



# Support på SDN og AftalePortal - Netic

# Agenda.

- Opbygning / ansvarsfordeling mellem NetDesign A/S og Netic A/S
- Statistik over support henvendelser 2022
- Statistik Incidents 2022
- Forbedring i sagsstyringshåndteringen



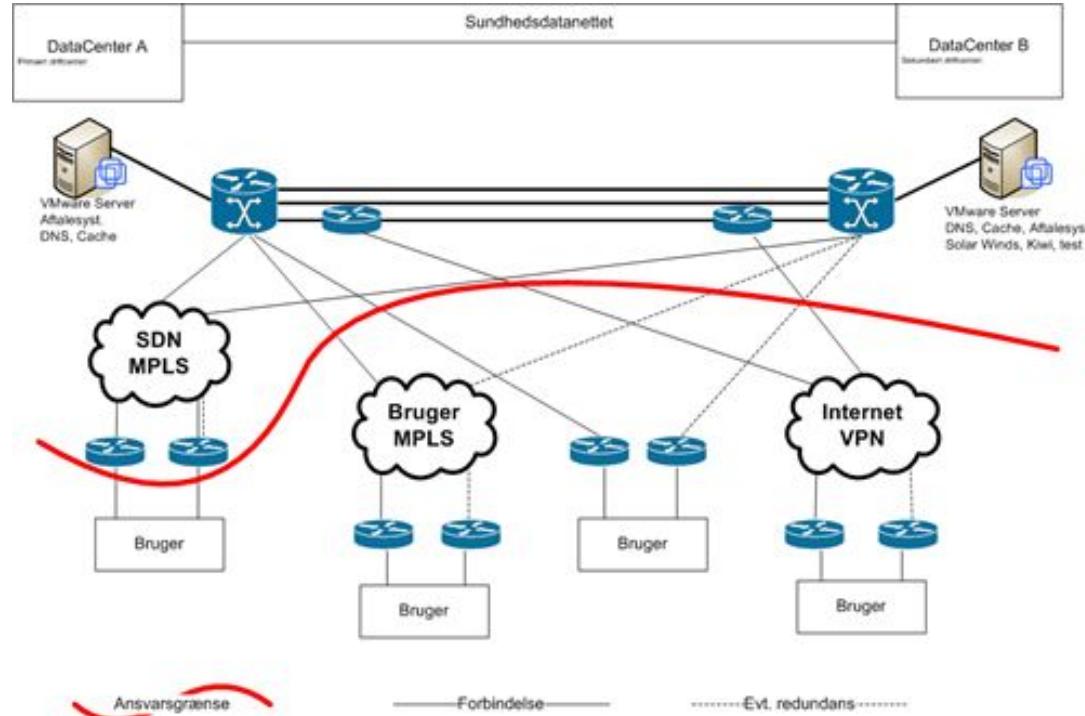
## Ansvarsfordeling

**SDN systemforvaltes af MedCom, som gennem et EU-udbud har indgået aftale med NetDesign A/S og Netic A/S som driftsoperatør.**

