

# Lathund felanmälan/support BFR via Serviceportal



# Vad menas med akuta BFR ärenden

## Exempel akuta ärende:

- DICOM överföring till BFR via RIS/PACS ligger nere delvis och/eller helt
- DICOM hämtning från BFR till RIS/PACS ligger nere delvis och/eller helt
- En BFR applikation ligger delvis och eller helt
  - Ingen åtkomst till Informationsvisare
  - Ingen åtkomst till Samverkansportalen
    - Sändningarna i Samverkansportalen går i error
  - Ingen åtkomst till Adminportalen

# Vad menas med ej akuta BFR ärenden

## Exempel ej akuta ärende:

- Registrering av ny vårdgivare i BFR
- Rättningsärenden
- Utredning av enstaka specifika fall
- Applikationssupport
- BFR frågor
- M.m.

## Hur anmäler jag ett akut BFR-ärende

Vid akuta ärenden ska du alltid ringa till IT-support på telefon 010-47 37 100.

- Under kvällar och helger har VGR service desk beredskap för akuta driftstörningar i ett antal överenskomna kritiska system, infrastruktur och nät.

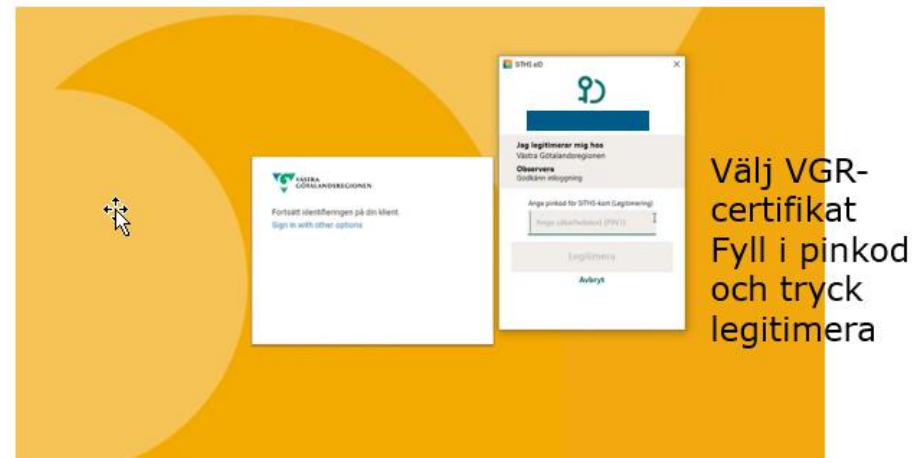
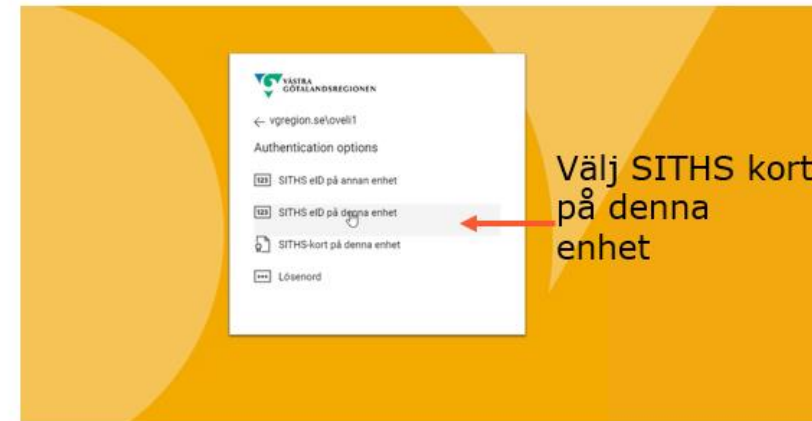
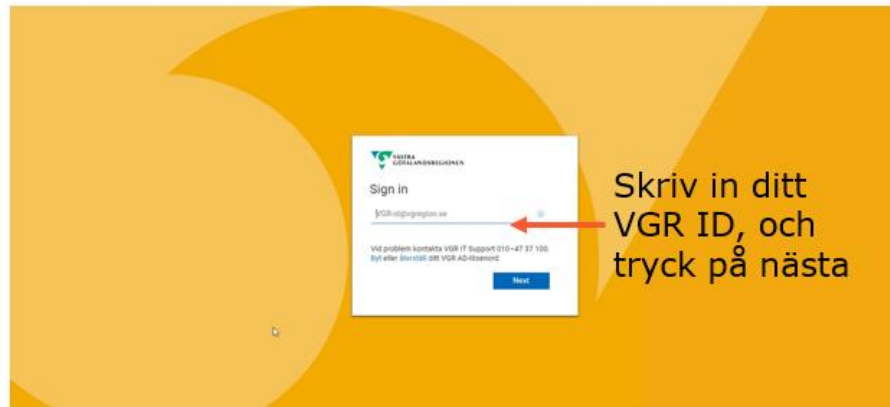
Ring 010-47 37 100 och välj beredskap.

