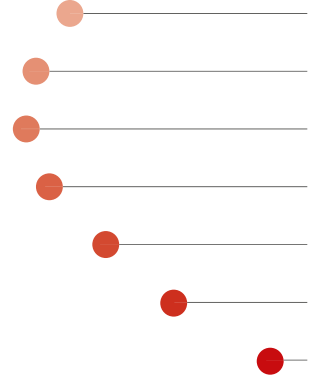
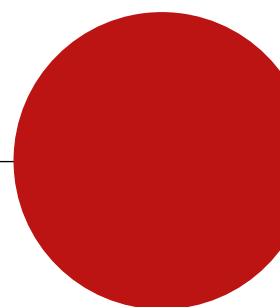




Understøttelse af Ældre- og Sund- hedsområdet

- håndtering af it, drift og udvikling



Indhold

Forord	4
Udvikling og drift på samme tid	5
Organisering pr. 1. august 2022	6
Beslutningsvejen	6
Beskrivelse af de organisatoriske elementer, grupper og beslutningsveje	8
Drift	8
Ledelse	8
Formål	8
Ansvar og arbejdsopgaver	8
Driftsgruppe	9
Formål	9
FSIII koordinator med følgende ansvarsområder: Fejl! Bogmærke er ikke defineret.	
Projektleder med følgende ansvarsområder:	10
Systemadministrator med følgende ansvarsområder:	10
Dataansvarlig har følgende ansvarsområder:	11
Cura superbrugere	12
Formål	12
Solrøds centrale it-superbrugergruppe	12
Bilag 1 Kommissorium for Cura lokale Superbrugere	13
Bilag 2 FSIII og Cura support	18
Bilag 3 Fejlmelding og kategorisering af fejl	20



Beretning om Understøttelse af Ældre- og Sundhedsområdet
Udgivet af Solrød Kommune, Visitation og Koordination
Solrød Center 1
2680 Solrød Strand
Telefon: +4556182000
www.solrod.dk

Forord

Borgerkontakt, lovgivning, tværfaglig kommunikation, udvikling, synlighed og dokumentation indgår ikke som ord i vores kerneopgave. Alligevel er det alt sammen afgørende for, hvordan vi kan udføre vores opgaver i hverdagen og *bidrage til et værdigt borgerforløb*.

Vi skal skabe en organisation, der formår at håndtere og se udvikling som en del af den daglige drift. Vi skal sikre en optimal drift og vedligeholdelse af FSIII metoden samt af alle de forskellige it-systemer, der understøtter vores arbejde i hverdagen.

Det er også nødvendigt at skabe rum til nationale projekter, samtidig med at vi skal møde borgerens præmisser og sikre en effektiv og økonomisk forsvarlig drift.

Mange af de nationale projekter handler om at skabe bedre forudsætninger for arbejdet med borgeren og det er derfor vigtigt, at både drift og projekter prioriteres og udføres effektivt og med fokus på både borger og medarbejder. Det er vigtigt, at vi fokuserer på, at de nationale projekter har til hensigt at forenkle processer eller skabe bedre synlighed for borgeren og på tværs af sektorer. Medarbejderen har derfor en central rolle igennem hele processen og det er vigtigt at medarbejdere er med til at føle ejerskab for den udvikling, der følger både politisk, teknisk og sikkerhedsmæssigt.

