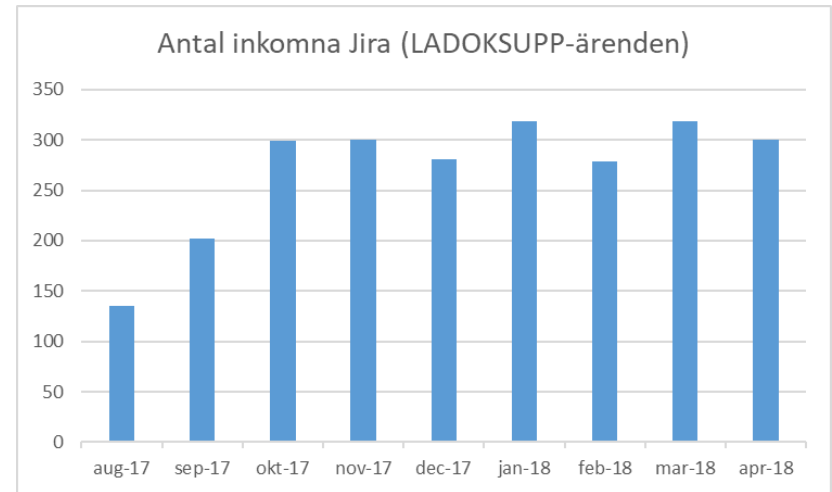
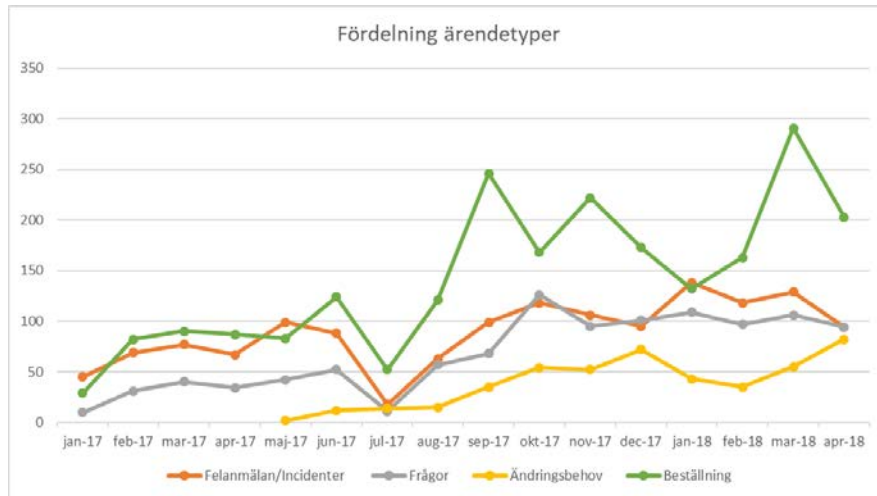


LADOKSUPPORT

Informationsdagen 22/5 KI



2:a linjen

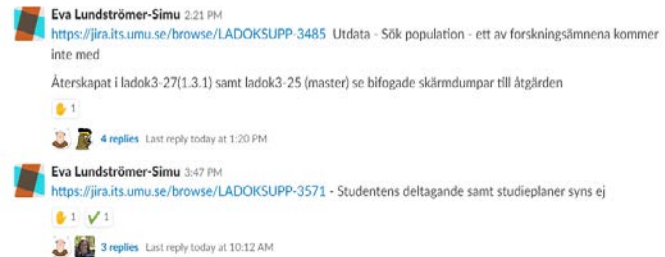
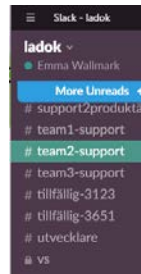
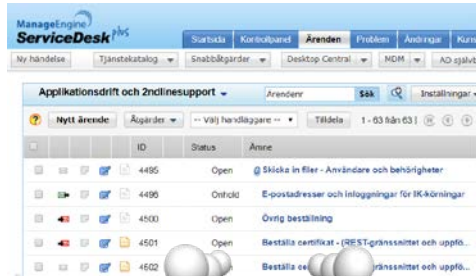
3:de linjen
verksamhetssupport

3:de linjen utveckling

3:de linjen drift

2:a linjen tar emot alla ärenden, gör en 1:a bedömning och försöker hantera så många ärenden som möjligt. Vid behov eskaleras ärenden vidare till 3:de linjen.

HUR VI ARBETAR



Tekniska miljöer



Systemdokumentation



Idag används olika versioner av systemet parallellt av leverantören vilket innebär att det finns flera aktiva versioner av dokumentationen.

När alla leverantören har gått över till nya Ladok skapas samliga versioner i databasen komposten.net.

