sikkert afsluttet.

nCommand Lite styrer ikke brugerens session på den eksterne identitetsudbyder og kan derfor ikke udføre en logout på identitetsudbyderniveau. I scenarier, hvor brugere deler den samme maskine og bruger Single Sign-On (SSO), anbefales det, at hver bruger vælger indstillingen "do not stay signed in" (forbliv ikke logget på) under eksternt identitetsudbyder-login (hvis tilgængeligt) eller logger ud af identitetsudbyderen efter at have logget ud af nCommand Lite. Dette sikrer, at ingen efterfølgende bruger på den samme enhed utilsigtet kan genbruge en aktiv session.



*Figur 33: nCommand Lite-rullemenupunkt med log af*



#### **ADVARSEL!**

Når du bruger en ekstern identitetsudbyder på en delt eller offentlig computer, skal du også logge af identitetsudbyderen efter at have logger ud af platformen. Du kan få flere oplysninger om, hvordan du fortsætter, ved at kontakte organisationens it-supportteam.

## **Afsnit 3.8 - Undervisning i betjening**

Deltagelse i undervisningsprogrammet er obligatorisk for alle brugere af nCommand Lite-systemet. Brugerregistrering på platformen administreres af IONIC Health-teamet og igangsættes først, når det er bekræftet, at brugeren har gennemført det krævede LMS-kursus og er behørigt kvalificeret til at betjene platformen. Denne proces sikrer, at alle brugere har en grundig forståelse af systemets funktionaliteter og er forberedt på at bruge platformen effektivt og sikkert. Kontakt din salgsrepræsentant for at starte tilmeldingsprocessen.