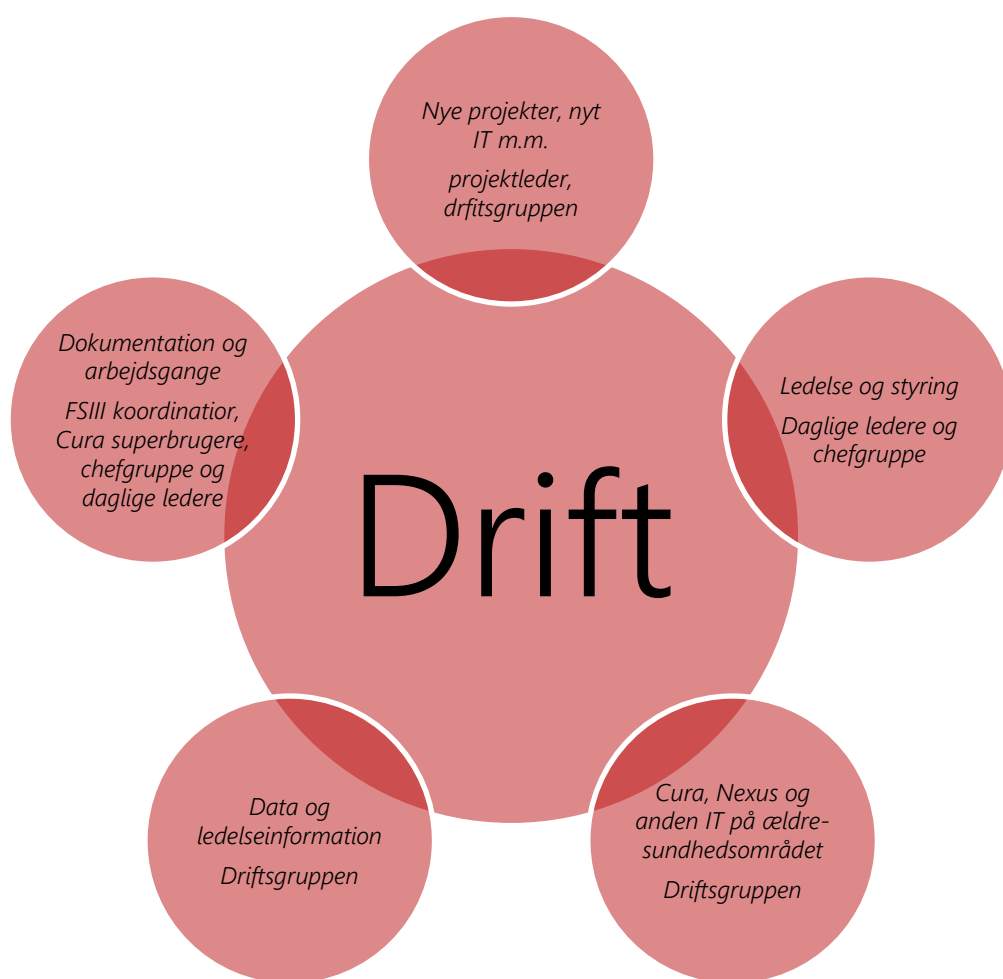
Kort sagt skal vi finde en måde, hvorpå vi kan sikre en effektiv understøttelse af driften, hvor både borger og medarbejder er i fokus.

Udvikling og drift på samme tid

For snart fem år siden skiftede vi EOJ system og gik fra KMD Care til Systematics Cura Omsorg. De fem år har været præget af manglende og ustabil funktionalitet, der har gjort det svært for medarbejderne (brugerne af Cura) at bevare overblikket over funktioner og muligheder. Der har været alt for mange midlertidige arbejdsgange og det har været nødvendigt med løbende undervisning.

Nu er vi endelig nået til et sted, hvor vi har fået leveret størstedelen af det system, vi ønskede og det er på tide at luge ud i alle uhensigtsmæssigheder og se fremtidige nye muligheder som en del af den daglige drift. Cura vedligeholdes og videreudvikles ligesom alle andre it-systemer, og vi skal være klar til at tage nye funktioner i brug, når de rammer os. Både slutbrugere og superbrugere har derfor en mere central rolle i den løbende udvikling og drift og udvikling skal således hele tiden støttes af ledelse, undervisning og tidssvarende it.

