

Meldeprocedure sygehus-kommune ved EDI-nedbrud/planlagt nedlukning

Denne procedure er gældende ved akutte nedbrud og planlagt nedlukning alle dage mellem kl. 08.00 og 22.00

Akutte nedbrud

Ved akutte nedbrud, som ikke vurderes løst umiddelbart, sender henholdsvis kommunens EOJ systemansvarlige og Regional IT meddelelse via web-formularen

Link til formular: [EDI-nedbrud/nedlukning](#)

Der skal beskrives følgende:

- Årsag til fejl
- Berørte meddelelser
- Forventet nedetid
- Kontaktperson

I tilfælde, hvor nedbruddet også omfatter web-formularen på internettet, skal der ved udskrivelse tages kontakt til kommunen via vagttelefonen (VisInfoSyd).

Hvis formularen anvendes efter kl. 22.00, bliver den først håndteret den efterfølgende morgen kl. 08.00.

Planlagt nedlukning

Ved planlagt nedlukning på mere end 2 timer skal det meldes via

Link til formular: [EDI-nedbrud/nedlukning](#)

Det er henholdsvis kommunens EOJ systemansvarlige og Regional IT, som sender meddelelser via webformularen med oplysning om

- Årsag til fejl
- Berørte meddelelser
- Forventet nedetid
- Kontaktperson

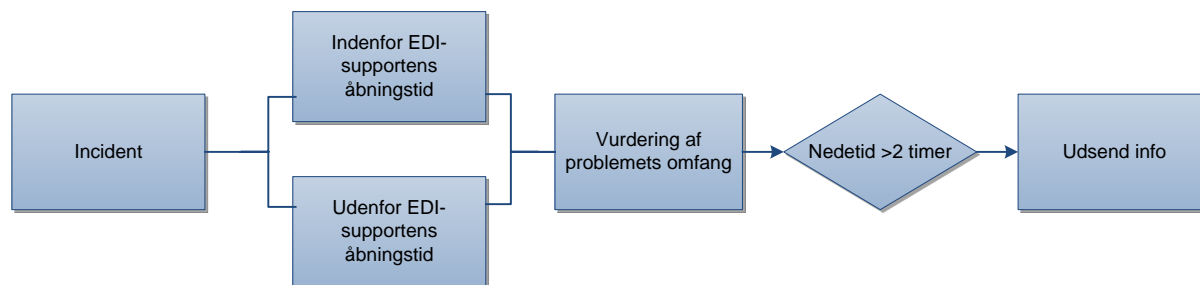
Hvis formularen anvendes efter kl. 22.00, bliver den først håndteret den efterfølgende morgen kl. 08.00.

Intern procedure for kommuner og sygehuse

Det enkelte sygehus har ansvar for at tilrettelægge intern procedure for nedlukning samt indføre arbejdsgange, der sikrer, at meddelelser om nedbrud læses på intranettet. De enkelte kommuner/sygehuse skal ligeledes sikre, at information om nedbrud informeres ud til relevante medarbejdere i egen organisation..

De enkelte kommuner/sygehuse har tillige ansvaret for at sikre, at der er en funktionspostkasse til hver organisation og til at melde ændringer i mailadresser til EDI-servicedesk: edi@rsyd.dk.

Beskrivelse af håndtering af meddelelser om nedbrud i Regional IT



Flowmodel, Regional IT.

Forklaring til indhold i flowmodel	
Incident	Kan være en hændelse internt i eksempelvis Cosmic eller Cloverleaf. Hændelsen kan også være en følge af en udefra kommende påvirkning. Det kan eksempelvis skyldes problemer hos KMD.
Indenfor EDI-supportens åbningstid	Åbningstiden er mandag – torsdag fra 8:00 til 15:45 og fredag fra 8:00 til 14:00. Tlf. til EDI-support: 24 90 87 31. Mail til EDI-support: edi@rsyd.dk .
Udenfor EDI-supportens åbningstid indtil kl. 22.00 og weekend	Drifts- og ledelsesvagten sikrer den fornødne kommunikation. Mandag – torsdag kl. 15:45 – kl. 22:00 Fredag kl. 14:00 – kl. 22.00 og weekend Tlf. 76 73 10 10
Vurdering af problemets omfang	Her finder, analyserer og udbedrer man fejlen og melder forventet nedetid tilbage til den, der har meldt fejlen ind. Dette gentages, når problemet er løst.
Nedetid	Ved nedetid <2 timer udsendes ingen information. Ved nedetid >2 timer udsender EDI-supporten information.
Udsend info	Der udsendes information på mail via distributionslister til hhv. sygehusene og kommunerne afhængig af berørte områder. Desuden lægger Regional IT information på intranettet på alle lokationer. I informationen anføres foruden problemets omfang også tidshorizont for løsning af problemet samt oplysning om, hvornår næste status udsendes. Endvidere vil der i givne tilfælde foretages opslag på sundhed.dk via VisInfoSyd. Når problemet er løst informeres igen.