

Netcompany



Fejl og ændringer på FLIS

KOMBIT
FLIS Genudbud

Version 1.0
Status 02 - Under udarbejdelse
Godkender [Name of approver]
Forfatter Gustav Nortvig Willesen

© Copyright 2025 Netcompany
Alle rettigheder forbeholdes.

Dokumenthistorik

Version	Dato	Forfatter	Status	Bemærkninger
0.1	15-01-2024	Gustav Nortvig	Udkast	
0.2	24-01-2024	Gustav Nortvig	Udkast	Rettelser fra Kombit
0.3	06-11-2025	Gustav Nortvig	Udkast	Rettelser fra Kombit

Referencer

Reference	Titel	Forfatter

Indholdsfortegnelse

1	Formål og introduktion	3
2	Hvem kan oprette fejl og ændringer?	3
3	Hvordan indmeldes fejl og ændringer?	3
3.1	Kommunale brugere	3
3.1.1	Web-formular på kommunernes Administrationsside	3
3.1.2	Email til Servicedesk	5
3.1.3	Telefonisk kontakt til Servicedesk	5
4	Tilføj oplysninger til en eksisterende sag	5
4.1	Leverandører der leverer/modtager data fra FLIS	7
4.1.1	Email til Servicedesk	7
4.1.2	Telefonisk kontakt til Servicedesk	7
4.1.3	Indmelde fejl med personfølsomme data	7
5	Hvornår kan der forventes svar?	8
6	Hvor henvender jeg mig, når jeg ikke modtager svar?	8

1 Formål og introduktion

Dette dokument er til medarbejdere i kommunerne, der har adgang til FLIS-data, samt de dataadministratorer og sikkerhedsansvarlige. I det følgende vil "Administrationssiden" referere til hjemmesiden <https://admin.eflis.dk>. For at kunne tilgå administrationssiden skal man tage kontakt til personen i den gældende kommune der er ansvarlig for STS adgangsstyring.

2 Hvem kan oprette fejl og ændringer?

Kommunale brugere af FLIS data, leverandører af data til FLIS samt leverandører, der modtager data fra FLIS, kan oprette fejl og ændringer.

3 Hvordan indmeldes fejl og ændringer?

3.1 Kommunale brugere

Kommunale brugere kan indmelde fejl og ændringer via:

- Web formular på kommunernes Administrationsside
- Email til Servicedesk (KOMBIT.FLIS@netcompany.com)
- Telefonisk kontakt til Servicedesk (+45 33 11 40 47)

3.1.1 Web-formular på kommunernes Administrationsside

På kommunernes Administrationsside findes under menupunktet Administration en web formular, der kan anvendes til at oprette fejl og ændringsanmodninger.



Under menupunktet Administration – "Fejl og ændringer" kan kommunerne se en liste over alle de fejl og ændringer, der er indmeldt af kommunen, samt oprette en ny fejl eller ændring.

FLIS

DATAVALIDERING ▾DATAPAKKER ▾ADMINISTRATION ▾VEJLEDNING ▾ÆNDRINGSØNSKER ▾Demobruger, Aabenraa
Roller ▾Dataområder ▾Log ud

[Forside](#) / [Administration](#) / Fejl og ændringer

Fejl og ændringer

Når du opretter en henvendelse, får du en kvittering på, at den er modtaget. Afhængig af type af henvendelse, kan det tage kortere eller længere tid, før den er behandlet. [Se den forventede svartid i vejledning til oprettelse af fejl og ændringer](#) →

Opret ny fejl eller ændring

Id	Titel	Status	Kontakt email	Oprettet dato	Detaljer	Senest ændret
KOMBFLISG-4146	Øvrige henvendelser: Ny økonomi og personale system i Aabenraa	90 - Lukket	kkf@aabenraa.dk	2018-09-25 15:01:56	Detaljer	2023-11-14 15:53:59
KOMBFLISG-4507	Brugeruddannelse – FLIS-dataforståelse: Aabenraa Kommune, manglende levering af data til FLIS univers	90 - Lukket	dhy@aabenraa.dk	2018-11-02 12:55:58	Detaljer	2018-12-20 12:57:54
KOMBFLISG-4592	Brugeruddannelse – FLIS-dataforståelse: Måltal: Tæller pris indeværende år	90 - Lukket	dhy@aabenraa.dk	2018-11-14 12:08:57	Detaljer	2018-12-20 12:58:02
KOMBFLISG-5103	Manglende Personale og Fraværs data for Aabenraa Kommune	90 - Lukket	dhy@aabenraa.dk	2019-01-10 10:58:44	Detaljer	2019-10-03 14:02:26
KOMBFLISG-5105	Månedssindlæsning: Hotfix af kildedata	90 - Lukket		2019-01-10 12:00:21	Detaljer	2019-01-10 12:01:38
KOMBFLISG-5391	Opgørelse af: Udg. voksen handicap (service) pr 18-64 årig	90 - Lukket	dhy@aabenraa.dk	2019-02-04 09:05:55	Detaljer	2019-03-11 11:10:26

Hvis en ny fejl eller ændring vil rapporteres, klikkes på "Opret ny fejl eller ændring", og udfyld derefter web-formularen. Der kan vedhæftes en fil hvis det ønskes.