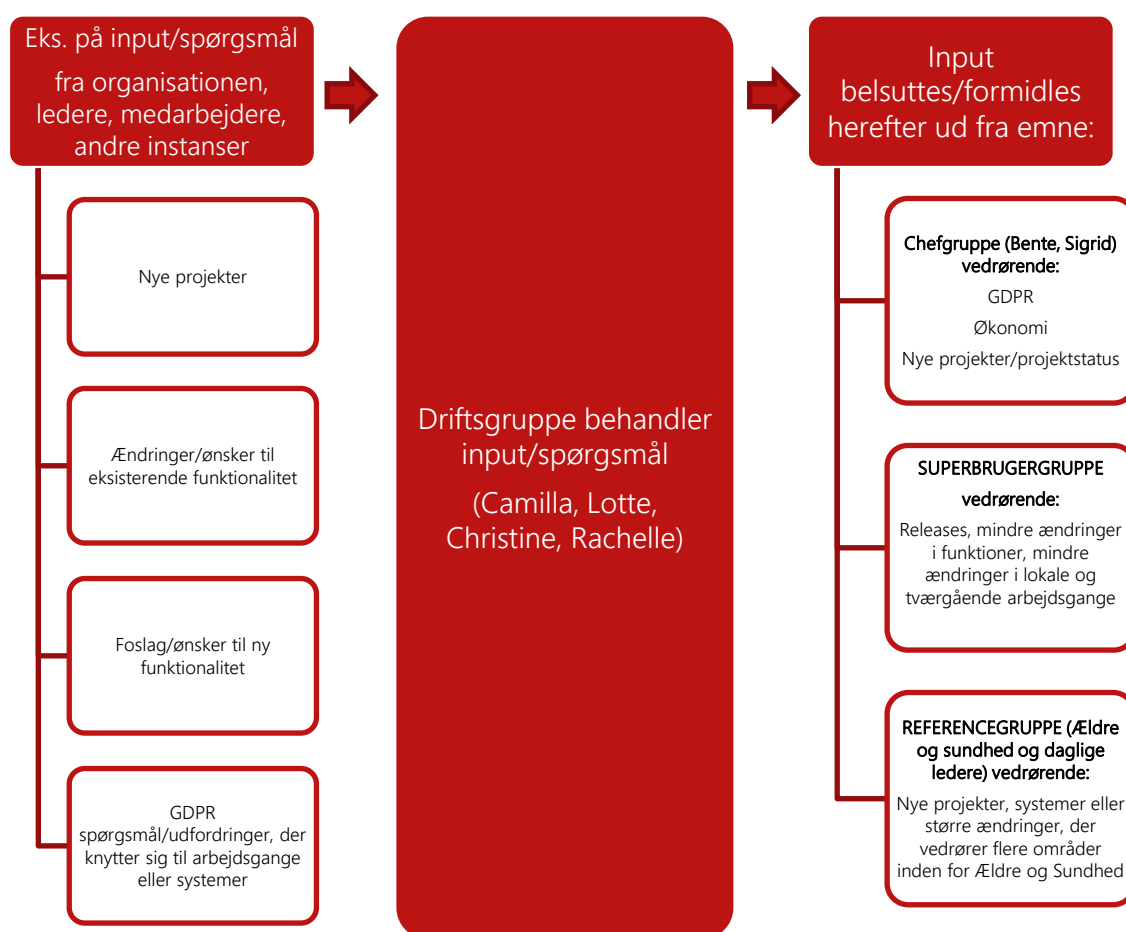
Organisering pr. 1. november 2022



Figur 1

Beslutningsvejen

For bedst at kunne håndtere sammenhængen mellem arbejdsgange, it og drift, er det nødvendigt at samle viden om alle projekter og driftsudfordringer. Modellen nedenfor viser, hvilke emner der skal drøftes hvor. Alle input eller udfordringer skal som udgangspunkt meldes ind til driftsgruppen gerne på mail: cura@solrod.dk, og her prioriteres opgaverne og driftsgruppen beslutter, hvordan den videre proces skal foregå. Tvivl i driftsgruppen løftes altid til chefgruppen.



Figur 2

Beskrivelse af de organisatoriske elementer, grupper og beslutningsveje

Som figur 1 og figur 2 viser, skal vi fremadrettet forstå dokumentation, udvikling og projekter, som integrerede dele af driften, der har stor indflydelse på, hvordan vi kan løse driftens opgaver optimalt. Dokumentet her tager alene højde for it- og FSIII understøttelsen af arbejdet i driften. Det betyder, at der kan være andre projekter eller opgaver, der ikke er nævnt her og som ikke nødvendigvis følger samme beslutningsvej. I figur 1 ses de forskellige delelementer, der påvirker driftens gang og i figur 2 vises beslutningsvejen alt efter typer af input. Fælles for alle input er, at hvis de omhandler FSIII eller it understøttelsen, så skal de gennem driftsgruppen.

Drift

Den organisatoriske gruppe drift indeholder hele vores ældre- og sundhedsorganisering og har selvfølgelig medarbejdere og borgere i fokus. Alt hvad der igangsættes er til gavn for driften og har til formål at støtte driften i samarbejdet med borgeren.

Ledelse

Formål

Ledelsens formål i driftsmæssig regi er at sikre en stabil og økonomisk forsvarlig driftsorganisation, der til enhver tid overholder den gældende lovgivning på alle områder, herunder GDPR og yder den bedst mulige støtte, som borgeren har krav på, samtidig med at der skabes rammer for et godt arbejdsmiljø for medarbejderne. Benævnelsen ledelse dækker over både daglige ledere, gruppeledere og chefgruppen.

Ansvar og arbejdsopgaver

- Ledelsen træffer beslutninger, der har ledelsesmæssige eller økonomiske konsekvenser. Uanset om det vedrører den daglige drift eller igangsættelse af nye tiltag.
- Ledelsen træffer beslutninger om ressourceforbrug i forbindelse med drift og udvikling. Det er ledelsens ansvar, at der er fokus på begge områder, da de ikke kan skilles ad.
- Det er ledelsens ansvar at fokusere på gevinstrealisering og ledelsen har det overordnede ansvar for, at vi har fremdrift på projekter og at vi hele tiden bevæger os hen imod de overordnede mål.

- Ledelsen skal træffe beslutninger, hvis der opstår tvivl hos dem, der er til daglig er ansvarlige for at supportere drift og udvikling.

Driftsgruppe

Driftsgruppen består fire medarbejdere fra ældreområdetets stab.

