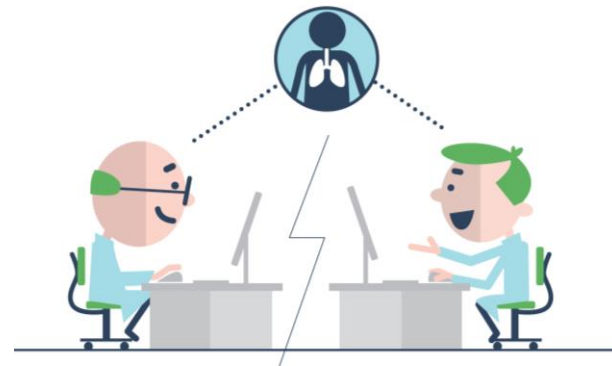


# Support og VDX

v/ Peder Illum



# VDX

# Drift af VDX

---

- Drift og supportopgave er outsourcet til VDX-leverandører
  - TDC NetDesign: SPOC og varetagelse af drift af netværkstjenesterne
  - Netic: Drift af basal infrastruktur, herunder servere
- Licenser anskaffes gennem kontrakt eller via SKI
- SLA
  - Garanteret opetid på 99.5%
  - Responstid remote 1 time
  - Responstid onsite 3 timer

# Support af VDX

---


- **Zero level support**
  - Ofte en fælles opgave mellem borger og behandler
  - Digital parathed
- **First level support**
  - Brugersupport skal organiseres og varetages lokalt
- **Second level support**
  - VDX-SPOC hos NetDesign
  - Henvendelse kan ske fra lokale it-afdelinger
  - Hvis håndtering ligger uden for VDX-kontrakten, vil der blive informeret




# Administrativ support og VDX

- Skriv til [vdx@medcom.dk](mailto:vdx@medcom.dk) eller kontakt:


## Kontaktpersoner



Peder Illum  
Konsulent  
✉ [pi@medcom.dk](mailto:pi@medcom.dk)  
☎ 2926 3654



Per Abildgaard  
Konsulent  
✉ [pea@medcom.dk](mailto:pea@medcom.dk)  
☎ 5153 9376



Jesper Søderberg  
Knudsen  
Konsulent  
✉ [jsk@medcom.dk](mailto:jsk@medcom.dk)  
☎ 2476 0007

# Hvor du kan finde mere information

---

- Supportinformation
  - <http://medcom.dk/opslag/support/videoknudepunktet-vdx>
  - Her også information om mulighed for test af videoforbindelse
- Forskellige vejledninger – bruger og tekniske:
  - <https://medcom.dk/systemforvaltning/videoknudepunktet-vdx/vejledninger-og-installationsfiler>
  - Mulighed for at dele vejledninger / bibliotek