

Supportsager og udmeldinger på NSPOP

Indmeldelse af sager

Alle sager som vedrører NSP eller FMK, skal indmeldes på [NSPOP.dk](https://www.nspop.dk). Her bliver sagen oprettet med et sagsnr. ASCP efterfulgt af 8 cifre. Det er IBM, der varetager supporten for SDS og visiterer sagen. Det er den lokale Service Desk i Regionerne samt EPJ leverandører som opretter sagen på NSPOP, ikke slutbrugerne.

Visitering af sager

Se supportflow her:

<https://www.nspop.dk/display/Web3/Support>

Udmeldinger

Udmelding om væsentlige sager, kan ses på NSPOP.dk. På forsiden kan man finde sagen enten under:

- Planlagte ændringer
- Akutte hændelser/Igangværende ændringer
- Afsluttede hændelser/ændringer de sidste 7 dage

Se mere om udmeldinger her:

<https://www.nspop.dk/pages/viewpage.action?pagelId=68623283>

Prioritering og servicemål

Sagerne prioriteres henholdsvis som P1, P2, P3 eller P4.

Se servicemål for NSP og services:

<https://www.nspop.dk/pages/viewpage.action?pagelId=3671564>

Opfølgning på sager

De ugentlige udtræk af åbne sager og sager, der afventer release, kan følges her:

<https://www.nspop.dk/display/Web3/Sagsoversigt+fra+SDS+National+servicedesk>

Tilbage melding på sager

Hver arbejdsdag kører ServiceDesk en forespørgsel, der udtrækker de sager, som ikke er lukkede (status Resolved) eller afventer deploy (status PendingReleased) og hvor Indsend datoen er ældre end 4 arbejdsdage. Disse sager følges der op på, både hos leverandøren og overfor indmelder. Indmelder får en e-mail om en status på sagen. Herefter vil der typisk være tilbage melding pr. e-mail, ugentligt på supportsager og oftere på P1-P4 sager.

Når sagen er løst, sendes en kvitteringsmail til indberetter. I denne mail bedes indberetter verificere at den indrapporterede fejl ikke længere er til stede. Hvis indberetter ikke vender tilbage indenfor 5 dage anses sagen for lukket.

For yderligere information, se også: <https://www.nspop.dk/display/Web3/ServiceDesk+og+support>.