Formål

Formålet med driftsgruppen er at sikre at input, spørgsmål, nye projekter, forbedringer og forandringer inden for FSIII og it håndteres og implementeres korrekt i organisationen.

Driftsgruppen består af:

Sundhedsfaglig konsulent

- At være den sundhedsfaglige støtte for hele driften, herunder bistå implementering af arbejdsgange og it-understøttelse.
- Undervisning af medarbejdere og ledere i FSIII og tilhørende arbejdsgange og metode.
- Udarbejder tværgående arbejdsgange.
- I samarbejde med ledelsen at sikre at medarbejdere kender arbejdsgangene.
- I tæt samarbejde med projektleder og systemadministrator at sørge for at ny funktionalitet udrulles relevant i organisationen.
- Deltage i faglige fora på tværs af organisationen og sektorer.
- Være tovholder for Cura superbrugergruppen og være ansvarlig for indkaldelse af gruppens møder.
- Videreformidle den faglige udvikling i de anvendte it-systemer, herunder fungere som faglig projektleder på mindre projekter relateret til funktionalitet.
- Skal referere løbende til ledergruppen og er ansvarlig for at eventuelle tvivsspørgsmål afklares i ledergruppen.

Projektleder med følgende ansvarsområder:

- Overordnet styring og koordinering af projekter relateret til FSIII og Cura, så alle aktiviteter og delprojekter gennemføres på det rigtige tidspunkt. Faglige projekter støttes af den sundhedsfaglige konsulent.
- Er hovedkontakten til DSD-projektledernetværket for EOJ og ESJ, herunder til Systematic.
- Varetager i samarbejde med ledelsessekretariatet kontraktlige spørgsmål og udfordringer i forbindelse med EOJ systemet, bl.a. Kombit-projekter.
- Er hovedkontakt til flere andre leverandører, der har snitflade til Cura eller FSIII, herunder Medcom.
- Informerer om projekters status dels til chefgruppen, dels til egen leder og efter behov til direktionen.
- Ansvarlig for at ledelsen er bekendt med de aktiviteter, der skal implementeres, og videreformidle relevant information omkring projekt og drift, dels fra DSD og dels fra leverandøren.
- Overordnet ansvarlig for at videreformidle fejl, mangler, tilkøbte og "byttede" funktioner/moduler jf. kontrakten til DSD-samarbejdet på Cura og tilhørende integrationer.
- At deltage i flere arbejdsgrupper relateret til it moduler og understøttende systemer, så længe det er i projektfase.

Systemadministrator med følgende ansvarsområder:

- Ansvarlig for det tekniske setup på de systemer, der understøtter EOJ-området, herunder konfigurere Cura og Nexus Sundhedslogistik.
- Ansvarlig for at videreformidle den tekniske viden om systemets funktionalitet, når der skal træffes beslutninger om faglig anvendelse af systemet. Det kræver derfor, at systemadministrator kender systemets fulde muligheder og begrænsninger.
- Ansvarlig for vedligeholdelse/konfiguration af non-prod. miljøer (test og uddannelse) og at både prod. og non. prod miljøer opgraderes i henhold til plan fra Systematic.
- Ansvarlig for at de anbefalede mobile enheder er kompatible med Cura. Det er IKKE systemadministrators opgave, at bestille nye enheder til områderne, men alene informere lokale superbrugere og ledere, når det er tid til udskiftning.

- Ansvarlig for sammen med lokale superbrugere at vedligeholde EMM-løsning på de mobile enheder, samt at sørge for at nyeste APK-filer og msi-filer er tilgængelige på enhederne. TEAM IT er pt. ansvarlig for at distribuere msi-filerne ud til de PC'ere, der skal kunne tilgå Cura plan.
- At hjælpe lokale superbrugere med fejlhåndtering, hvis det er nødvendigt, herunder indmelding af fejl til leverandøren.
- Ansvarlig for sammen med FSIII-koordinatoren at indkaldelse og planlægning af releasemøder matcher leverandørens planer.
- Ansvarlig for at gennemgå driftsstatusrapporter og fejloversigter fra leverandøren.
- Deltage i relevante tekniske netværk og er ansvarlige for at viderebringe informationer herfra. Pt. deltager systemadministratorer i:
 - MedCom/kommune/Regionsforum, vedrørende elektronisk korrespondance mellem kommune og region/læger/apoteker m.m. (Sammen med projektleder)
 - Systemadministratorforum DSD
 - KMD Nexus Sundhedslogistik – kommunenetværk, drevet af KMD, deltager sammen med Nexus Superbrugere (fra VK)

Dataansvarlig har følgende ansvarsområder:

Den dataansvarlige er pt. økonomikonsulenten (projektleder som backup) og har følgende ansvarsområder:

- Sikre at der altid er tilgængelige ledelsesinformation ud fra data i Cura og KMD Nexus og andre relevante fagsystemer, der måtte dække EOJ-området.
- Kvalitetssikre data til DST fra Cura og andre it-systemer, der understøtter ældreområdet.

