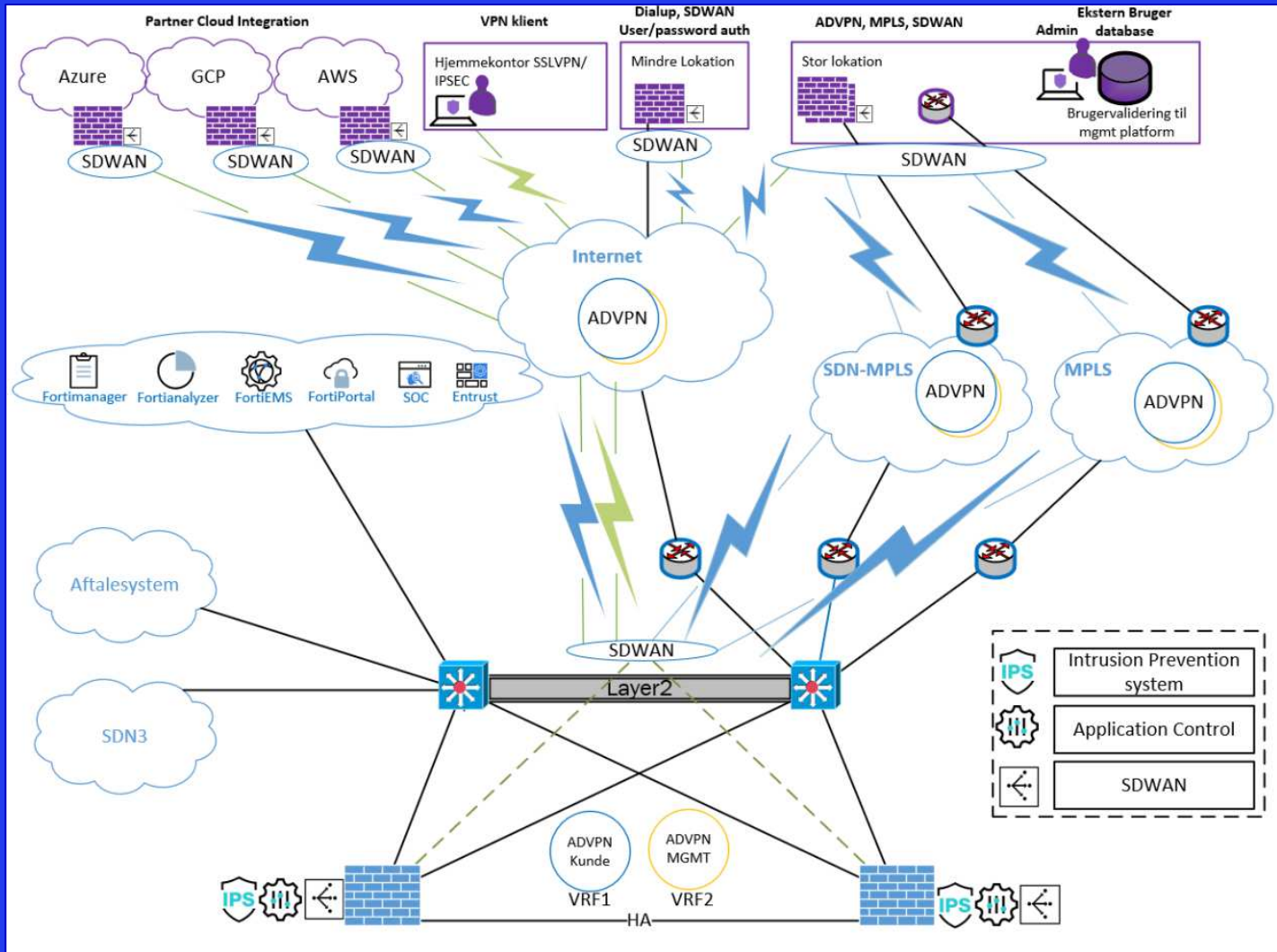




High Level Design

Som ikke blive gennemgået i dag 😊



Erik Abrahamsen TDC Erhverv
Trine Rom Hedegaard Netic



SPOC og Servicedesk Sundhedsdatanettet

Statistik på henvendelse 2023 på SDNv3

Forskel på Support - SDNv3 kontra SDNv4
TDG-Erhverv og Netic A/S

Aftalte servicemål

SDNv4 - SPOC:

- Hvordan fejlmeldes på Sundhedsdata løsninger? (Incident)
- Hvordan rekvireres opgaver (Service Request)

SPOC og Servicedesk

SDNv3 -Sager i 2023 indtil nu

Statistik på henvendelse 2023 på SDNv3

- Incident
 - ✓ 3 registrerede brugerfejlmeldinger
 - ✓ Samt 17 incidents primært håndteret automatisk via overvågningen.
- Support henvendelser
 - ✓ 165 registrerede brugerhenvendelser
 - ✓ Password glemt/fejl
 - ✓ Oprettelse/nedlæggelse eller ændring af bruger

SPOC og Servicedesk

SDNv3 - NETIC

Fejlmelding/support på SDNv3? (Jira)

- ✓ E-mail til sdn@support.netic.dk
- ✓ Opkald til Service Desk 24/7
+45 7777 0999 (Servicedesk)
- ✓ Fejlmeldt via nettet
<https://jira.netic.dk/plugins/servlet/desk/site/sdn>

SDNv4 – TDC Erhverv

Fejlmelding SDNv4 løsning? (ServiceNow)

- ✓ E-mail til SDN4_incident@tdc.dk
- ✓ Opkald til Service Desk 24/7
+45 4435 8008 til NOC (Servicedesk)
- ✓ Fejlmeld via nettet
<https://tdcerhverv.service-now.com/viewit/>

SPOC og Servicedesk

Sundhedsdatanettet

SDNv4

Service mål

- Aftalte servicemål incidents
 - Reaktionstid prioritet 1 eller 2
max 15 minutter
 - Reaktionstid prioritet 3
max 4 timer
 - Reaktionstid prioritet 4
3 dage

- Aftalte servicemål Service Request
 - Reaktionstid
 - Afhængigt af typen af request

SPOC og Servicedesk

Sundhedsdatanettet

SDNv4

Incident

- SPOC:

- Hvordan fejlmeldes på SDN4 løsning? (Incident)

SDN4_Incident@tdc.dk

- Besked indenfor et minutter med sagsnummer

44358008 til NOC (Servicedesk)

- Bemandet 24/7/365 (henvis til MedCom løsning)

Direkte i view-it (ServiceNow)

- <https://tdcerhverv.service-now.com/viewit/>
Kan benyttes 24/7/365

- TDC Overvågning

SPOC og Servicedesk

Sundhedsdatanettet SDNv4

Service Request

- SPOC:

- Hvordan rekvireres opgaver SDN4 løsning?
(Service Request)

SDN4_Request@tdc.dk

- Besked indenfor et minutter med sagsnummer

44358008 til NOC (Servicedesk)

- Oprettelse af opgaver - hverdage
(henvis til MedCom løsning)

Direkte i view-it (ServiceNow)

- <https://tdcerhverv.service-now.com/viewit/>
Kan benyttes 24/7/365

60 10 56 38
erab@tdc.dk

Erik Abrahamsen
Service Delivery Executive



Spørgsmål....