## Afsnit 3.9 - Retningslinjer for fejlfinding

| BRUGER OG ADGANGSKODE                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ændring af adgangskode                          | Bekræft, at kravene til kodeordet er opfyldt; kodeordet skal være stærkt og sikkert og indeholde mindst ét lille bogstav, ét stort bogstav, ét specialtegn og skal være på mindst 8 tegn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Har glemt min adgangskode                       | <p>Tjek din e-mailindbakke: Sørg for, at du bruger den korrekte e-mailadresse, og at e-mailen til genoprettelse af adgangskoden ikke er blevet sendt til mapper med uønsket mail.</p> <p>Prøv igen: Vent et par minutter, og anmod om en ny e-mail vedrørende gendannelse af adgangskode ved at klikke på "Did you Forget your password?" (Har du glemt din adgangskode?).</p> <p>Kontrollér internetforbindelsen: Sørg for, at du er koblet på internettet.</p>                                                          |
| Velkomstmail ikke modtaget                      | Tjek, om e-mailen er i din spammappe. Hvis den ikke er der, skal du kontakte en admin-bruger for at sikre, at den e-mail, du oplyste ved registrering, er korrekt. Hvis den ikke er korrekt, skal administratoren opdatere den og sende en ny velkomstmail.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kode til tofaktorgodkendelse blev ikke modtaget | Klik på "Resend Code" (Send kode igen), og tjek din spammappe. Hvis du ikke modtager den, bedes du kontakte en admin-bruger for at bekræfte, om den e-mail, der er registreret i Adgangskontrol, er korrekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| For mange loginforsøg                           | Hvis du har overskredet det tilladte antal loginforsøg, er du nødt til at vente et stykke tid, inden du kan prøve igen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| EKSTERN IDENTITETSUDBYDER                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Problemer med at logge ind på produktet         | Hvis du støder på login-problemer, mens du bruger en ekstern identitetsudbyder (IdP), skal du være opmærksom på, at godkendelsesprocessen udelukkende administreres af identitetsudbyderen og ikke af produktudbyderen, dvs.: Ionisk sundhed. Som sådan kan produktet ikke hjælpe med kontooplysninger, adgangspolitikker, godkendelsesfejl eller kontospærring. I sådanne tilfælde skal du kontakte din organisations it-supportteam, som kan gennemgå identitetsudbyderkonfigurationen og hjælpe med at løse problemet. |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Problemer med login-oplysninger             | Eventuelle login-relaterede problemer ( <i>f.eks.</i> , glemte adgangskode, ændring af adgangskode) skal løses direkte hos din organisations it-supportteam. De kan gennemgå identitetsudbyderkonfigurationen og yde den nødvendige hjælp.                                                                                  |
| Problemer med multifaktorgodkendelse (MFA)  | Eventuelle problemer med multifaktorgodkendelse (MFA) ( <i>f.eks.</i> problemer med udløb af MFA, MFA, der ikke fungerer, login uden at anmode om MFA) skal løses direkte hos din organisations it-supportteam. De kan gennemgå identitetsudbyderkonfigurationen og yde den nødvendige hjælp.                               |
| Login-oplysninger virker ikke på platformen | Når du bruger eksterne identitetsudbydere (IdP), kan du kun logge på produktet ved hjælp af identitetsudbyderen. Brug af login-oplysningerne til identitetsudbyder direkte på produktets login-side vil resultere i mislykket login.                                                                                        |
| <b>SCANNERCOMPUTERENS SKÆRM</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tænder ikke                                 | Kontrollér skærmens forbindelser til computeren og stikkontakten. Der kan forekomme afbrydelser. Tryk på skærmens tænd/sluk-knap igen.                                                                                                                                                                                      |
| <b>PLATFORM</b>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ikke tilgængelig                            | Kontrollér netværksforbindelsen.<br>Kontrollér, om platformen er startet, og om login har fundet sted.                                                                                                                                                                                                                      |
| Platformsventetid                           | Opdater siden ved at trykke på Ctrl+F5.<br>Kontrollér, om enhedens (medicinsk facilitets) chat er åben på mere end én fane. Hvis det er tilfældet, skal du lukke den fane, der ikke er i brug.<br>Hvis problemet fortsætter, skal du prøve at logge af platformen, rydde cachen, lukke browseren og derefter logge på igen. |
| Funktionsfejl                               | Før du prøver andre fejlfindingprocedurer, skal du rydde browserens cache (se efter instruktioner i din nuværende browser) efter login, derefter lukke og genåbne browseren, logge ind på platformen igen og prøve handlingen igen.                                                                                         |
| Opgrader                                    | Når platformen er blevet opgraderet, skal du rydde din browsers cache (se instruktionerne til din browser), før du logger ind i den nye version.                                                                                                                                                                            |
| <b>LYD</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ingen lyd       | <p>Sørg for, at lydstyrken i enhedens (medicinsk facilitets) mikrofon og højttalere er justeret til passende niveauer.</p> <p>Kontrollér, om browseren har tilladelse til at bruge lyd og mikrofon.</p> <p>Kontrollér, om headsettet er tilsluttet og fungerer korrekt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Lydventetid     | <p>Kontrollér udstyrets elektriske forbindelser og netværksforbindelser. Opdater browsersiden ved at trykke på Ctrl+F5, og log på igen.</p> <p>Hvis problemet fortsætter, skal du prøve at logge af platformen, rydde cachen, lukke browseren og derefter logge på igen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>CHAT</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Chat vises ikke | <p>Sørg for, at browseren ikke er minimeret. Ellers kan du åbne chatten, efter du har logget på nCommand Lite-platformen.</p> <p>Kontrollér, at enheden (medicinsk facilitet) er valgt, og at brugeren er autoriseret til at aktivere chatkommunikation.</p> <p>Sørg for, at din browsers lyd- og mikrofontilladelser er blevet godkendt.</p> <p>Kontrollér kabelforbindelser, der kan være blevet frakoblet.</p> <p>Opdater browsersiden ved at trykke på Ctrl+F5, og opret forbindelse til platformen igen.</p> <p>Kontrollér, om webstedets chat er åben på mere end én fane. Hvis det er tilfældet, skal du lukke den fane, der ikke er i brug.</p> |
| Chatforsinkelse | <p>Opdater browsersiden ved at trykke på Ctrl+F5, og opret forbindelse til platformen igen.</p> <p>Hvis problemet fortsætter, skal du prøve at logge af platformen, rydde cachen, lukke browseren og derefter logge på igen.</p> <p>Kontrollér kabelforbindelser, der kan være blevet frakoblet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Problemer med at sende lydmeddelelser                              | Kontrollér browsertilladelser for lyd og mikrofon, og sørg for, at både mikrofon og lydenheder er koblet til computeren. Hvis browsertilladelser skal justeres, skal du trykke på Ctrl+F5 for at bede browseren om at godkende ændringerne, når siden genindlæses.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Stemmeopkald kunne ikke startes                                    | Kontrollér din internetforbindelse, og se, om der er blevet vist en meddelelse, der forklarer årsagen til det opkald, der ikke startede. Sørg for, at der er tilsluttet en lydenhed, og at lyd- og mikrofontilladelser er tilladt i browseren. Hvis problemet fortsætter, skal du opdatere siden med Ctrl+F5 for at prøve igen.                                                                                                                                                                                        |
| Bruger ikke fundet i chat                                          | Hvis du ikke kan finde en bruger i chatten, skal du klikke på fanen "Others" (Andre) for at sikre, at de ikke er angivet der. Brugere, der er tilknyttet andre kontrakter, vises særskilt på kontaktlisten. Hvis din bruger ikke er vist på kontaktlisten efter, at du har valgt udstyret, skal du trykke på Ctrl+F5 for at opdatere skærbilledet og vælge igen. Sørg for, at du har internetforbindelse.                                                                                                              |
| <b>ANMODNING OM ADGANG TIL UDS TYRET</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Platformen registrerede ikke, at den lokale tekniker er tilsluttet | Kontrollér under valgmuligheden "Others" (Andre) for at bekræfte, om den lokale bruger er tilsluttet. Hvis brugeren er tilsluttet, men du modtager stadig meddelelsen om, at den lokale bruger ikke er tilsluttet scanneren, skal du opdatere skærmen ved at trykke på Ctrl+F5 og bede den lokale bruger om at følge den samme anvisning igen. Vælg derefter udstyret igen, og bed den lokale bruger om også at vælge udstyret igen. Hvis problemet fortsætter, skal du kontakte support for at kontrollere netværket. |
| Anmodning om adgang bliver ikke sendt                              | Opdater siden ved at trykke på Ctrl+F5, og bekræft med den lokale bruger via chat, om adgangsanmodningen bliver modtaget. Hvis problemet fortsætter, skal du kontakte support for yderligere assistance.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>STREAMINGUDSTYR (e-KVM-COMPUTER)</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Streamingudstyr (e-KVM-COMPUTER) virker ikke                       | <p>Klik på knappen "Reload streaming" (Genindlæs streaming) på platformen.</p> <p>Sørg for, at den uafbrydelige og stabiliserede strømforsyning (medicinsk facilitet) og/eller streamingudstyret er korrekt tilsluttet og tændt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | Sluk for streamingudstyret og alt andet udstyr, og tænd for det igen. Opdater platformen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Streamingudstyret er langsomt | <p>Klik på knappen "Reload streaming" (Genindlæs streaming) på platformen. Opdater siden med Ctrl+F5, og tilslut systemet til platformen igen.</p> <p>Kontrollér kvaliteten af netværksforbindelsen.</p> <p>For at validere netværksstatus er det muligt at udføre en ping-test på udstyret for at kontrollere, om der er tab af pakker (packet loss).</p> <p>Efter internetproblemer vil platformen muligvis ikke fungere efter hensigten. Opdater websiden, og anmod om adgang til den lokale bruger igen.</p> |
| Tab af videoudgang            | Det er tilladt, at elektrostatisk udladning vil forårsage billedtab. Efter genstart af systemet bør kommunikationen og videostreaming automatisk være genetableret.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### Afsnit 3.10 – Hardwarerengøringsmetoder