Cura superbrugere

Formål

Lokale Cura superbrugeres formål er at være første led i fejlmeldinger fra slutbrugere i egen afdeling, at deltage i opgaver i forbindelse med releases samt at være med til at implementere udvikling og ny funktionalitet og beskrivelse af nye arbejdsgange både lokalt og tværgående. Kommissorium for Cura superbrugere findes som bilag 1.

Solrøds centrale it-superbrugergruppe

Den centrale it-superbrugergruppe er en instans under Solrød Kommunes it-afdeling. Der er en række klart definerede tekniske opgaver i denne gruppe, som dækker hele afdelingens brug af it og som ikke er specifikke for Cura-brugere: [Superbrugere](#)

I forhold til Cura forventes det at medlemmer af it-superbrugergruppen kan hjælpe de lokale Cura superbrugeren med:

- Indlæsning af ny APK-fil på mobile enheder (Det kan enkelte af de lokale superbrugere også, men det er ikke et krav til de lokale Cura superbrugere)
- Installation af mail og kalender på mobile enheder (og pc)

Bilag 1 Kommissorium for Cura lokale Superbrugere

Superbrugergrup- pens formål	• At støtte brugerne i arbejdet med Cura • Bidrage til effektiv anvendelse og udvikling af systemet.
Superbrugergrup- pens mødestruk- tur og ressource- forbrug	• Fast møde for superbrugere hver 4. uge i 2 timer • Releasemøde ca. hver 3. måned i 3 timer. Heri indregnet 1 time til læsning af releasenote/servicebreve • Ad hoc hjælp/støtte til slutbrugere • Ad hoc undervisning, primært lokalt • Ad hoc hjælp til test af nye funktionaliteter • Evt. afholdelse af workshops efter behov
Superbrugergrup- pens økonomi	• Cura-superbrugergruppen har ikke egen økonomi.
Lederens ansvar	• Oprettelse af nye medarbejdere i Cura/håndtere vikarer i Cura • Sørge for at alle medarbejdere er undervist tilstrækkeligt i Cura • At støtte den/de lokale superbrugere i superbrugerens opgaver – særligt i forhold til formidling af releases og nye funktioner • At sørge for at superbrugeren får tid til at løse opgaverne • Orienter sig om systemet/fejl/muligheder hos superbrugeren • Fejlmelde kategori A-fejl til systemadministratoren, evt. sammen med superbrugeren • For <u>hjemmepleje</u> og <u>sygepleje</u>: Åbne spærrede brugere (en funktion i AD på eget område)
Superbrugergrup- pens tovholder	• Faglig tovholder: Camilla Kronborg Bramsted (Sundhedsfaglig konsulent) • Teknisk tovholder: Christine Helene Jebach (Systemadministrator) • Suppleant: Lotte Sophie Vinther (Projektleder)
Superbrugerens konkrete opga- ver/ansvar	• Test af nye versioner på eget område • Første fejlretning på eget område • Assisterende fejlretning på alle områder • Deltage på superbrugermøderne • Deltage ved opgraderinger og på releasemøderne • <u>Frivillig</u> deltagelse på skype-møder om releases afholdt af Systematic • Udarbejde arbejdsgange til eget område sammen med den sundhedsfaglige konsulent

	• Bidrage til fælles undervisning, både generelt og områdespecifikt • Bidrage til udarbejdelse af undervisningsmateriale, navigationssedler, eventuelle work arounds m.v. • Hjælp til indkøb af mobile enheder (i samarbejde med leder og evt. systemadministrator) • Skærmpoint fra mobile enheder og pc. • Fejlmelding via it-supportens Topdesk system (ikke Cherwell) • Ændring af password, digitale signaturer og lignende • Videregive informationer om releases, nye funktioner og beslutninger til ledere og slutbrugere lokalt. Der skal være en beskrevet plan for hvordan formidlingen sikres i de enkelte områder.
Faglig tovholder (Camilla) ansvar	• Indgående kendskab til Cura – alle funktionaliteter og systemets opbygning og tværfaglige konfigurationer • Ekstraordinært kendskab til tværgående arbejdsgange • Indkalde superbrugergruppen til møder • Informere superbrugergruppen om releases/nye funktionaliteter m.v. (faglig del) • Planlægge og afholde superbruger-/releasemøder • Sammen med systemadministrator at planlægge superbrugergruppens test af nye versioner
Systemadministrator (Christine) ansvar	• Overordnet ansvar for systemets drift og konfiguration • Vedligeholde test- og uddannelsesmodul • Opsætning af nye funktioner, ydelser m.v. • Konfigurere alle ændringer i observationer/ydelser m.m. (inkl. roller og organisation) • Ansvar for implementering og klargøring af nye versioner, herunder kontakt til IT m.m. (teknisk) • Informere superbrugergruppen om releases/nye funktionaliteter/fejlsager m.v. (teknisk del) • deltage og bidrage med teknisk viden på superbruger-/releasemøder • Afholde statusmøder med leverandør • Overordnet fejlmelding til leverandør • Overvågning af snitflader (sammen med leverandør og IT) • Kontakt til NSP/NSI (i forbindelse med FMK) • Deltagelse i Cura brugerklub • Ansvarlig for Cura-postkassen og Topdesk sager vedrørende Cura

