

FLIS

VEJLEDNING TIL OPRETTELSE AF FEJL OG ÆNDRINGER

Version 1.02

KOMB:T

Kommunernes it-fællesskab

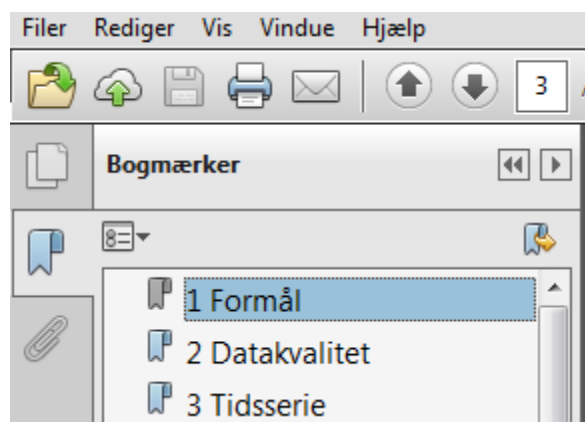
Indholdsfortegnelse

1	HVEM KAN OPETTE FEJL OG ÆNDRINGER?	3
2	HVORDAN INDMELDES FEJL OG ÆNDRINGER?	3
3	TILFØJ OPLYSNINGER TIL EN EKSISTERENDE SAG.....	5
4	HVORNÅR KAN DER FORVENTES SVAR?	8

Version	Forfatter	Dato	Ændringer
1.01	CHR	20. marts 2018	Endelig tilretning af dokument
1.02	CHR	21. september 2018	Ændring af mail adresse til support. Beskrivelse af hvordan BI leverandører melder personfølsomme data ind til support.

Tip til læsning

Hvis visningen Bogmærker er åben, kan det være lettere at navigere i dokumentet



1 HVEM KAN OPETTE FEJL OG ÆNDRINGER?

Kommunale brugere af FLIS data, leverandører af data til FLIS samt leverandører, der modtager data fra FLIS, kan oprette fejl og ændringer.

2 HVORDAN INDMELDES FEJL OG ÆNDRINGER?

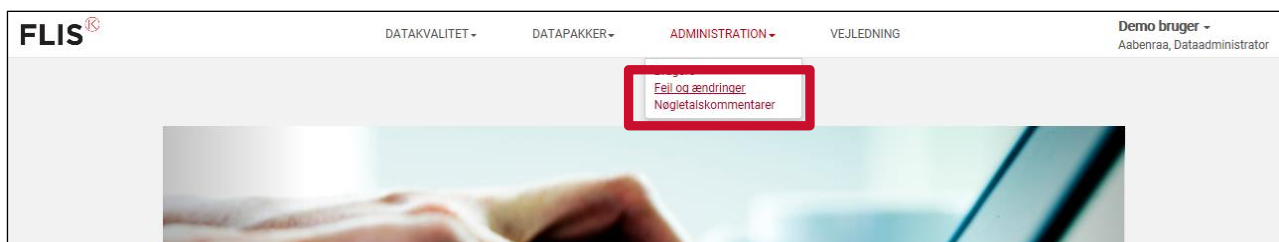
2.1 Kommunale brugere

Kommunale brugere kan indmelde fejl og ændringer via:

- Web formular på kommunernes Administrationsside
- Email til Servicedesk (KOMBIT.FLIS@netcompany.com)
- Telefonisk kontakt til Servicedesk (+45 3311 4047)

2.1.1 Web formular på kommunernes Administrationsside

På kommunernes Administrationsside findes under menupunktet Administration en web formular, der kan anvendes til at oprette fejl og ændringsanmodninger.



Under menupunktet Administration - Fejl og ændringer kan kommunerne se en liste over alle de fejl og ændringer, der er indmeldt af kommunen, samt oprette en ny fejl eller ændring. I listen kan der søges på opretter af sag, titel, id mv.