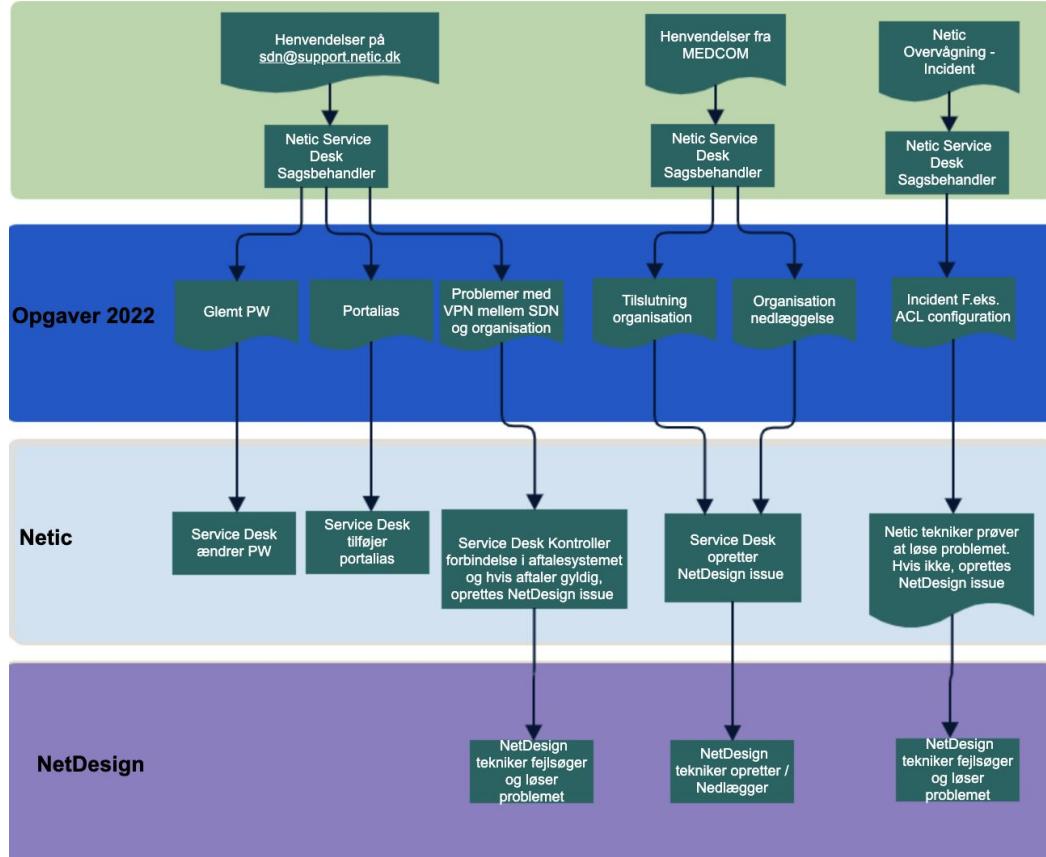
Hvem gør hvad?

- **AftalePortalen og SDN Brugerstyringssystem (LDAP)**
  - Udviklet og driftes af Netic A/S
- **Oprettelse/tilretning af nye samt eksisterende organisationer**
  - NetDesign A/S
- **1. Level support til SDN**
  - Netic A/S

## Ansvarsfordeling mellem Organisationerne og SDN



## Ansvarsfordeling mellem Netdesign A/S og Netic A/S





– del af Nuuday (tidligere TDC)

Fokus på 4 forretningsområder

Dimensions	UC	SDI		
Description	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Switchboards</li> <li>• Attendant systems</li> <li>• Collaboration appl.</li> <li>• Conferencing services (video, we, voice,..)</li> <li>• Wireless infrastructure</li> <li>• Terminals applications</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desktop mgmt.</li> <li>• Knowledge mgmt.</li> <li>• Workforce mgmt.</li> <li>• Omnichannel (voice, video, chat, web, some)</li> <li>• Self-service</li> <li>• Management analytics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LAN switches &amp; routers</li> <li>• WIFI access points and controllers</li> <li>• Network mgmt.</li> <li>• SD Network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24/7 SOC</li> <li>• LMS/SIEM</li> <li>• VMS/Vulnerability scan</li> <li>• PenTest</li> <li>• PAM</li> <li>• Managed Firewall</li> <li>• DDOS Protection</li> <li>• WEB Security</li> </ul>
NetDesign FTEs	86	46	68	48
Certifications	468	121	175	79
Vendors	  	    	     	    

SOURCE: NetDesign

## SDN Support henvendelser i 2022.

- Portalias tilføjelse - 8
- Password - 2
- VPN problemer - 3
- Organisation oprettelse - 10
- Organisation nedlæggelse - 2
- Andre henvendelse - 7

I alt: 32 henvendelser

NetDesign A/S 15 henvendelser  
Netic A/S 17 henvendelser

## SDN Incident henvendelser i 2022.

- Genstart af egen VPN opkobling
- VPN problemer - Netdesign kunne oplyse de ikke kunne se udfald, og pludseligt virkede det igen.
- VPN problemer - periodevis udfald og pludseligt virkede det igen

Ialt: 3 henvendelser

---

## Forbedringer

Netic har i samarbejde med NetDesign lavet integration mellem sagshåndteringssystemerne (JIRA-ServiceNow), som giver slutbruger hurtigere respons.



# Tak for jeres tid!

Alfred Nobels vej 25, DK-9220 Aalborg Ø \* Tlf. 77 77 08 88



[netic.dk](http://netic.dk)



[company/netic-as](http://company/netic-as)