Generelle Cura superbrugerkompetencer	• Indgående kendskab til Cura – alle funktionaliteter og systemets opbygning og tværfaglige konfigurationer • Ekstraordinært kendskab til eget område, herunder også arbejdsgange på eget område • Kendskab til muligheden for indberetning af fejl og ændringsønsker til leverandøren • Kendskab til fejlmelding til systemadministratoren, herunder kategorisering af fejl (A-D) • Kendskab til at Cura data findes i Targit – ikke kendskab til brugen af Targit • Kendskab til Cura Plan og integrationen til Cura Omsorg
Særlige superbrugerkompetencer	• Cura Plan (Planlægger) ○ Indgående kendskab til Cura Plan og integrationen til Cura Omsorg ○ Indgående kendskab til opsætning af ruter • Targit (Rachelle, backup Lotte) ○ Indgående kendskab til opsætning af analyser i Targit/kuber og data generelt ○ Indgående kendskab til afregning • Forebyggende hjemmebesøg (Forebyggelses konsulent) ○ Indgående kendskab til funktionen forebyggende hjemmebesøg • Cura Booking (Genoptræningen) ○ Indgående kendskab til opsætning af hold • FMK (Camilla med support fra farmakonom samt sygeplejersker i kommunen) ○ Indgående kendskab til medicinhåndtering – lovgivning og procedurer i kommunen ○ Indgående kendskab til medicinhåndtering i Cura Omsorg • Mobile devices (Cura Superbruger) ○ Indgående kendskab til de anvendte smartphone/tablets ○ Kendskab til apps, herunder anvendelsen af apk-filer på devices ○ Kendskab til opsætning af smartphone/tablets ○ Hjælpe med klargøring af telefoner/registrering i hjemmeplejen ○ Udlivering af telefoner og tilbehør i hjemmeplejen
Team IT ansvar	• Nemid til brug for FMK

	• Teknisk kontakt til leverandør ved opgradering (sammen med systemadministrator) • Håndtering af snitflader sammen med projektleder, ledelsessekretariatet og leverandører • Opsætning og ændring i EMM (herunder apps og apk-filer) • Installation af Cura Plan/Targit på PC'ere • Åbne spærrede brugere (en funktion i AD) eller vejlede i selvbetjening af ny kode (sammen med it-superbrugeren) • Være til rådighed ved opgraderinger evt. telefonisk • AD-ansvarlig
Ressourcer	• Der er ordinært Cura superbrugermøde en gang om måneden i 2 timer og mødet skal prioriteres. Superbrugermødet vil som noget nyt være opdelt: ○ En time, hvor der drøftes arbejdsgange, tværgående og lokale. ○ En halv timer, hvor der drøftes nye funktioner ○ En halv time, hvor der drøftes fejl og tekniske udfordringer • Herudover skal de lokale superbrugere deltage på releasemøder, der indkaldes ad hoc af systemadministratorer i så god tid som muligt. (Seneste 2 uge før mødet). • Man kan sende en suppleant til testdelen på releasemøderne, hvis den lokale superbruger er forhindret. Det vil være en god idé, hvis afdelingerne har faste suppleanter eller flere Cura superbrugere.
Ansvar ved releases	• At deltage ved releases er en del af den lokale superbrugers ansvar. Releasemøder indkaldes af systemadministrator. • Releases opdeles i flere steps alt efter indholdet i releasen: • Releasenotes gennemgås af systemadministratorer ved udsendelsen (ca. 3-6 uger før en release). • Ny funktionalitet og evt. nye konfigurationer gennemgås med Cura superbrugere, hvor implementering og konfiguration prioriteres efter behov. Er der økonomi i funktionerne skal det drøftes med ledergruppen. • Releasemødet afholdes samme dag som releasen finder sted og i samme tidsrum som opgraderingen foretages, eks. kl. 8-10. • På releasemødet gennemgås: ○ Releasenoten i bearbejdet tilstand, dvs. KUN releases, der har betydning for Solrød og opdelt, så hvert område kan se, hvilke nyheder der er for eget område samt generelt. (Det er den sundhedsfaglige konsulent og systemadministratoren, der er ansvarlig for at for midlingen af releasen foregår i et forståeligt og ikke teknisk sprog.)

