

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, TES-app och Carelock (digitala lås)

## Innehåll

<b>Syfte .....</b>	<b>3</b>
<b>Kommunsupport .....</b>	<b>3</b>
Telefon .....	3
Mailadresser.....	3
Felanmälan Carelock.....	3
<b>Driftstopp TES .....</b>	<b>4</b>
Planerade driftstopp .....	4
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 TES, TES-app och Carelock (digitala lås)

## Kommunsupport

### Telefon

**Ring 019-21 20 00**

**TES (verksamhetssystem) TES-app:** 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, TES-app, Carelock. tryck 3, 1
- It och telefoni (gäller endast kommunanställda) tryck 4

### Mejladresser

TES (verksamhetssystem) TES-app och Carelock: [vardochstod@orebro.se](mailto:vardochstod@orebro.se)

IT och telefoni: [it-helpdesk@orebro.se](mailto:it-helpdesk@orebro.se)

### Felanmälan Carelock

**Vid fel på Carelock/Carelock gate: vardagar (07:00-17:00)**

1. Ring 019-21 36 06

**Vid fel på Carelock/Carlockgate: kväll (17:00-22:00) och helg (07:00-22:00)**

- 1) Använd backup-nyckel
- 2) Fungerar inte backup-nyckel och man misstänker att låset är trasigt, ring 019-21 49 44.  
OBS! Ej support för TES-app eller telefoni

**Vid fel på Carelock: natt (22:00-07:00)**

1. Använd backup-nyckel

Fungerar inte backup-nyckel och man misstänker att Carelock är trasigt:

2. Kontakta anhöriga
3. Kontakta lättsmed Certego på telefon 019-10 54 10 el. 020-24 00 00
4. Ring Polis 112

# Driftstopp TES

## 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 t.ex. 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