

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

<b>Syfte .....</b>	<b>3</b>
<b>Kommunsupport .....</b>	<b>3</b>
Telefon .....	3
Mailadresser.....	3
Felanmälan CareLock.....	3
<b>Driftstopp.....</b>	<b>3</b>
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](mailto:vardochstod@orebro.se)

IT och telefoni: [5500@orebro.se](mailto: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](http://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