

# Vejledning til sagsoprettelse i Jira

Incidents oprettes i JIRA og dokumenteres som beskrevet på nedenstående billede:

## Create Issue

Configure Fields  
  

Project **Beslutningsstøtte (BST)**

Issue Type **Incident** Vælg sagstype

---

**General** | Participants | Call references | Operational Status | Zenoss Data | Vendor Integration

Summary **Angiv kort beskrivelse af fejl**

Incident Nature **Teknisk/Technical** Vælg: er det et teknisk eller klinisk incident  
Eksempler på tekniske incidents: manglende svar fra servicen, lange svartider, osv. Eksempler på kliniske incidents: spørgsmål el. problemer vedr. svar fra Beslutningsstøtte servicen, datagrundlag mm.

Description  
**Skriv en udførlig beskrivelse af, hvad fejl går ud på**  
**Hvornår opleves fejlen?**  
**Hvor mange er påvirket?**  
**Hvornår opstod/opleves man fejlen første gang?**  
**Hvilken region/LPS er påvirket?**  
**Evt. direkte kontaktinfo på oprindelig indmelder**

Incident Start

Component/s **None**

Technical Contact Information

Devices Affected

Classification **Unclassified**  
Netic Classification for filters and follow up. See <https://docs.netic.dk/display/NETIC/JIRA+fields>

Assignee **Automatic**  
Assign to me

Incident Manager

Reporter **Silvia Garcia Jensen** Her angives, hvem der opretter sagen

**Tryk Create når formular er udfyldt**  Create another **Create** Cancel

Ved oprettelsen af incidents skal man angive hvorvidt de er af tekniske eller kliniske/faglige karakter jf.

## Tekniske incidents

Er din henvendelse af teknisk karakter skal du oprette en incident og vælge "teknisk/technical" i feltet "Incident karakter".

Eksempler på tekniske henvendelser: manglende svar fra servicen, lange svartider ol. Spørgsmål vedr. implementering af Beslutningsstøtte servicen skal ikke i denne kategori

## Kliniske/faglige incidents

Er din henvendelse af klinisk / faglig karakter eller er det spørgsmål vedr. snitfladen/implementering skal du oprette en incident og vælge "klinisk/clinical" i feltet "Incident karakter".

Eksempler på klinisk / faglige henvendelser: spørgsmål vedr. svar fra Beslutningsstøtte servicen, datagrundlag mm.

Der er i formularen også mulighed for at uploade dokumentation såfremt dette er relevant.

Bemærk at det ikke er muligt at ændre prioriteten på incidenten ved oprettelses tidspunkt.

Prioriteringen besluttet ift. nedenstående tabel:

Netic Prioritet	Kundens prioritet	Beskrivelse	Eksempel	Tidsinterval for påbegyndt mangelfhjælpning.
P1	Kritisk	En Fejl, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig. Ligeledes Fejl, som vurderes at kunne få alvorlige konsekvenser for menneskers helbred. <i>Åbne Fejl i denne kategori medfører, at Systemet betragtes som værende utilgængeligt.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>Data er ikke valide f.eks. fra integrationer.</li><li>Svartider er så lange at Systemet opfattes som værende utilgængeligt.</li><li>Menneskeliv er i fare grundet forkerte svar fra Beslutningsstøttesystemet.</li><li>Anvendelsesystemer kan ikke efterspørge beslutningsstøtte</li></ul>	< 15 min
P2	Alvorlig	En Fejl, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver, men hvor rimelig omgåelse efter Leverandørens anvisninger er mulig. Ligeledes Fejl, som vurderes at kunne få konsekvenser for menneskers helbred.	<ul style="list-style-type: none"><li>Fejl, som giver urimeligt lange arbejdsgange.</li><li>Væsentlige dele af Systemet kan ikke tilgås, men rimelig omgåelse er mulig.</li><li>Mindre væsentlige dele af Systemet er utilgængelige, omgåelse ikke mulig uden betydelige gener.</li><li>Store performance-problemer</li></ul>	< 30 min
P3	Betydende	En Fejl, der ikke er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse er mulig.	<ul style="list-style-type: none"><li>Mindre performance-problemer.</li><li>Mindre væsentlige dele af Systemet er utilgængelige, men rimelig omgåelse er mulig.</li></ul>	< 1 time
P4	Mindre betydende	En Fejl, der ikke er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse efter Leverandørens anvisninger er mulig.	<ul style="list-style-type: none"><li>Lejlighedsvis performance-problemer</li><li>Funktioner i administrationsbrugergrænseflade er langsomme</li><li>Sporadiske ikke-kritiske Fejl.</li></ul>	< 2 arbejdsdage

Ved indmeldelse af sager, der vurderes at være af prioritet P1 og P2, skal der tages telefonisk kontakt til Netic Service Desk via telefonnummer +45 7777 0999 således at sagerne kan opprioriteres (såfremt Netic ikke selv har gjort det)

Efterfølgende vil der fra Netic's side, blive sendt information ud til de af kunden angivet mailadresser. I dagstid, vil ansvarlig FSA blive kontaktes telefonisk og udenfor dagstid, vil det være RN IT-support der kontaktes jf. [Contact information](#)