

Prosess for melding av feil og hendelser

Forskjell mellom feil, hendelser og alvorlige hendelser

Feil (error)

En mangel i designet eller funksjonsfeil som forårsaker at en eller flere konfigurasjonsenheter eller IT-tjenester svikter.

En feiltakelse av en person eller en mangelfull prosess som har påvirkninger på en konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste er også en feil.

Hendelse (incident)

Et ikke-planlagt avbrudd i en IT-tjeneste, eller en reduksjon i kvaliteten til en IT-tjeneste.

Svikt i en konfigurasjonsenhet som enda ikke har hatt noen påvirkning på tjenesten er også en hendelse. For eksempel svikt i en disk fra et speilingssett.

Kritikalitet C-Middels eller D-Lav.

Alvorlig hendelse (major incident)

Høyeste kategorier tildelt en hendelse for dens påvirkning.

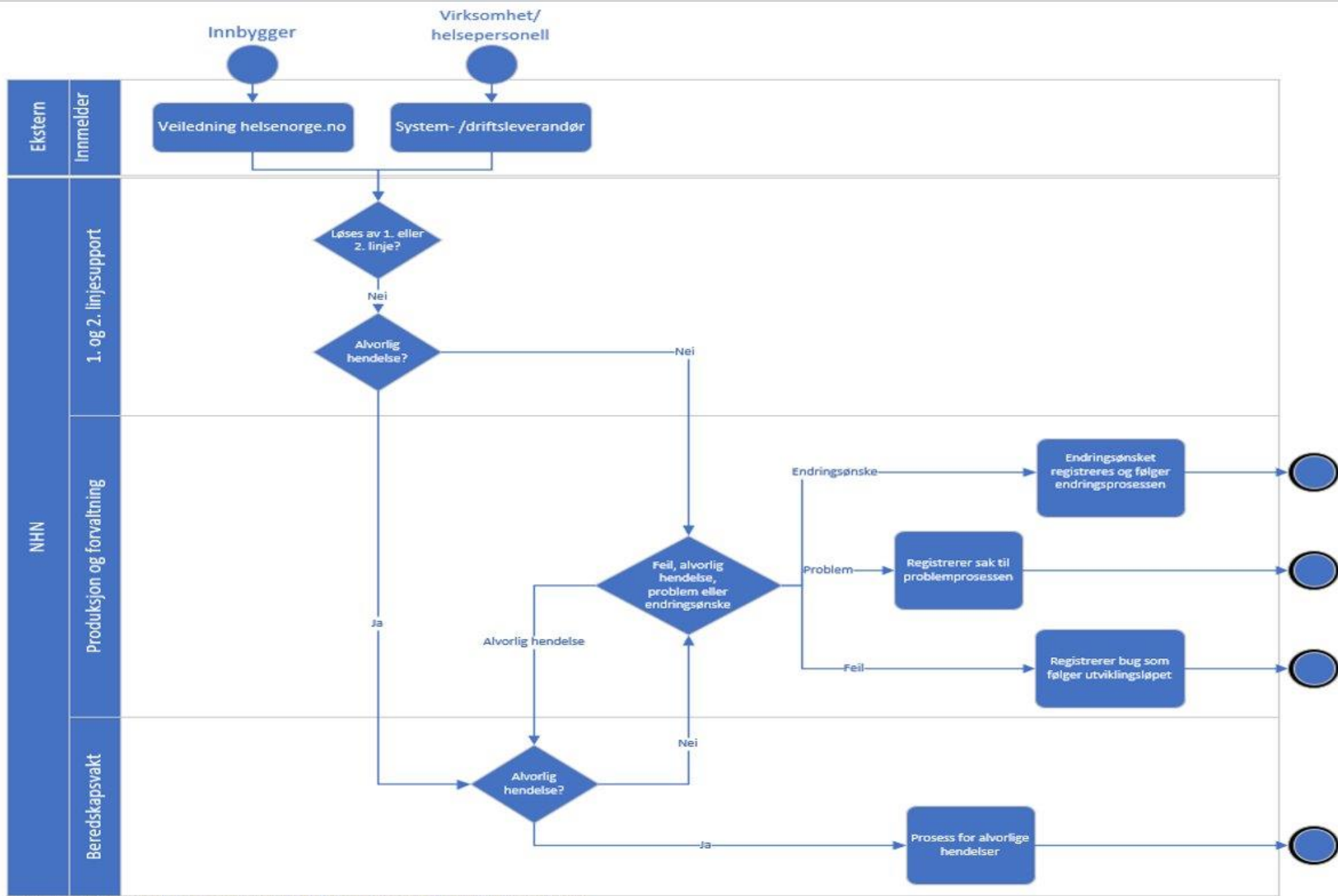
Kritikalitet A-Kritisk eller B-Høy.

Kritikalitetsmatrise for nasjonale e-helseløsninger (hendelser)

Hendelse	Beskrivelse av hendelsen
A – Kritisk	Hele eller vesentlige deler av driftstjenesten er utilgjengelig. Data på avveie er også en A-hendelse
B – Høy	Enkelte kritiske funksjoner virker ikke, eller fungerer med vesentlig dårligere responstid enn avtalt
C – Middels	Ikke-kritiske funksjoner virker ikke, eller nedsatt responstid i forhold til det som er avtalt
D – Lavt	Feilen gir liten eller ingen forringelse av tjenesten

Prosesskart for melding av feil og hendelser

- Gjelder de nasjonale e-helseløsningene Helsenorge, e-resept, kjernejournal, grunndata og velferdsteknologisk knutepunkt.
- Innmelder varsler om alvorlige hendelser pr. tlf (av hensyn til kritikalitet).
Saksdokumentasjon sendes på e-post.
- Kommunikasjon følger samme vei ut som inn
- Kontaktinformasjon til kundesenteret (tilgjengelig 24/7 hele året):
 - Tlf: 24 20 00 00
 - Mail: kundesenter@nhn.no



Kommunikasjon til innmelder skal følge samme kanal ut som inn.

 Norsk helsenett