

Process/aktivitet: Nyckelfri hemtjänst	Version: 1	Giltig fr.o.m:	Ersätter:
Processägare: Daniel Jansson-Hammargren	Ansvarig för revidering:		Granskad av:
Beslutad av:	Beslutad datum:	Revideras datum:	Intern/extern:
Omfattar enhet/verksamhet: Vård och omsorg			Ärendenummer:

Rutin

Support, felanmälan och driftstopp

Tes CareApp och digitala lås

Innehåll

Syfte	3
Kommunsupport	3
Telefon	3
Mailadresser.....	3
Felanmälan CareLock.....	3
Driftstopp.....	3
Planerade driftstopp	3
Driftstopp kvällar, helger och nätter (gäller ej externa utförare).....	4

Syfte

Att användare vet vart man vänder sig för att få support, göra felanmälan och vid driftstopp för CareApp och CareLock dvs. digitala lås.

Kommunsupport

Telefon

Ring 019 2120 00

Tes,(verksamhetssystem) CareApp: vardagar: 8:00 -16:30

IT/Telefoni: vardagar 7:00-17:00 (16:00 fredagar) *endast för kommunanställda*

Lunch mellan 12:00-13:00.

Andra tider kan förekomma dag före helg.

Så här fungerar det när du ringer

När du ringer Kommunsupport, 2000 möts du av ett knappval där du väljer vad du vill ha hjälp med.

- Verksamhetssystem, TES, Care App Carelock (digitala lås) tryck 3, 1
- It och telefoni (gäller endast kommunanställda) tryck 4,

Mailadresser

Tes,(verksamhetssystem) Care App och digitala lås: vardochstod@orebro.se

IT och telefoni: 5500@orebro.se

Felanmälan CareLock

Vid fel på Carelock dvs låset, kväll (17:00-22:00) och helg (7: 00-22:00)

- 1) Använd back up nyckel
- 2) Fungerar inte back-up nyckel och man misstänker att låset är trasigt, ring 019-21 49 44.
Ej support för Care App eller telefoni

Driftstopp

Planerade driftstopp

Viktigt att interna rutiner finns vid driftstopp!

Mindre uppgradering av verksamhetssystemen sker en tisdag/onsdag i veckan, under tiden 9:00 -14.00.

Information finns på intranätet och orebro.se minst en vecka innan.

Berörda chefer i kommunen får information minst två veckor innan.

Information till externa utförare sker via Eget Val.

Vid **omfattande planerade driftstopp** sker information enligt särskild plan till såväl interna som externa utförare.

Driftstopp kvällar, helger och nätter (gäller ej externa utförare)

Gör följande kontroller innan du ringer.

- 1) kontrollera att sladdar och anslutningar sitter som de ska.
- 2) Starta om datorn. Testa sedan att logga in i systemet på nytt.
- 3) Kontrollera också om det går att logga in i andra verksamhetssystem (kan vara ett problem som påverkar flera system) prova också att surfa tex på www.na.se
- 4) Be en kollega att testa på samma dator och testa även på en annan dator.
- 5) Är ärendet akut och inte kan vänta till nästa vardag- ring 20 00. Du blir då kopplad till SOS Alarm och begär jourhavande datatekniker för Örebro kommun.

OBS!! I beredskapsavtalet ingår ej att låsa upp/byta lösenord