FLIS DATAKVALITET DATAPAKKER ADMINISTRATION VEJLEDNING Demo bruger - Aabenraa, Dataadministrator

Forside / Administration / Fejl og ændringer

Fejl og ændringer

Hvis du opretter henvendelsen i tidsrummet 8-16, kan du forvente svar indenfor 3 timer. Ved oprettelse af en henvendelse efter klokken 16 vil du modtage svar senest klokken 12, den efterfølgende hverdag.

Opret ny fejl eller ændring

Søg:

Id	Titel	Type	Status	Kontakt email	Oprettet dato	Detaljer	Senest ændret
DKTEST2-56	test Aabenraa	Incident	93 - Annulleret	aaa@bbb.com	2017-09-04 14:33:33	Detaljer	2017-10-20 14:33:30
DKTEST2-69	Testcase AdmPor.3.3a step6	Incident	93 - Annulleret	jotu@netcompany.com	2017-09-20 09:46:51	Detaljer	2017-10-20 14:36:14

Ved oprettelse af en ny fejl og ændring fremkommer en web formular, der udfyldes med de relevante oplysninger om sagen. Der kan vedlægges filer til en yderligere specificering af fejlen:

FLIS DATAKVALITET DATAPAKKER ADMINISTRATION VEJLEDNING Demo bruger - Aabenraa, Dataadministrator

Forside / Administration

Fejl og ændringer

Hvis du opretter henvendelsen i tidsrummet 8-16, kan du forvente svar indenfor 3 timer. Ved oprettelse af en henvendelse efter klokken 16 vil du modtage svar senest klokken 12, den efterfølgende hverdag.

Opret ny fejl eller ændring

Opret fejl eller ændring

Titel

Sådan opstod fejlen

Beskrivelse

Kontakt email

Telefonnummer

Dataområder

Vedhæftede filer

Bemærk at det er muligt at vælge flere filer, ved at holde ctrl-tasten nede på dit tastatur.

Når sagen er oprettet, modtages der en mail med en bekræftelse på oprettelse samt et sagsnummer, så sagen kan følges.

2.1.2 Email til Servicedesk

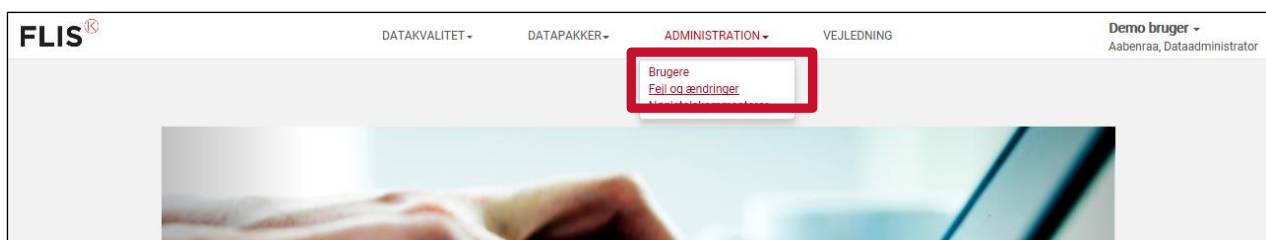
De kommunale brugere kan også indmelde fejl og ændringer via email til Netcompanys Servicedesk: KOMBIT.FLIS@netcompany.com. Ved modtagelse af fejl eller ændringer vil Servicedesk oprette en sag på henvendelsen, og der modtages en bekræftelse på oprettelse, som indeholder et sagsnummer pr. mail. Kommunen vil på Administrationssiden kunne se og følge sagen under menupunktet Administration - Fejl og ændringer.