- Inden rengøringsprocessen startes, skal det sikres, at alt udstyr er koblet fra stikkontakten.
- Brug ikke slibende produkter.
- Udstyr eller perifert udstyr må ikke nedsænkes i nogen form for væske.
- Bortskaf rengøringsmaterialer i henhold til reglerne for bortskaffelse af farligt affald.
- Det anbefales ikke at bruge desinfektionsmiddel i sprayform, da dampe kan trænge ind i udstyret og forårsage kortslutning eller korrosion.
- Dette produkt er ikke sterilt

## Kapitel 4 Cybersikkerhed og privatliv

### Afsnit 4.1 - Sikkerheds- og privatlivsrisici

**nCommand Lite-systemet** implementerer flere tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at beskytte de behandlede oplysninger.

Systemet er certificeret i henhold til ISO/IEC 27001 og ISO/IEC 27701 og følger en tilgang baseret på privatlivsdesign. Understøtter overholdelse af love om beskyttelse af sundhedsdata og cybersikkerhedsbestemmelser, der gælder i EU, USA, Storbritannien, Schweiz, Brasilien, De Forenede Arabiske Emirater og Saudi-Arabien.

Brugerne skal dog anvende bedste praksis for at forhindre unødvendig eksponering af følsomme data.

- Undgå at dele personlige eller følsomme oplysninger, medmindre det er strengt nødvendigt.
- Sørg for, at kommunikation og systemadgang foregår i sikre miljøer.
- Hvis du har mistanke om skadelig aktivitet, skal du omgående underrette det ansvarlige team.

### Afsnit 4.2 - Beskyttelse af personoplysninger (overholdelse af GDPR/HIPAA)

**nCommand Lite-systemet** overholder **GDPR, HIPAA, LGPD og ISO/IEC 27701**, hvilket sikrer de behandlede oplysningers fortrolighed. **AI** databehandling er underlagt rollen som "databehandler" som defineret af GDPR, med regional segregation (USA, EU, Brasilien) for at forhindre overførsler hen over grænser.

