

Fælles MedicinBeslutningsstøtte

Procedure for indmeldelse af fejl

Opdateret 21.06.2021

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.
 - Incidents: Fejl
 - Service Requests: Spørgsmål til Beslutningsstøtte generelt eller 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.
 - Klinisk incident: Applikationen viser en fejlkode eller forkert information
 - Teknisk incident: Applikationen er utilgængelig eller responderer langsom.

Som udgangspunkt er vores sager af klinisk karakter. Hvis vi vælger "Klinisk", tildeles sagen med det samme til Trifork. Vælger vi "Teknisk", tildeles sagen til Netic.
- 5) Beskrivelse/Description: Skriv en udførlig beskrivelse af, hvad fejlen går ud på, og suppler gerne med skærbilleder.
 - Hvornår opleves fejlen?
 - Hvor mange er påvirket?
 - Hvilket anvendelsesystem er påvirket?
- 6) Classification / Classification: Vælg her "Service Desk Team".
- 7) Vedhæftning / Attachment: der er her mulighed for at vedhæfte skærbilleder eller dokumenter.
- 8) 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 incident

- 1) Når sagen er blevet oprettet, får den status "Åben" / "Open".
- 2) Netic eller Trifork går i gang med sagen, og statussen er "I gang" / "In progress".
- 3) Når en sag er løst, sættes status til "Awaiting external response". Dette betyder, at sagen er tildelt den nationale forvaltningsgruppe og afventer denne.
- 4) Den videre procedure afhænger af, hvem der har meldt sagen ind:
 - Er det en sag, som den nationale forvaltningsgruppe har indmeldt:
 - a) Hvis den nationale forvaltningsgruppe ikke er enig i, at sagen er løst, skrives der i sagen, hvorefter status automatisk til "I gang" / "In progress".
 - b) Hvis forvaltningsgruppen 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.

- c) Sagen vil automatisk få status "Lukket" / "Closed" 7 dage efter, at statussen "Løst" / "Resolved" er sat.
- Er det en sag, som den regionale forvalter har meldt ind:
 - a) Den nationale forvaltningsgruppe tester sagen.
 - b) Den nationale forvaltningsgruppe sender sagen til test hos den regionale forvalter ved at tagning. Der tagges ved at skrive @, hvorefter der er mulighed for at søge efter en bruger.
 - c) Regional forvalter tester og skriver i sagen, hvordan testen er gået, og sender sender sagen retur til den nationale forvaltningsgruppe ved at tagge forvaltningsgruppen (Sabina eller Sanne).
 - d) Den nationale forvaltningsgruppe sætter sagen til "Løst" / "Resolved" og tagger brugeren 'Trifork BST Support Bruger'.
 - e) Sagen vil automatisk få status "Lukket" / "Closed" 7 dage efter, at statussen "Løst" / "Resolved" er sat.

Flow i jira Service Request

- 5) Når sagen er blevet oprettet, får den status "Åben" / "Open".
- 6) Netic eller Trifork går i gang med sagen, og statussen er "I gang" / "In progress".
- 7) Når en sag er er løst eller besvaret, sættes status til "Waiting for customer". Dette betyder, at sagen er tildelt den nationale forvaltningsgruppe afventer denne.
- 8) Den videre procedure afhænger af, hvem der har meldt sagen ind:
 - Er det en sag, som den nationale forvaltningsgruppe har indmeldt:
 - a) Hvis den nationale forvaltningsgruppe ikke er tilfreds med svaret/løsningen, skrives der i sagen, hvorefter status automatisk til "I gang" / "In progress".
 - b) Hvis forvaltningsgruppen er accepterer svaret/løsningen, sættes status til "Løst" / "Resolved" 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.
 - c) Sagen vil automatisk få status "Lukket" / "Closed" 7 dage efter, at statussen "Løst" / "Resolved" er sat.
 - Er det en sag, som den regionale forvalter har meldt ind:
 - a) Den nationale forvaltningsgruppe ser svaret/løsningen.
 - b) Den nationale forvaltningsgruppe sender sagen til den regionale forvalter ved at tagning. Der tagges ved at skrive @, hvorefter der er mulighed for at søge efter en bruger.
 - c) Regional forvalter vurdere om svaret/løsningen kan accepteres og skriver dette i sagen, og sender sender sagen retur til den nationale forvaltningsgruppe ved at tagge forvaltningsgruppen (Sabina eller Sanne).
 - d) Den nationale forvaltningsgruppe sætter sagen til "Løst" / "Resolved" og tagger brugeren 'Trifork BST Support Bruger'.
 - e) Sagen vil automatisk få status "Lukket" / "Closed" 7 dage efter, at statussen "Løst" / "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 ++".