Här hittar du den senaste versionen av [systemdokumentationen](#).

Du kan även ta del av:

- [Leverantörens version Ladok](#)
- [Ladok i komposten.net \(historiska versioner\)](#)
- [Systemdokumentationen i komposten.net](#)

INCIDENTHANTERING

Kritisk incident?



Bedöma

Hantera
lösning

Ständigt
förbättra

Kommunicera

Prioriteringsmatris

Impact Urgency	3. Låg - drabbar enskilt lärosäte	2. Mellan - drabbar flera lärosäten	1. Hög - Drabbar samtliga lärosäten
1. Kritisk - Felet äventyrar lärosätets verksamhet	2 - critical	1 - blocker	1 -blocker
2. Hög - Felet påverkar stora delar av lärosätet.	3 - major	2 - critical	1-blocker
3. Normal - Felet medför störningar för lärosätet.	4 - minor	3 - major	2 - critical
4. Låg - Felet har mindre påverkan för lärosätet.	5 - low	4 - minor	3 - major

Beslutsmatrix

Beslut om åtgärd

Åtgärd för att lösa problemet beslutas enligt följande matrix.

Risk/ Prioritet	A Hög Verksamhetsdata påverkas alt. stopp av produktionssystem et krävs	B Låg Verksamhetsdata påverkas inte, inget eller kort stopp av produktionssystem et alt redan ur funktion
1 - Kritisk	1 A Beslut fattas av IM och/eller KL, minst två personer	1 B Beslut fattas av utvecklingsteam eller driftpersonal
2 - Hög	2 A Beslut fattas av IM och/eller KL, minst två personer	2 B Beslut fattas av utvecklingsteam och driftpersonal i samråd, minst 2 personer samt IM
3 - Normal	Beslut fattas av IM-V eller PÄ (rättning i nästa release)	
4-5 - Låg	Beslut fattas av PÄ (prioriteras i backlogg)	

Informations-/IT-säkerhetsincidenter

- Informationssäkerhetsincidenter i våra miljöer hanteras enligt incidentprocessen men med ytterligare krav på kommunikation.
- Text ska lokal kontaktpersoner vid drabbade lärosäten informeras:
 - Respektive lärosätet ska själv kontakta eventuellt drabbade studenter.
 - Respektive lärosäte ska själv avgöra om incidenten ska rapporteras till MSB och rapportera enligt sina egna rutiner för detta.

Personuppgifter i supportärenden

- Vi vill uppmana till att vara restriktiv med att och hur du lägger in eventuella personuppgifter i ärenden till supporten. Det viktigaste du behöver tänka på är:
 - Lägg inte in personuppgifter om de inte är nödvändiga för hanteringen av ärendet.
 - Lägg inte in skyddade personuppgifter i ärenden!
 - Ring istället supporten.
 - Lägg inga personuppgifter i 'Beskrivningsfältet' eller i 'Kommentarsfälten'.
 - Använd det nya fältet 'Personuppgifter' för enskilda personuppgifter.
 - Lägg inga personuppgifter i 'Övriga bilagor'.
 - Sudda personuppgifter t ex från skärmdumpar.
 - Alt. använd 'Bilagor med Personuppgifter' och 'Security Level: Ladok-konsortiet'.
- Personuppgifter i ärenden kommer att raderas rutinmässigt efter att ärendet avslutats.

Personuppgifter i supportärenden

- Var kan jag lägga personuppgifter om de är nödvändiga för ärendet?

1. Använda fältet 'Personuppgifter' för enstaka personuppgifter.

2. Använd 'Bilagor med Personuppgifter' och sätt 'Security Level: Ladok-konsortiet'.

- Hur gör jag om en back-up behöver åtkomst till ett ärende?

3. Lägg in användaren under 'Tilldelad ärendeåtkomst'.

The screenshot shows the 'Create Issue' form in Ladok. The form includes the following fields and sections:

- Urgency***: Låg - Mindre eller liten påverkan på verksamheten
- Impact***: Låg - Påverkar enstaka användare
- Summary***: (Empty text field)
- Reporter***: Emma Wallmark
- Leadoknät***: None
- Berörd produkt***: None
- Systeminformation**: (Empty text area)
- Lärösäte***: None
- Security Level***: Ladok-Konsortiet (indicated by arrow 2)
- Tilldelad ärendeåtkomst**: (Empty text area)
- Personuppgift**: (Empty text area, indicated by arrow 1)
- Description***: (Rich text editor with toolbar)
- Attachment**:
 - Bilagor med personuppgifter**: Drop files to attach, or browse. (indicated by arrow 3)
 - Ovriga bilagor**: Drop files to attach, or browse.

At the bottom right, there are buttons for 'Create another', 'Create', and 'Cancel'.