- Ange att det gäller BFR och att ärendet är akut

# Hur får jag åtkomst till VGR service portal

- Åtkomst via SITHS kort inlogg
- Gå till länk [Startsida - VGR serviceportal - VGR serviceportal \(vgregion.se\)](https://vgregion.se)
- 1. Skriv in dit VGR ID och tryck näst
- 2. Välj alternativ SITHS kort inlogg
- 3. Identifiera dig med SITHS kort

# Inlogg extern



Om det strular testa att rensa webbcachen

# Hur registrerar jag ett icke akut BFR-ärende i VGR Serviceportal:

- Anmäl ditt ärende genom att trycka på länk *Anmälan ärende IT support* (se bild markering röd ring)



# Hur fyller jag i en BFR ärendeanmälan:

## Ärendeanmälan

Anmäl ett ärende till IT-support

Behöver du hjälp? Välkommen att kontakta oss på IT-support. Här kan du anmäla ärenden om datorer, skrivare, telefoni, nätverk och utrustning. Du kan även få hjälp med hur du beställer behörigheter, produkter och tjänster inom IT. Beskriv gärna ditt ärende så utförligt som möjligt, så får vi de bästa förutsättningarna att hjälpa dig. Vårt mål är att besvara ditt ärende inom fyra timmar under arbetstid.



### Beskrivning av ärendet

\*Rubrik

BFR

\*Beskriv ärendet

Tips på frågor att svara på:

- Gäller det ett visst program, IT-utrustning, ärendenummer eller rum?
- Är det något som inte fungerar? Visas ett felmeddelande?
- När fungerade det senast? Hur ofta uppstår det?
- Fungerar det för en kollega eller på en annan dator/IT-utrustning?
- Har du startat om eller gjort annan felsökning?

## Ärendeanmälan:

Som rubrik skriver du **BFR-samt ärendebeskrivning** (se bild röd markering) Det är en viktig signal till servicedeskpersonalen om att ärendet ska gå till BFR förvaltningen att rubriken börjar med BFR-.

Servicedeskpersonalen kommer skicka ärendet vidare till gruppen BFR förvaltningen

Därefter beskriver du vad du behöver hjälp med

Möjlighet att bifoga en fil finns

## Exempel rubrikbeskrivning

- BFR-Adminportal
- BFR-Informationsvisaren
- BFR-Samverkansportalen
- BFR-Rättningsärende
- BFR-Applikationssupport
- BFR-Support ny vårdgivare
- BFR-Support utredning

## Ärendedetaljer:

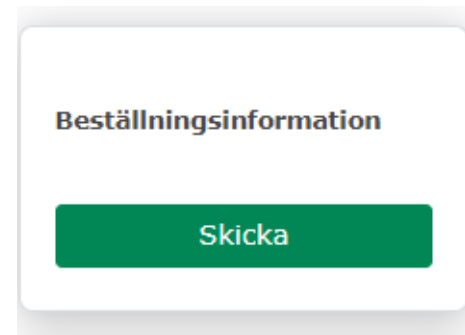
- Den ska innehålla ditt namn och VGR ID men dessa är troligen förifyllda från start
- De andra fälten behöver inte fyllas i och är inte tvingande

## Kontaktinformation:

- Fyll i telefonnummer
- Kryssa i hur du vill bli kontaktad
- Fyll i ytterligare kontaktinfo vid behov
- Kontrollera att din E-postadress är rätt under din användarprofil i Service Portalen, se bild 12.