#### Hvilke oplysninger indsamles?

- **Brugere:** Navn, e-mailadresse og firma (udelukkende til godkendelse og adgangsstyring)).
- **Patientdata:** Kun overførsler af medicinske undersøgelser via streaming i realtid, uden datalagring

#### Hvordan bruges og beskyttes oplysninger?)

- Oplysningerne bruges udelukkende til **godkendelse, adgangskontrol og sporing af sessioner**.
- Informationsoverførsel sikres med **AES-256-kryptering til lagring og TLS 1.3 til oplysninger i transit**.
- **Adgangen er begrænset** og følger **princippet om minimering af autorisation (RBAC)**.
- End-to-end-kryptering sikret til P2P-video og kontrolstreams via WebRTC.
- Autoriserede cloududbydere (f.eks. Microsoft Azure) behandler begrænsede data under strenge kontraktmæssige sikkerhedsforanstaltninger.

Brugere gives følgende rettigheder:

- **Adgang til og rettelse** af personoplysninger.
- **Anmodning om sletning af oplysninger**, hvor det er relevant.

Hvis du har spørgsmål, kan du sende en e-mail til [privacy@ionic.health](mailto:privacy@ionic.health) for at kontakte Ionic Healths databeskyttelsesrådgiver. Alle anmodninger behandles inden for 30 dage, hvilket kan forlænges i henhold til GDPR.

## Afsnit 4.3 - Adgangsstyring og godkendelse

Brugerne er ansvarlige for at definere **adgangsroller og tilladelser** for deres teams og for at sikre regelmæssig gennemgang og dokumentation af den tildelte adgang).

### Bedste praksis og kontroller

- Følg **princippet om minimering af autorisation (RBAC)**, og sørg for, at brugerne kun har den nødvendige adgang).
- **Multifaktorgodkendelse (MFA)** er obligatorisk for administrativ adgang og anbefales for alle brugere).
- Der kræves **stærke adgangskoder** med mindst **8 tegn, herunder store og små bogstaver, tal og symboler**.
- **Del ikke logi-oplysninger**.
- Adgangstilladelser overvåges og gennemgås med jævne mellemrum.

Overvågning: Adgang, ændring af tilladelser og vigtige aktiviteter dokumenteres i systemets sikkerhedslogfiler. Logfiler opbevares i mindst 6 år i overensstemmelse med HIPAA, GDPR og andre gældende regler. De understøtter intern revision, retsmedicinsk analyse og lovpligtig rapportering. Logfiler er beskyttet mod manipulation og opbevares i sikre miljøer med adgangskontrol.

## Afsnit 4.4 - Datasikkerhed og -integritet

**nCommand Lite-systemet** sikrer fortrolighed, integritet og tilgængelighed af data gennem sikkerhedspraksisser, der er i overensstemmelse med branchestandarderne.

Brugerne skal sørge for at overholde sikkerhedsprotokoller, regelmæssigt gennemgå adgangspolitikker og rapportere eventuelle uregelmæssigheder. Systemet overvåger løbende aktiviteter, og administratorer skal håndhæve sikkerhedspolitikker for at opretholde et robust forsvar mod potentielle trusler.

Systemet er beskyttet af 24/7-overvågning gennem et dedikeret Security Operations Center (SOC) med SIEM-funktioner til trusseldetektion og respons.

## Afsnit 4.5 - Håndtering af sikkerhedshændelser

Systemet omfatter en dokumenteret Incident Response Plan, der er i overensstemmelse med ISO 27035 og NIST CSF.

I tilfælde af sikkerhedshændelser, f.eks. uautoriseret adgang eller systemfejl, skal brugerne følge disse trin:

### Hvordan identificerer man en hændelse?

- **Uautoriseret adgang** opdaget i aktivitetslogfiler.
- **Mistænkelige forsøg på at logge ind** eller gentagne godkendelsesfejl.
- **Usædvanlig systemadfærd**, f.eks. uventede handlinger eller funktionsfejl.

### Hvordan rapporterer man en hændelse?

Registrer omgående hændelsen via de tilgængelige supportkanaler (kapitel 5).

Hvis et brud på persondatasikkerheden bekræftes, vil platformens DPO underrette den dataansvarlige inden for 48 timer og fremlægge beviser og afhjælpende oplysninger.