	○ Eventuelle beslutninger fra ledergruppe/arbejdsgruppe om ny funktionalitet og arbejdsgange. ○ Fordeling af deadlines og ansvarsroller og opsamling på test. • Når opgraderingen er gennemført tester de lokale superbrugere nye funktioner efter oplæg/skema fra systemadministratorer. • Systemadministrator konfigurerer de aftalte nye funktioner. Den sundhedsfaglige konsulent og Cura superbrugere udarbejder i den forbindelse nye eller tilrettede arbejdsgange til formidling videre ud i organisationen. • Releasemøder samt test af releases indgår i de Cura superbrugerenes ressourcer. • Releasemøder og releases tager 3-6 timer af den • lokale superbrugers dag på release-dagen (løbende tests er også lagt ind i ressourcer under Cura superbrugere). • Man kan sende en suppleant til testdelen på releasemøderne, hvis Cura superbrugeren er forhindret. • Det vil være en god idé, hvis afdelingerne har faste suppleanter eller flere superbrugere.
--	--

Bilag 2 FSIII og Cura support

Hvis du:	Dagvagt Kontakt	Aftenvagt	Nattevagt	Week- end/helli gdage dag- vagt	Weekend/hel- ligd ag aften	Weekend/hellig- dag nat
Mangler hjælp til opdatering af APK (ny version af Cura) på telefon eller tablet	Cura lokal superbruger, eller Central itsuperbruger	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt
Er låst ude/har glemt din kode	Din leder, alternativt kontakt systemadministrator	Kontakt din leder, alternativt kontakt it på tlf:56182285	Kontakt it på tlf:56182285	Kontakt din leder, alternativt kontakt it på tlf:56182285	Kontakt din leder, alternativt kontakt it på tlf:56182285	Kontakt it på tlf:56182285
Oplever fejl i Cura eller oplever at funktioner ikke fungerer optimalt	Cura lokal superbruger	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt
Har spørgsmål til arbejdsgange	Den sundhedsfaglige konsulent eller Cura lokal superbruger, eller leder	Cura lokal superbruger, eller leder, hvis de er tilstede eller afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede eller afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede eller afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede eller afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede eller afvent næste dagvagt
Oplever et generelt it-nedbrud, eks. ingen adgang	Central itsuperbruger, systemadministrator	Central itsuperbruger, systemadministrator	Kontakt it på tlf:56182285	Central itsuperbruger, systemadministrator	Central itsuperbruger, systemadministrator	Kontakt it på tlf:56182285
til windows, Solnettet, m.m. og ikke	strator eller it på 56182200	trator eller it på 56182285		ator eller it på 56182285	or eller it på 56182285	

kan få adgang til Cura						
Har spørgsmål til opsætning af mail eller andre apps på telefon eller tablet	Cura lokal superbruger eller Central itsuperbruger	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt	Cura lokal superbruger, hvis de er tilstede, ellers afvent næste dagvagt ^{1/2}
Har brug for hjælp til opsætning af PC, eks. skærmstørrelse r, docking station, kabler eller lign.	Central itsuperbruger	Afvent næste dagvagt	Afvent næste dagvagt	Afvent næste dagvagt	Afvent næste dagvagt	Afvent næste dagvagt
Har brug for andre rettigheder	Kontakt din leder, der kan ansøge it om ændringerne	Kontakt din leder, der kan ansøge it om ændringerne	Kontakt din leder, der kan ansøge it om ændringerne	Kontakt din leder, der kan ansøge it om ændringerne	Kontakt din leder, der kan ansøge it om ændringerne	Kontakt din leder, der kan ansøge it om ændringerne

Vejledning til fejlsøgning finder du på solnettet.

Systemadministrator Christine Helene Jebach, tlf.: **56181958** kan kontaktes telefonisk i rådhusets åbningstid: Du skal altid kontakte din superbruger først, jf. ovenstående skema.