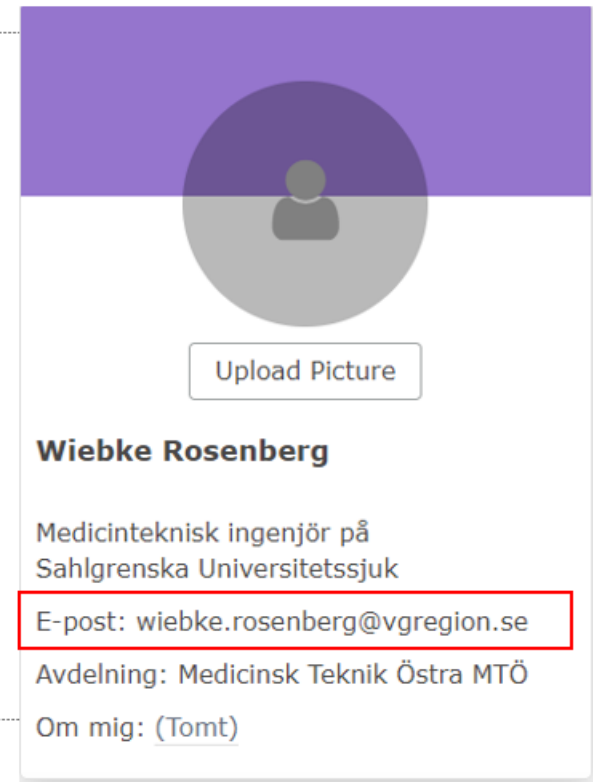
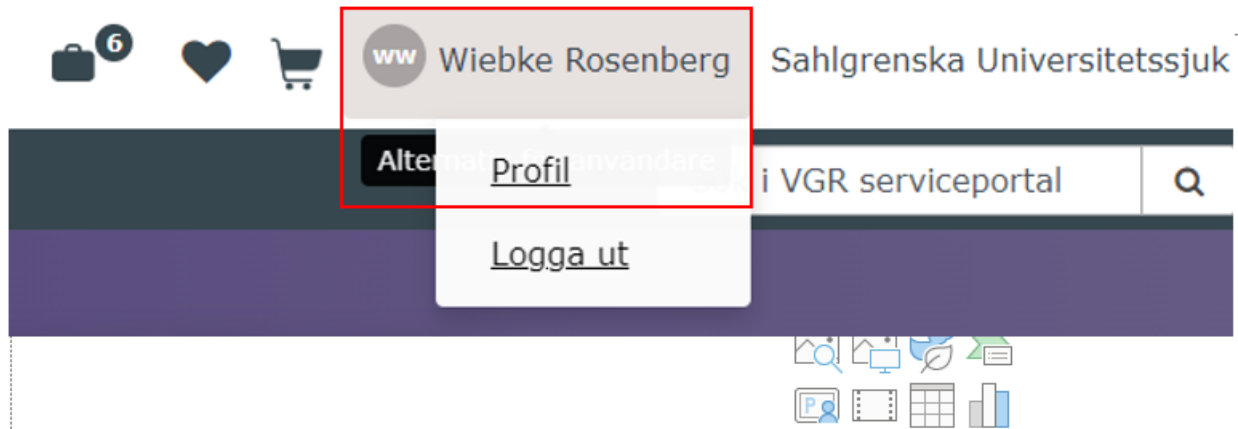
## Skicka in ärendet:

- Till höger upp i webbfönstret hittar du följande ruta och knapp



- Klicka på skicka in

# Kontroll profil-rätt E-postadress



Viktigt att det finns en E-postadress så man kan få återkoppling på sina ärenden som anmäls i Serviceportalen

Saknas E-postadress eller är felaktigt behöver den externa parten ta kontakt med sin lokala KIV admin och be dem uppdatera i KIV med rätt E-postadress.

# Tips-Hur prenumererar man på driftsinformation BFR

- Via Serviceportalens hemsida under Driftsinformation IT kommer man åt driftsinformation för bland annat BFR. Info om planerade och akuta driftstörningar annonseras där.
- Direktlänk till BFR driftsinformation BFR : [Service Status - VGR serviceportal](#)
- Du kan välja att prenumera på BFR driftsinformation. Ny publicerad information skickas till din mail

The screenshot displays the 'Driftsinformation IT' section of the service portal. It features two main columns: 'Driftstörningar' (Incidents) and 'Planerade arbeten' (Planned work). The 'Driftstörningar' column lists two incidents: one with SITHS eID and another with Outlook. The 'Planerade arbeten' column lists two planned tasks: an upgrade of NetClean and an upgrade of the graphics driver routine. A red box highlights the 'Visa mer driftsinformation...' link at the bottom of the 'Driftstörningar' column. To the right, the 'Tjänsteinformation - BFR Medicinsk bild.VGR' section shows 'Driftstörningar' and 'Planerade arbeten' for the service, both indicating no current issues. A 'Historik' section shows no previous issues. A 'Prenumeration för tjänst' (Subscribe to service) box is highlighted with a red border, containing a mail icon and the text 'Prenumererar'.

Driftsinformation IT Populärt Favoriter

**Driftstörningar**

Vid problem med SITHS eID - (startade 2024-11-29 11:50:00)

Problem med schemalägningsassistenten i Outlook skrivbordsversion - (startade 2024-10-04 13:43:34)

[Visa mer driftsinformation...](#)

**Planerade arbeten**

Uppgradering NetClean, 2025-01-08 08:00:00 to 2025-01-28 10:00:00

Uppgradering av grafikkortsdrevrutin (FTV), 2025-01-20 19:00:00 to 2025-01-24 16:00:00

[Visa mer driftsinformation...](#)

< >

**Tjänsteinformation - BFR Medicinsk bild.VGR**

Driftsinformation för tjänsten

Driftstörningar - BFR Medicinsk bild.VGR

Inga driftstörningar rapporterade.

Planerade arbeten - BFR Medicinsk bild.VGR

Inga planerade arbeten de närmaste 17 dagarna.

Historik - BFR Medicinsk bild.VGR

Inga tidigare planerade arbeten, störningar eller avbrott finns registrerade för tjänsten

**Prenumeration för tjänst**

Du prenumererar på driftmeddelanden för tjänsten och kommer få e-post vid driftstörningar och avbrott.

[Prenumererar](#)