## Kapitel 5 Servicekanaler

Uanset om du har brug for hjælp til et teknisk problem, et uklart trin i processen eller yderligere vejledning, er vores team klar til at hjælpe. Du kan kontakte os via telefon, e-mail eller ITSM-plattformen alt efter, hvad der er mest bekvemt for dig. Vores specialister er uddannet til at give dig personlig assistance, hvilket sikrer, at ethvert problem kan blive løst hurtigt og effektivt.

### Telefonnumre

|                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| USA               | +1 (216) 2421223   |
| Brasilien         | +55 12 3600 0181   |
| Europa (Portugal) | +351 (300) 528 410 |

### ITSM-plattform

<https://ionichealth.desk.ms/?LoginPortal>

### E-mail

[helpdesk@ionic.health](mailto:helpdesk@ionic.health)



### **ADVARSEL!**

Enhver alvorlig hændelse relateret til brugen af dette udstyr skal rapporteres til både fabrikanten og sundhedsmyndigheden/den kompetente myndighed, hvor udstyret er installeret.

Rapportering til fabrikanten: Kontakt enten den lokale servicerepræsentant eller rapporter til:  
[helpdesk@ionic.health](mailto:helpdesk@ionic.health)

Oplys følgende:

- Systemets versionsnummer, der vises på logonskærmen,
- Dato for hændelse,
- Beskrivelse af hændelse, herunder enhver indvirkning/skade på patient eller bruger,
- Dine kontaktoplysninger (facilitet, adresse, kontaktnavn, titel og telefonnummer).

## Kapitel 6 Juridiske og lovgivningsmæssige oplysninger

### Fabrikant

**IONIC HEALTH TECHNOLOGIES S.A.**

Estrada Dr. Altino Bondesan, 500, Sala 1103-A  
Eugênio De Melo, CEP 12247-016, São José Dos Campos-SP, Brasilien  
CNPJ: 35.594.747/0001-08

+55 12 3600-0181

contato@ionic.health

**Teknisk ansvarlig:** Alexandre Seiji Fukuda Ribas - **CREA-SP:** 5071085437

ANVISA: 82585300004



nCommand Lite

### Importør (USA)

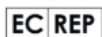
**IONIC HEALTH USA INC.**

11201 Cedar Avenue, STE 600  
Cleveland, OH 44106, USA  
+1 (216) 242 1223



nCommand Lite System

### Repræsentant/importør i EU

**EUROPE IONIC HEALTH DIGITAL TECHNOLOGIES, LDA**

Rua de Raimundo Durães Magalhães, Lote 6/9  
4475-189, Maia, Portugal  
+351 (300) 528 410



nCommand Lite



Identifikationsnummer for bemyndiget organ: 2803

**Grundlæggende UDI-DI:** 7898974112NCLITE2L

### Schweizisk autoriseret repræsentant (CH-REP) / Importør

**FREYR LIFE SCIENCES GMBH**

Bahnhofplatz  
CH-6300 Zug  
Schweiz



nCommand Lite

**Anmodning om en papirkopi**

Papirkopier af brugervejledningen til nCommand Lite kan rekvireres uden yderligere omkostninger. Kontakt din lokale repræsentant, og anmod om en papirkopi af brugervejledningenl.

**Fremstillingsdato**

Dato for softwarefrigivelse findes på nCommand Lite loginsiden i formatet MÅNED/ÅR.

## Kapitel 7 Revisionshistorik

| Revision | Ændr beskrivelse                             | Dato               |
|----------|----------------------------------------------|--------------------|
| 0        | Opdatering af vejledning version 2.1 til 2.2 | 15. august<br>2025 |

## BILAG I – Tjekliste til service

### *1. Bekræft elektriske forbindelser og netværksforbindelser:*

*Sørg for, at de elektriske forbindelser og netværkspunkterne er etableret korrekt på e-KVM-computeren, scannercomputeren og den lokale computer.*

### *2. Kontrollér strømstatus:*

*Kontrollér, at den uafbrydelige og stabiliserede strømforsyning og e-KVM-computeren er tændt og fungerer korrekt.*

### *3. Hurtig adgang til nC Lite-plattformen:*

*Bekræft tilstedeværelsen af genvejen til nC Lite-plattformen på skrivebordet for hurtig adgang.*

### *4. Adgang og login på nC Lite-plattformen:*

*Åbn nCommand-plattformen, og log på for at sikre fuld adgang og korrekt funktionalitet.*

### *5. Konfiguration af chatprogram:*

*Åbn chat-programmet på nC Lite-plattformen i kun én fane, og undgå at minimere den for problemfri kommunikation.*