

## Support process Viimap v 1.0

### Table of Contents

Viamap Support proces.....	1
Introduktion .....	1
Formål .....	1
Målgruppe.....	1
Supportkanaler .....	1
Alvorlighed .....	1
Udviklingsønsker .....	2

### Viamap Support proces

#### Introduktion

Viamap udvikler digitale kortløsninger, afstandsberegninger og geodata. Kortet, afstandsberegner og øvrige services tilgås via API af blandt andet kunder inden for ejendomsmarkedet i Danmark.

#### Formål

Det er formålet med denne proces at beskrive hvilke opgaver og roller, som eksisterer når der opstår driftsforstyrrelser i den daglige drift.

#### Målgruppe

Målgruppen for supportprocessen er kundens kontaktperson til Mølbak/Viamap for den daglige IT-drift.

#### Supportkanaler

Viamaps support er tilgængelig via mail til [viamapsupport@molbak.dk](mailto:viamapsupport@molbak.dk) samt via telefon på

70 20 08 83 i tidsrummet mandag til torsdag 08:00 til 16:00 Fredag: 08.00-15:00

Når der indberettes bedes følgende angivet:

- 1) URL
- 2) Overskift: Overordnet kort beskrivelse
- 3) Beskrivelse: detaljeret beskrivelse inkl skærmdumps
- 4) Alvorlighed: Giv en indikation af problemets alvorlighed – se neden for
- 5) Logfiler: Hvis nødvendigt vedhæft logfiler
- 6) Kontaktperson dvs. mail, Skype ID og mobilnummer

#### Alvorlighed

Indberettede fejl tages altid alvorligt i Viimap. Af hensyn til prioritering af fejl indeles fejl efter følgende kriterier

Alvorlighed	Beskrivelse	Svartid
1	Viamaps kortservice er ikke tilgængelig for alle kundens slutbrugere.	Svar hurtigst muligt. Problemet skal helst være løst inden for 4 timer, som regel hurtigere. Problem management proces igangsættes med tilknyttet problem manager fra Viamap.
2	Viamaps afstandsberegner er ikke tilgængelig eller kortservice er ikke tilgængelig for en stor del af kundens slutbrugere.	Svar inden for 2 timer i tidsrummet 6:00-22:00. Problemet skal helst være løst inden for 6 timer, som regel hurtigere. Problem Management proces igangsættes efter aftale med kunden.
3	Ikke vital funktionalitet er ikke tilgængelig eksempelvis POI	Svar inden for 3 timer inden for åbningstiderne. Problemet skal helst være løst inden for 8 timer, som regel hurtigere. Problem Management proces igangsættes efter aftale med kunden.
4	Fejl i POI-punkter og andre ikke kritisk funktionalitet	Svar inden for 24 timer på arbejdsdage. Problemet bestræbes løst inden for 72 timer eller efter aftale med kunde

### Udviklingsønsker

Hvis der er forbedringsønsker til Viamaps services bedes de sendes til XUAM@molbak.dk.