FLIS

Demobruger, Aabenraa
Roller ▾Dataområder ▾Log ud

[Forside](#) / [Administration](#)

Fejl og ændringer

Når du opretter en henvendelse, får du en kvittering på, at den er modtaget. Afhængig af type af henvendelse, kan det tage kortere eller længere tid, før den er behandlet. [Se den forventede svartid i vejledning til oprettelse af fejl og ændringer](#) →

Opret ny fejl eller ændring

KOMBFLISG-4146	Øvrige henvendelser: Ny økonomi og personale system i Aabenraa	90 - Lukket	kkf@aabenraa.dk	2018-09-25 15:01:56	Detaljer	2023-11-14 15:53:59
KOMBFLISG-4507	Brugeruddannelse – FLIS-dataforståelse: Aabenraa Kommune, manglende levering af data til FLIS univers	90 - Lukket	dhy@aabenraa.dk	2018-11-02 12:55:58	Detaljer	2018-12-20 12:57:54
KOMBFLISG-4592	Brugeruddannelse – FLIS-dataforståelse: Måltal: Tæller pris indeværende år	90 - Lukket	dhy@aabenraa.dk	2018-11-14 12:08:57	Detaljer	2018-12-20 12:58:02
KOMBFLISG-5103	Manglende Personale og Fraværs data for Aabenraa Kommune	90 - Lukket	dhy@aabenraa.dk	2019-01-10 10:58:44	Detaljer	2019-10-03 14:02:26
KOMBFLISG-5105	Månedssindlæsning: Hotfix af kildedata	90 - Lukket		2019-01-10 12:00:21	Detaljer	2019-01-10 12:01:38
KOMBFLISG-5391	Opgørelse af: Udg. voksen handicap (service) pr 18-64 årig	90 - Lukket	dhy@aabenraa.dk	2019-02-04 09:05:55	Detaljer	2019-03-11 11:10:26

Opret fejl eller ændring

Titel *

Sådan opstod fejlen *

Beskrivelse *

Kontakt email *

Telefonnummer

Dataområde

Vedhæftede filer

Bemærk at personfølsomme oplysninger som fx cpr-nummer, navn, adresse o.lign. ikke må indtastes direkte i kommentarfeltet, men skal vedhæftes i en fil.

Choose Files

No file chosen

Luk

Opret fejl eller ændring

Netcompany

© 2025 Netcompany

4/8

Når sagen er oprettet, modtages der en mail med en bekræftelse på oprettelse samt et sagsnummer, så sagen kan følges.

3.1.2 Email til Servicedesk

De kommunale brugere kan også indmelde fejl og ændringer via email til Netcompanys Servicedesk: Kombit.FLIS@netcompany.com. Ved modtagelse af fejl eller ændringer vil Servicedesk oprette en sag på henvendelsen, og der modtages en bekræftelse på oprettelse, som indeholder et sagsnummer pr. mail. Kommunen vil på Administrationssiden kunne se og følge sagen under menupunktet Administration - Fejl og ændringer.

3.1.3 Telefonisk kontakt til Servicedesk

De kommunale brugere kan også indmelde fejl og ændringer via telefonisk kontakt til Servicedesk i dennes åbningstid fra klokken 07-17 mandag til fredag på telefonnummer (+45) 33 11 40 47 . Ved telefonisk henvendelse vil Servicedesk oprette en sag på henvendelsen, og der modtages en bekræftelse på oprettelse, som indeholder et sagsnummer pr. mail. Kommunen vil på Administrationssiden kunne se og følge sagen under menupunktet Administration - Fejl og ændringer.

4 Tilføj oplysninger til en eksisterende sag

Find den eksisterende sag på Administrationssiden, under Administration - Fejl og ændringer. Derefter "Detaljer"

FLIS DATAVALIDERING ▾ DATAPAKKER ▾ ADMINISTRATION ▾ VEJLEDNING ÆNDRINGSØNSKER ▾ Demobruger, Aabenraa Roller ▾ Log ud Dataområder ▾

Forside / Administration / Fejl og ændringer

Fejl og ændringer

Når du opretter en henvendelse, får du en kvittering på, at den er modtaget. Afhængig af type af henvendelse, kan det tage kortere eller længere tid, før den er behandlet. [Se den forventede svartid i vejledning til oprettelse af fejl og ændringer](#) →

Opret ny fejl eller ændring

Id	Titel	Status	Kontakt email	Oprettet dato	Detaljer	Senest ændret
KOMBFLISG-4146	Øvrige henvendelser: Ny økonomi og personale system i Aabenraa	90 - Lukket	kkf@aabenaar.dk	2018-09-25 15:01:56	Detaljer	2023-11-14 15:53:59
KOMBFLISG-4507	Brugeruddannelse - FLIS-dataforståelse: Aabenraa Kommune, manglende levering af data til FLIS univers	90 - Lukket	dhy@aabenaar.dk	2018-11-02 12:55:58	Detaljer	2018-12-20 12:57:54
KOMBFLISG-4592	Brugeruddannelse - FLIS-dataforståelse: Måltal: Tæller pris indeværende år	90 - Lukket	dhy@aabenaar.dk	2018-11-14 12:08:57	Detaljer	2018-12-20 12:58:02
KOMBFLISG-5103	Manglende Personale og Fraværs data for Aabenraa Kommune	90 - Lukket	dhy@aabenaar.dk	2019-01-10 10:58:44	Detaljer	2019-10-03 14:02:26