2.1.3 Telefonisk kontakt til Servicedesk

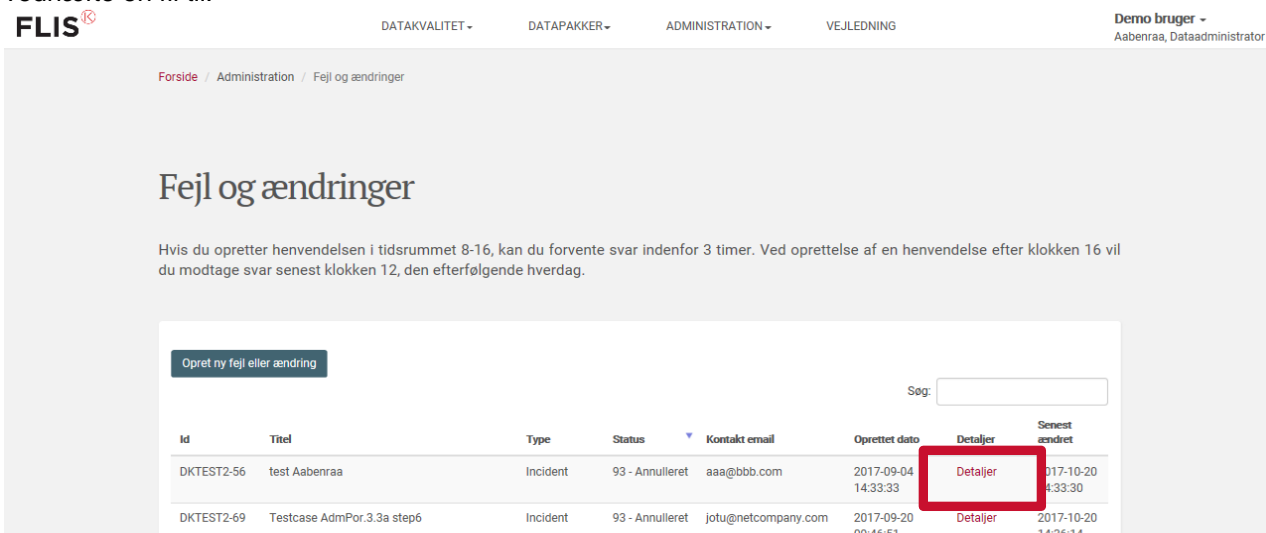
De kommunale brugere kan også indmelde fejl og ændringer via telefonisk kontakt til Servicedesk i dennes åbningstid fra klokken 8-17 mandag til fredag på telefonnummer (+45) 33 114 047 . Ved telefonisk henvendelse vil Servicedesk oprette en sag på henvendelsen, og der modtages en bekræftelse på oprettelse, som indeholder et sagsnummer pr. mail. Kommunen vil på Administrationssiden kunne se og følge sagen under menupunktet Administration - Fejl og ændringer.

3 TILFØJ OPLYSNINGER TIL EN EKSISTERENDE SAG

Fremsøg den eksisterende sag på Administrationssiden, under Administration - Fejl og ændringer.



I listen over sager tryk på 'Detaljer' ud for den sag du ønsker at komme med nye oplysninger til eller vedhæfte en fil til.



Tilføj de relevante oplysninger i formularen eller vedhæft fil og tryk 'Gem'.

ID	KOMBFLISG- [REDACTED]
Titel	Datavalidering - Skole Rapport 0340 [REDACTED]
Prioritet	Komplekse forespørgsler
Status	10 - Ny
Oprettet	2018-06-28 11:29:52
Kontakt	
Telefonnummer	
Beskrivelse	Systemkonto 2018-06-28 11:29:54 Der er afsendt automatisk notifikation om aktuel status: 10 - Ny [REDACTED] 2018-06-28 11:29:52 I opgørelsen antallet af specialskele børn i kommunens folkeskoler er der [REDACTED]
Kommune	[REDACTED]
Dataområde	
Tilføj kommentar	<input type="text"/>
Vedhæftede filer	<input type="button" value="Vælg filer"/> Der er ikke valgt nogen fil

Bemærk at det er muligt at vælge flere filer, ved at holde ctrl-tasten nede på dit tastatur.

