SUPPORTKANALER

EESSI/RINA: Supportmodel

Superbruger(e)

CLOUDEON – henvendelser vedr. drift
eessi.support@cloudeon.com *(direkte mail)*
eessi.cloudeon.com *(portal)*

- Oprettelse af ny bruger: Oplys brugers navn, e-mail og IdP-UUID samt kommunens CVR-nummer.
- Ændring i en brugers oplysninger (navn, e-mail eller IdP-UUID)
- Ændring/tilføjelse af IP-adresse, hvorfra RINA-løsningen skal kunne tilgås
- Tekniske problemer (fx løsningen er ikke tilgængelig, brugeren kan ikke logge ind, samt sikkerhedshændelser)

KL – henvendelser vedr. brug af løsningen
rinasupport@kl.dk

- Faglige spørgsmål vedr. håndtering af sager og brug af RINA-løsningen
- Ændring til kommunens kontaktoplysninger i Institution Repository

KOMBIT
eessi@kombit.dk

- Eskalation af supportsager sendt til CLOUDEON
- Ændring i kommunens navn eller CVR-nummer (oplysningerne bruges i certifikat i løsningen)

Ændring af hvem, der er kommunens superbruger(e) og sikkerhedsansvarlig sker ved at tilføje/ændre i rollegalleriet i KLIK – det kan gøres af kommunens KLIK-administrator.

NB: *Der kan forekommer længere svartid under ferier (påskeferie, sommerferie, juleferie m.m.)*
Supportprocessen dokumenteres og vedligeholdes i EESSIs dokument-bibliotek (dok.kombit.dk)