

Beslutningsstøtte

Procedure for indmeldelse af fejl

Jira hos Netic tilgås på denne side: <https://docs.netic.dk/pages/viewpage.action?pageId=128753676>

Sådan oprettes en sag

- 1) Klik på "Create"/"Opret"
- 2) Issue type/Aktivitetstype: Vælg her om der er tale om en Incident eller Service Request.
 - Alle indmeldte sager er som regel Incidents.
 - Service Request er fx oprettelse af ny bruger i jira.
- 3) Resume/Summary: Angiv kort beskrivelse af fejlen.
- 4) Sagskarakter/Incident Nature: Vælg om fejlen er af teknisk eller klinisk karakter.
 - Eksempler på tekniske sager: manglende svar fra beslutningsstøttesystemet, lange svartider.
 - Eksempler på kliniske sager: spørgsmål til/problemer med beslutningsstøttesvaret, snitfladen, data-grundlaget eller implementeringen.
- 5) Beskrivelse/Description: Skriv en udførlig beskrivelse af, hvad fejlen går ud på, og suppler gerne med skærmbilleder.
 - Hvornår opleves fejlen?
 - Hvor mange er påvirket?
 - Hvilket anvendelsesystem er påvirket?
- 6) Tryk på "Opret"/"Create" og sagen er oprettet.

Bemærk, at der ved indmeldelse af sag ikke skal tages stilling til hvilken prioritet, den indmeldte sag har. Hvis det af indmelderen bliver vurderet, at sagen er en P1 eller P2, skal der gøres opmærksom på dette. Nedenstående skal kontaktes med information om jira sagsnummer:

- Netic Service Desk på tlf. nr. 7777 0999
- Fællesregional forvaltningsteam på beslutningsstotte@rn.dk

Beskrivelse af prioritet

PRIORITET	BESKRIVELSE	EKSEMPLER	TIDSINTERVAL FOR PÅBEGYNDT MANGELAFHJÆLPNING
P1 / Kritisk	<p>Fejl, der er kritisk for løsning af kundens opgaver.</p> <p>Fejl, som vurderes at kunne få alvorlige konsekvenser for menneskers helbred.</p>	<p>Svartider er så lange, at beslutningsstøttesystemet opfattes som værende utilgængelig.</p> <p>Menneskeliv er i fare grundet forkerte svar fra beslutningsstøttesystemet.</p> <p>Anvendersystemer kan ikke efterspørge beslutningsstøttesvaret.</p>	< 15 min.
P2 / Alvorlig	<p>Fejl, der er kritisk for løsning af kundens opgaver, men hvor rimelig omgåelse efter Leverandørens anvisninger er mulig.</p> <p>Fejl, som vurderes at kunne få konsekvenser for menneskers helbred.</p>	<p>Fejl, som giver urimelige arbejdsgange.</p> <p>Væsentlige dele af systemet kan ikke tilgås, men rimelig omgåelse er rimelig.</p> <p>Mindre væsentlige dele af systemet er utilgængelige, omgåelse ikke mulig uden betydelige gener.</p> <p>Store performance-problemer.</p>	< 30 min.
P3 / Betydende	<p>Fejl, som ikke er kritisk for løsning af kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse er mulig.</p>	<p>Mindre performance-problemer.</p> <p>Mindre væsentlige dele af systemet er utilgængelig, men rimelig omgåelse er mulig.</p>	< 1 time
P4 / Mindre betydende	<p>Fejl, der ikke er kritisk for løsningen af kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse efter leverandørens anvisninger er mulig.</p>	<p>Lejlighedsvis performance-problemer.</p> <p>Funktioner i administratorbrugergrænseflade er langsomme.</p> <p>Sporadiske ikke-kritiske fejl.</p>	< 2 arbejdsdage

Flow i jira sag

- 1) Sagen er blevet oprettet og får status "Under investigation" ved incidents og "I gang"/"In progress" ved service requests
- 2) Netic eller Trifork går i gang med sagen og statussen er enten "Under investigation" eller "Under resolution".
- 3) Når en sag er er løst, sættes status til "Awaiting external response". Dette betyder, at sagen er tildelt indmelder og afventer denne.
- 4) Hvis indmelderen er enig i, at sagen er løst, sættes status til "Løst"/"Resloved" samtidig med, at der i kommentarer/description feltet tagges den bruger, som har arbejdet med sagen, samt brugeren 'Trifork BST Support Bruger'. Der tagges ved at skrive @, hvorefter der er mulighed for at søge efter en bruger.
- 5) Hvis indmelderen ikke er enig i, at sagen er løst, skrives der i sagen, hvorefter status automatisk til "Under investigation".

- 6) Hvis ikke indmelderen sætter sagen til "Løst"/"Resolved", gør Netic eller Trifork dette, når sagen er løst.
- 7) Sagen vil automatisk få status "Lukket"/"Closed" efter 7 dage efter at statussen "Resolved" er sat.

Bonusinfo

- Jira kan laves til dansk i ens profil opsætning. Klik på ikonet "User profile" øverst til højre og herefter på menupunktet Profile. Ved punktet "Preferences" kan ved at klikke på blyanten vælge "Dansk" under "Language".
- Sager med status Resolved kan genåbnes.
- Sager med status Closed kan ikke genåbnes, men man kan klonе en sag, så man bibeholder historikken. Dette kan gøres i "More" / "Clone +" eller "Clone ++".