

31.03.25: Mal for innmelding av feil Sentral forskrivningsmodul (SFM)

Feil skal meldes via leverandør

Feil skal meldes via NHN kundesenter (kundesenter@nhn.no). NHN kundesenter kan også kontaktes per telefon 24 20 00 00.

Merk emnefeltet på eposten med 'SFM feil' ved innmelding av feil, etterfulgt av en kort beskrivende tittel på feilen.

Er feilen kritisk eller haster (påvirker mange leger og mange pasienter) skal kundesenteret ringes på telefon 24 20 00 00 *etter* innsending av sak. Henvis til saksnummer fra kundesenteret.

Legg ved følgende informasjon i saksinnsending:

Dato og tidspunkt

Dato og eksakt tidspunkt (Date and exact time)

SFM-tjeneste

Hvilken SFM-tjeneste? SFM Basis API / SFM GUI / Datasharing API?
(Which SFM service?)

EPJ-informasjon

Hvilken EPJ? (Which EPJ?)

Miljø

Hvilket miljø? Prod / Test / QA (Which environment?)

Virksomhet

Virksomhet med HerID (Location including HerID)

Omfang

Påvirker feilen mer enn én pasient/bruker: Ja/Nei

Påvirker feilen mer enn én virksomhet: Ja/Nei

(Scope of affected users/patients/locations)

Beskrivelse av brukerscenario eller feilsituasjon

Beskrivelse av brukerscenario eller steg for å gjenskape feilsituasjon. Beskriv i detalj hva problemet er og hvordan det oppstod. (Description of user scenario or steps to re-create error situation. Please state clearly what the problem is.)

Feilmelding

Inkluder og kopier feilmeldingen i tekstformat (Include and copy the error message in textformat) Inkluder TraceID / MessageID (Feil ID)

Example: (Feilmeldingen er blitt plassert på utklippstavlen. Lim gjerne inn den i en e-post og send den til support. Tiden da feilen oppsto: 2022-11-07T11:08:45.104170700Z Feil ID: 27649b3df79a5042b1ebf3c8036d8ded Error: 500 - Internal Server Error Http failure response

31.03.25: Mal for innmelding av feil Sentral forskrivningsmodul (SFM)

for <https://server.test1.forskrivning.no/api/prescriptions/b324c0df-d7b6-4892-264b-08da9237953c/details>: 500 Internal Server Error)

ReseptID/msgID

Inkluder reseptID/messageID fra vilkårlig melding i korrespondanseloggen.

Feilsøking fra leverandør

Har leverandøren selv gjort feilsøk? Beskriv hva som er gjort og sjekket. (Has there been done bugsearch by the vendor? Describe what has been checked)

Annet/Vedlegg

Annen relevant informasjon kan legges ved som vedlegg eller beskrives her hvis det er hensiktsmessig. (Other relevant information can be added here or attached)

MERK: For Basis API-et er det tilsvarende viktig at all tilgjengelig feilinformasjon inkluderes i innmeldingen. Dette inkluderer informasjon om “id”, “traceId” eller “HTTP status code”, samt nøyaktig tidspunkt for når feilen inntraff (gjærne ned på millisekund). **Komplett getmed og sendmed bundle er ofte verdifull informasjon som bør legges ved.**

Personopplysninger skal aldri legges ved.