

# Vejledning om faglig og teknisk support for kommunale SOR-ansvarlige

Sundhedsdatastyrelsen, SOR-Teamet/lewh

Udgivet juli 2024

Vejledning om hvor du kan få support og hvordan support flowet er mellem Sundhedsdatastyrelsen's (SDS) Servicedesk, SOR-Teamet og Den Nationale Servicedesk for services på Den Nationale Serviceplatform (NSP).

Vejledningen er målrettet kommunale og regionale SOR-ansvarlige, IT-leverandør for KOMBIT's organisationskomponent (FK-OSS) og interne Servicedeske.

Vejledningen indeholder et afsnit om faglig support og 2 afsnit om teknisk support for henholdsvis klassiske SOR-løsninger og SOR-løsninger på NSP.

## Faglig support hos SOR-Teamet (SDS) for Kommunale SOR-ansvarlige

Hvad kan jeg få hjælp til hos Sundhedsdatastyrelsen?

- Vejledning om oprettelse og redigering af SOR-enheder
- Vejledning om lukning af enheder
- Vejledning om søgning og masseopdatering
- Generel rådgivning om SOR

Hvor skal jeg henvende mig?

- Skriv til SOR Teamet's postkasse, [SORpost@sundhedsdata.dk](mailto:SORpost@sundhedsdata.dk). Skriv kommunenavn og din organisation samt problemet i emnefeltet eller
- Ring til SOR telefonen tlf. 3315 3900. Mandag, onsdag, fredag kl. 10-11:30 og 13 – 14:30

Hvor finder jeg mere information?

- Find mere information om SOR Support på Sundhedsdatastyrelsen's hjemmeside: her [Sundhedsdatastyrelsen.dk](https://sundhedsdatastyrelsen.dk), [SOR Support side](#).
- Få aktuelle nyheder om SOR ved at tilmelde dig [SOR Nyhedsbrev](#)

## Hvad kan jeg få hjælp til hos MedCom?

- Vejledning om enheder med lokationsnumre
- Rettelse af meddelelestyper
- Sammenhæng til Et Samlet Patientoverblik
- Sammenhæng til pakketabel

## Hvor skal jeg henvende mig?

- Skriv til MedCom's SOR-postkasse, [sor@medcom.dk](mailto:sor@medcom.dk)

## Teknisk support for SOR GUI - for kommunale SOR-ansvarlige

### Hvad kan jeg få hjælp til?

- Jeg kan ikke logge ind
- SOR GUI er nede
- Jeg får en fejlmeddelelse
- Jeg kan ikke gemme
- Jeg er ikke på Sundhedsdatanettet,
- Jeg har ingen rolle i SEB eller SOR

### Hvor skal jeg henvende mig?

- Opret en sag ved SDS Servicedesk ved at skrive til [servicedesk@sundhedsdata.dk](mailto:servicedesk@sundhedsdata.dk) eller
- Ring til SDS Servicedesk på Tlf.: 3332 3900 mandag - fredag kl. 9.00 til 15.00
- Hvis SDS Servicedesk ikke kan løse problemet viderevisiterer de sagen til SOR-Teamet

### Hvor finder jeg mere information?

- Find driftsinformation om SOR-løsningerne på Sundhedsdatastyrelsen's hjemmeside: [her](#)
- Få Driftsinformation: Tilmeld dig [mailservice](#)

## Teknisk support for SOR-løsninger på NSP – Kommunale og FK-OSS IT-leverandør

SOR-løsningerne på NSP omfatter SOR Opdaterings service (SORUS), SOR Opslagsservice (SORLS) og SOR i KRS, Stamdataregisteret.

### Hvad kan jeg få hjælp til?

- Kald sendes ikke igennem til SOR -> assignes til Netic
- Der modtages fejlbeskeder (SOR relateret) -> assignes til SOR-Teamet

### Hvor skal jeg henvende mig?

- a) Step 1: Kontakt din lokale IT-support. Udeluk at der er tale om lokale netværksproblemer, at fejlen ligger i andre it-systemer eller andet
- b) Step 2: Kontakt IT-leverandøren af FK-OSS (Capgemini) via [helpdesk@serviceplatformen.dk](mailto:helpdesk@serviceplatformen.dk)

### Support flow for IT-leverandøren

- a) IT-leverandøren visiterer og udreder fejlen
- b) Hvis fejlen vurderes til ikke at vedrøre FK-OSS indmelder IT-leverandøren fejl på test- og/eller produktionsmiljøer til NSP Support her: Support - Global Site (nspop.dk)
- c) NSP visiterer og udreder fejlen
- d) Hvis NSP ikke kan løse problemet viderevisiteres til SOR-Teamet (SDS)

### Hvor skal IT-leverandøren henvende sig?

- Skriv til SDS's Nationale Servicedesk via Webformular
- Sager behandles: kl. 08. – 16.00
- Tlf.: + 45 3314 3900 (svarer24/7)