3.1 Leverandører der leverer/modtager data fra FLIS

Leverandører, der leverer eller modtager data fra FLIS, kan indmelde fejl og ændringer via:

- Email til Servicedesk
- Telefonisk kontakt til Servicedesk

3.1.1 Email til servicedesk

Leverandører kan indmelde fejl og ændringer via e-mail til Netcompanys Servicedesk: KOMBIT.FLIS@netcompany.com. Ved modtagelse af fejl eller ændringsanmodning vil Servicedesk oprette

en sag på henvendelsen, og leverandøren vil modtage en email med sagsnummer til opfølgning på sagen. Ved opdateringer i sag modtager leverandøren en notifikation via mail.

3.1.2 Telefonisk kontakt til Servicedesk

Leverandører kan også indmelde fejl og ændringer via telefonisk kontakt til Servicedesk i dennes åbningstid fra klokken 8-17 mandag til fredag på telefonnummer (+45) 33 114 047 . Ved telefonisk henvendelse vil Servicedesk oprette en sag på henvendelsen, og leverandøren vil modtage en email med sagsnummer til opfølgning på sagen. Ved opdateringer i sag, modtager leverandøren en notifikation via mail.

3.1.3 Indmelde fejl med personfølsomme data

BI leverandørerne har ikke adgang til administrationsportalen, hvor web formular til indberetning af sager findes.

Når BI leverandørerne ønsker at melde fejl ind der vedrører en eller flere kommuner, hvor det er nødvendigt at udveksle personfølsomt data skal dette foregå igennem en særskilt SFTP mappe som kun leverandøren selv og FLIS har adgang til.

Har leverandøren ikke allerede sådan ikke mappe, kan der oprettes en mappe af Netcompany ved at skrive en mail til Service Desken på KOMBIT.FLIS@netcompany.com.

Denne mail skal indeholde følgende informationer:

- Teksten "Oprettelse af bruger til deling af personfølsomt data"
- Leverandør, og hvilken kommune/kommuner data kommer fra
- Om der er tale om en tidsbegrænset eller enkeltstående leverance
- Kontaktperson til den nye bruger

Netcompany vil:

- Oprette en sag til arbejdet med oprettelse
- Oprette en ny bruger
- Oprette en mappe hvori leverandøren kan placere filer med personfølsomt data. Kun den nye bruger samt FLIS har adgang til mappen
- Sende mail til kontaktperson om login
- Oprettelsen vil typisk tage 1-3 dage.

4 HVORNÅR KAN DER FORVENTES SVAR?

Der er indgået aftale med Servicedesk om følgende svartider på henvendelser:

Type	Løsningstid		Eksempler
	Oprettet mellem klokken 8 -16	Oprettet efter klokken 16	
Åbenbare grundløse	Under 5 minutter	1 Arbejdsdag	Excel databehandling, brug af data i andre fagsystemer. Sager, som ikke skønnes egnet til behandling i Service Desk
Simple forespørgsler	30 minutter	1 Arbejdsdag	Nyt password, ny bruger Forespørgsler om: <ul style="list-style-type: none"> • Kendte fejl • Datamangler Eksisterende sager.
Komplekse forespørgsler	1 Arbejdsdag	1 Arbejdsdag	Hvor kommer data fra? Hvilke regneregler er der tilknyttet Nøgletallet? Dataanalyseforespørgelser
Øvrige	3 Arbejdsdage	3 Arbejdsdage	Er værdien i et datafelt korrekt?

5 HVOR HENVENDER JEG MIG NÅR JEG IKKE MODTAGER SVAR?

Er man som kommune / BI/LIS-leverandør ikke tilfreds med sagers løsning, **skal man eskalere til:**

- 1) **Netcompany**, dvs vende tilbage til servicedesk og påpege udeståendet
- 2) Hvis dette ikke hjælper, skal man kontakte **KOMBIT Service Management** via **Drift@kombit.dk**