

SJEKKLISTE VED INNMELDING AV FEIL I MEDUSA

Driftsfeil i produksjonsmiljø skal meldes til Norsk Helsenett:

- Driftsfeil skal meldes per e-post til: kundesenter@nhn.no.
- Ved *hastesaker*: send først e-post, ring deretter 24 20 00 00 og henvis til mottatt saksnummer.

Egen feilsøking som skal utføres før feil meldes:

- Prøv med annen type nettleser.
- Slett cache i nettleser.

Brukerveiledning for sletting av cache i ulike nettlesere finnes her:

<https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/T%C3%B8mmen+cache+i+din+nettleser>.

Besvar følgende spørsmål og legg ved eventuell feilmelding:

- Hvilken base gjelder det, BHM eller MTA?
- Er du pålogget fra hjemmekontor eller sykehus?
- Hvilken nettleser bruker du?
- Får du samme feilmelding i annen nettleser?
- Er det flere som har samme feil?
- Når fungerte det sist?
- Er det andre applikasjoner som ikke fungerer?
- Ved treghet; er det spesifikke moduler eller kjøring som tar lenger tid enn andre?
- Steg-for-steg fremgangsmåte som førte til feilen
 - Hvilke steg ble utført for å produsere feilen?
- Ta skjermbilde av eventuell feilmelding