Bilag 3 Fejlmelding og kategorisering af fejl

Alle henvendelser prioriteres som C-D, hvis ikke andet er angivet. Vi følger samme kategorisering som vores videre support til Systematic, og som fremgår af nedenstående:

Kunden har følgende krav til gennemført afhjælpning af fejl - bemærk at kategorien ikke kan anvendes som middel til opprioritering af en fejl: Kategori	Beskrivelse	Reaktionstid	Statusrapportering
A	Fejl, der resulterer i tab af kritisk funktionalitet. Funktionalitet, der er kritisk for brugere af Systemet kan udføre deres virke, er ikke tilgængelig. Arbejde med den pågældende funktionalitet kan ikke udføres i rimeligt omfang. Mindst ét af følgende karakteristika beskriver situationen: • Forvanskede eller ødelagte data. • Kritiske funktioner ikke tilgængelig. • Systemet hænger og forårsager dermed forsinkelser. • Systemet går ned – også efter evt. genstart. • Fejlen påvirker i væsentlig grad brugernes mulighed for at arbejde i Systemet.	Senest efter 2 arbejdstimer Afhjælpning fortsættes uopsætteligt.	Senest hver 4 time
B	Fejl, som medfører, at grundlæggende funktionalitet i Systemet ikke kan anvendes. En omgåelse af problemet kan ikke umiddelbart anvises. Systemet er tilgængeligt, men fungerer med reduceret funktionalitet. Brugere af Systemet er besværet af problemet men fortsat i stand til at udføre deres virke.	Senest efter 4 arbejdstimer	Én gang dagligt
C	Fejl, som medfører begrænset tab af funktionalitet og som ikke eller kun i begrænset omfang påvirker brugernes mulighed for at benytte Systemet til at udføre deres virke. Fejl, som medfører, at en vis funktionalitet i Systemet ikke kan anvendes, men hvor en acceptabel omgåelse af problemet kan anvises.	Senest efter 8 arbejdstimer	Mindst hver anden dag.
D	Fejl, der giver mindre problemer for brugernes brug af Systemet, uden nævneværdig reduktion i brugerens effektivitet ved udførelse af deres virke.	Senest efter 3 arbejdsdage	Mindst hver uge.

Hvis henvendelsen er en kategori B, **SKAL** den komme fra en superbruger eller leder og hvis fejlen er en kategori A **SKAL** den indmeldes fra en leder. Det skal desuden fremgå af indberetningen, hvem der skal kontaktes om status/afklarende spørgsmål, samt i hvilket tidsrum medarbejderen er til rådighed. A og B fejl indmeldes telefonisk udover som mail til postkassen.

Fejlmelding til Systematic skal indmeldes via Cherwell på webadresse: <http://portalhca.systematic.com/> I første omgang er det Christine Helene Jebach, der indmelder fejl til Systematic, men i hendes fravær er der andre brugere, der kan logge på og fejlmelde og se fejlstatus. (Kontakt it-afdelingen for indmelding af fejl ved Christine Helene Jebachs fravær.)

Der er samme krav til indmeldelse af fejl til Cherwell, som ved indmeldelse til Cura-postkassen, og der følges samme kategorisering af fejl (A-D).

Alle A og B fejl skal inden for supportens almindelige åbningstid (7-17 alle hverdage) følges op af en telefonisk henvendelse til Cherwells support på tlf: 89432019. C og D fejl skal ikke følges op af en telefonsamtale, men bliver behandlet ud fra reaktionstiden i ovenstående skema.

Uden for normal åbningstid følges nedenstående procedure:

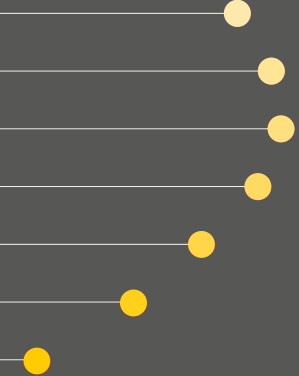
1. Incident rapporteres elektronisk via Cherwell Portalen – dette gøres forud hvor enhver telefonisk henvendelse. For at optimere sagsbehandlingen er det vigtigt, at skabelonen udfyldes, og at alle relevante data skrives ind; hellere for meget end for lidt information.
2. Sagen følges op med et opkald til det supporten på telefonnummer: 89432019.

Opkaldet besvares af Systematics samarbejdspartner, IT Relation, som vil tage imod sagen og sørge for, at den håndteres korrekt.

Såfremt Systematic har yderligere spørgsmål til sagen, vil man blive kontaktet, og det er derfor vigtigt, at fejlmelder er tilgængelige på telefonen, indtil sagen er afsluttet.

Systematic vil som udgangspunkt kontakte os på det telefonnummer, der er knyttet til fejlmelders navn i Cherwell Portalen. Såfremt de skal benytte et andet telefonnummer, er det vigtigt, at dette fremgår tydeligt på sagen.

Afslutningsvis vil Systematic kontakte os og bede os verificere, at sagen kan afsluttes.



Organiseringen er gældende fra 1. januar 2023

Visitationen
Solrød Kommune
Solrød Center 1
2680 Solrød Strand
www.solrod.dk