

|                                                                                                |                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>GLADSAXE KOMMUNE</b><br>Social- og Sundhedsforvaltningen - Administration og Digitalisering | <b>NOTAT</b>                               |
| <b>Arbejdsgang for privat leverandør for kontakt til IT administratorer</b>                    | Dato: 3. juli 2014<br>Af: Anne Dyre Palnum |

|                                                         |
|---------------------------------------------------------|
| <b>Bestiller:</b><br>Træning og Pleje, Gladsaxe kommune |
|---------------------------------------------------------|

|                     |
|---------------------|
| <b>Lovgrundlag:</b> |
|---------------------|

|                                           |
|-------------------------------------------|
| <b>Målgruppe:</b><br>Private leverandører |
|-------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indholdsbeskrivelse:</b><br>Arbejdsgang i forbindelse med indberetning til IT administratorerne for private leverandører. Herunder bestilling af adgange og indberetning af driftsproblemer og systemfejl i KMD CARE. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                    |
|--------------------|
| <b>Kompetence:</b> |
|--------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Arbejdsgang:</b><br>Den IT ansvarlige hos leverandøren kontakter IT administratorerne i tilfælde af oprettelse af brugere i KMD CARE, problemer som knytter sig til brugerprofiler, problemer i opsætningen af systemet og driftsproblemer som knytter sig til brug af systemet.<br>Så vidt det er muligt, sendes e-mail. E-mailen skal indeholde så fyldig information som muligt og ved problemer i systemet skal skærmdumps med fejlmeddelelse vedlægges. Den IT ansvarlige skal altid forsøge at genskabe en brugers fejl inden den indberettes til IT administratorerne.<br>Ved nedbrud i systemet eller er brugeren låst ude af systemet, ringes der til IT administratorerne.<br>IT administratorerne løser problemet eller kontakter systemleverandøren KMD for løsning. Skyldes fejlen problemer i leverandørens egen hardware, software eller internetforbindelse står leverandøren selv for at løse problemet.<br><br>Kontakt til IT administratorerne er:<br>E-mail:<br><a href="mailto:ssfsupport@gladsaxe.dk">ssfsupport@gladsaxe.dk</a><br>Telefon, dagligt mellem kl.09.00-14.00:<br>David Søgaard Nygaard : 39 57 55 47<br>Anne Dyre Palnum: 39 57 57 03 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Bevilling / afslag:**

**Anlæg og Regnskab skal inddrages i nedenstående punkter:**

**Faktureringsgrundlag:**

**Kontering:**

**Kvalitetssikring af betaling:**

**Evt. vedlagte supplerende bilag:**