

# Bestillingsrutiner Medusa-drift Norsk Helsenett

Gjennomgått og godkjent i Nasjonalt sekretariat Medusa 19.04.2016. Legges på Office 365 - Medusa sekretariat

Revidert 17.10.2016, ÅL

Godkjent: 28.10.2016 Medusa Forvaltningsråd

Lite tillegg om testmiljø ved oppgraderinger: 25.11.2016, ÅL

Redigering, gruppering av punkter, endring regulering tilgang for Softpro, ny kontaktadresse for Softpro: 05.10.2017, ÅL

Nytt tlfnr NHN Kundesenter: 08.11.2017, ÅL

## Kundene (regionene)

- Alle bestillinger til NHN gjøres av kunde, dvs ansvarlig person i helse-region eller gjennom vedtak i Medusa Forvaltningsråd.
- Alle bestillinger gjøres skriftlig
- Bestillinger sendes til [kundesenter@nhn.no](mailto:kundesenter@nhn.no) og merkes med "Bestilling Medusa" (Med bestilling til [kundesenter@nhn.no](mailto:kundesenter@nhn.no) blir bestillingen registrert automatisk, får et saksnummer, og kunde får tilbakemeldinger gjennom saken.)
- Medusa Support site brukes til oppfølging av saker i Medusa Forvaltningsråd. Benyttes ikke for bestilling og innmelding av driftsrelaterede saker til Norsk Helsenett.
- Arbeid som medfører timebasert fakturering må avtales på forhånd med beskrivelse av kostnader og betingelser. Gjentakende standardbestillinger avtales spesielt.
  - Etablering av nettsteder for nye helseforetak inngår i grunnprisen, og skal følgelig ikke faktureres
  - Andre bestillinger, slik som oppgradering av Medusa og nye, større integrasjoner er fakturerbare tjenester
- Bestillingen skal inneholde (hvis relevant):
  - Hvis bestillingen innebærer endring, flytting eller kopiering av database, skal det gå fram av bestillingen at dette er godkjent av databehandlingsansvarlig
  - Hvilket/hvilke miljø bestillingen gjelder (test/produksjon)
  - Hvilken database (MTU/BHM) og region
  - Forventet nedetid/ustabilitet i produksjon (hvis kjent og relevant)
  - Om endringen kan kjøres på dagtid i produksjon
  - Kontaktperson(er) hos bestiller for overlevering/testing/godkjenning
  - Ønsket tidsplan for testing og produksjonssetting

## Norsk Helsenett

- Ved større endringer og oppgraderinger setter NHN opp et forslag til plan for deploy i test- og produksjonsmiljø, datoer for testperiode etc. Softpro involveres i planleggingen og Forvaltningsrådet godkjenner planen. Plan må godkjennes både for test- og produksjonsmiljø. Det kan være pågående tester i test-miljø som man må ta hensyn til ved overkopiering av database fra produksjon.
- Softpro må holdes informert og være delaktig i planlegging av oppdateringer av Medusa, for å kunne sette av ressurser i tilfelle behov for bistand
- Varslingsfrist for endringer som påvirker driftsmiljøet:
  - Endringer initiert av NHN (internt vedlikehold etc) varsles min. 10 dager før
  - Endringer initiert av kunde varsles min. 3 dager før. Gjelder også endringer der Softpro medvirker i gjennomføring.

## Softpro

- Softpro sin tilgang til Medusa produksjonsmiljø hos NHN reguleres slik:
  - Softpro sitt arbeid i Medusa produksjonsmiljø skal alltid gjøres under tilsyn fra NHN
  - Det reserveres tid som kan benyttes ved behov for felles arbeid på innmeldte saker kl 09:00-11:00 hver torsdag
  - Behov for felles arbeid meldes av Softpro senest to virkedager før reservert tid, sammen med bakgrunnsinformasjon for saken det arbeides med.
  - Behov for utvidet tidsrom må meldes av Softpro minimum 5 virkedager før reservert tidsrom.
  - Softpro vurderer sammen med NHN om det er behov for varsling til kundene på planlagte endringer
- Softpro kan ikke på egne vegne gjøre bestillinger hos NHN som utløser fakturering hos kundene (regionene).
- NHN sin bistand til Softpro ved oppfølging av teknisk oppsett, feilsøking etc vil ordinært ligge inn under fast grunnpris (ikke timefakturering).
- Behov for NHN-bistand til Softpro ved større arbeider i driftsmiljø avtales spesielt
- Henvendelser fra Softpro til NHN om driftssaker skal gå gjennom [kundesenter@nhn.no](mailto:kundesenter@nhn.no) (tlf 24 20 00 00)
- Softpro har opprettet [nhnsupport@softpro.se](mailto:nhnsupport@softpro.se) (tlf 21 06 23 02) for henvendelser fra NHN og kundene