Detaljer

ID

KOMBFLISG

Titel

Status

90 - Lukket

Oprettet

2019-01-10 12:00:21

Kontakt

Telefonnummer

Beskrivelse

Kommune

Aabenraa

Dataområde

Personale

Tilføj kommentar

Bemærk at personfølsomme oplysninger som fx cpr-nummer, navn, adresse o.lign. ikke må indtastes direkte i kommentarfeltet, men skal vedhæftes i en fil.

Vedhæftede filer

Choose Files

No file chosen

Bemærk at det er muligt at vælge flere filer, ved at holde ctrl-tasten nede på dit tastatur.

Luk

Gem

Det er muligt at tilføje kommentarer og uploade filer. Efter dette er gjort, klikkes på Gem for at opdatere sagen. Klik luk, hvis det ikke ønskes at opdatere sagen alligevel.

4.1 Leverandører der leverer/modtager data fra FLIS

Leverandører, der leverer eller modtager data fra FLIS, kan indmelde fejl og ændringer via:

- Email til Servicedesk
- Telefonisk kontakt til Servicedesk

4.1.1 Email til Servicedesk

Leverandører kan indmelde fejl og ændringer via e-mail til Netcompanys Servicedesk:

KOMBIT.FLIS@netcompany.com. Ved modtagelse af fejl eller ændringsanmodning vil Servicedesk oprette en sag på henvendelsen, og leverandøren vil modtage en email med sagsnummer til opfølgning på sagen. Ved opdateringer i sag modtager leverandøren en notifikation via mail.

4.1.2 Telefonisk kontakt til Servicedesk

Leverandører kan også indmelde fejl og ændringer via telefonisk kontakt til Servicedesk i dennes åbningstid fra klokken 7-17 mandag til fredag på telefonnummer (+45) 33 11 40 47 . Ved telefonisk henvendelse vil Servicedesk oprette en sag på henvendelsen, og leverandøren vil modtage en email med sagsnummer til opfølgning på sagen. Ved opdateringer i sagen, modtager leverandøren en notifikation via mail.

4.1.3 Indmelde fejl med personfølsomme data

BI-leverandørerne har ikke adgang til administrationsportalen, hvor web-formularen til indberetning af sager findes.

Når BI-leverandørerne ønsker at melde fejl ind der vedrører en eller flere kommuner, og hvor det er nødvendigt at udveksle personfølsomt data skal dette foregå igennem en særskilt SFTP-mappe, som kun leverandøren selv og FLIS har adgang til.

Har leverandøren ikke allerede sådan ikke mappe, kan der oprettes en mappe af Netcompany ved at skrive en mail til Servicedesken på KOMBIT.FLIS@netcompany.com.

Denne mail skal indeholde følgende informationer:

- Teksten "Oprettelse af bruger til deling af personfølsomt data"
- Leverandør, og hvilken kommune/kommuner data kommer fra
- Om der er tale om en tidsbegrænset eller enkeltstående leverance
- Kontaktperson til den nye bruger

Netcompany vil derefter

- Oprette en sag til arbejdet med oprettelse
- Oprette en ny bruger
- Oprette en mappe hvori leverandøren kan placere filer med personfølsomt data. Kun den nye bruger samt FLIS har adgang til mappen

- Sende mail til kontaktperson om login
- Oprettelsen vil typisk tage 1-3 dage.

5 Hvornår kan der forventes svar?

Der er indgået aftale med Servicedesk om følgende svartider på henvendelser:

Type	Løsningstid		Eksempler
	Oprettet mellem klokken 8-16	Oprettet efter klokken 16	
Åbenbare grundløse	Under 5 minutter	1 Arbejdsdag	Excel databehandling, brug af data i andre fagsystemer. Sager, som ikke skønnes egnet til behandling i Servicedesk
Simple forespørgsler	30 minutter	1 Arbejdsdag	Nyt password, ny bruger Forespørgsler om: Kendte fejl Datamangler Eksisterende sager.
Komplekse forespørgsler	1 Arbejdsdag	1 Arbejdsdag	Hvor kommer data fra? Hvilke regneregler er der tilknyttet Nøgletallet? Dataanalyseforespørgsler
Øvrige	3 Arbejdsdage	3 Arbejdsdage	Er værdien i et datafelt korrekt?

6 Hvor henvender jeg mig, når jeg ikke modtager svar?

Er man som kommune/BI/LIS-leverandør ikke tilfreds med sagens løsning, **skal man eskalere sagen til:**

1. **Netcompany**, dvs. vende tilbage til Servicedesk og påpege udeståendet
2. Hvis dette ikke hjælper, skal man kontakte **KOMBIT** Service Management via **Drift@kombit.dk**