

Hantering driftproblem Treserva

Rutin för privata utförare

Gäller från: 2020-10-05
Gäller för: Socialförvaltningen
Fastställd av: Treserva resursperson
Utarbetad av: Treserva resursperson
Revideras senast: Vid behov
Version: Revideras av Treserva resursperson
Dokumentansvarig förvaltning:

Ett utskrivet dokument är alltid en kopia, giltig version finns alltid på intranätet.



Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Hantering driftproblem Treserva.....	3
Förutsättningar	3
Kontaktperson	3
Driftstörningar	4

Hantering driftproblem Treserva

Förutsättningar

De privata företag som utför hemtjänst och drift LSS-boende använder kommunens verksamhetssystem Treserva för dokumentation m.m.

Varje företag har en dator som tillhanda hålls av socialförvaltningen. Denna ”kommundator” används för bl.a. mottagning av uppdrag, användarhantering, avvikelseanalys.

Anslutning till kommunens nät med ”kommundatorn” görs via en VPN-uppkoppling.

Tvåfaktorsinloggning tillämpas genom användarid + lösenord samt en engångskod (SMS) till den egna jobbtelefonen.

Företagens omsorgspersonal kan använda ”egna” datorer för arbete i Treservas genomförande webb.

Anslutning till kommunens nät med egna datorer görs via en uppkoppling med MobilityGuard. Tvåfaktorsinloggning tillämpas genom användarid + lösenord samt en engångskod (SMS) till den egna jobbtelefonen.

Företagens omsorgspersonal kan använda den egna jobbtelefonen för arbete i Treserva APP (genomförandedokumentation, meddelande och digital signering). Tvåfaktorsinloggning tillämpas genom användar-id + lösenord samt en engångskod (inloggningsdosa).

Kontaktperson

Företaget ska ha en eller max två kontaktpersoner som hanterar felanmälningar och kontakter med kommunens socialförvaltning.

Driftstörningar

Planerade driftstopp t.ex. vid uppgradering/service av Treserva meddelas i god tid, de privata utförarna, via e-post och anslagstavla i Treserva.

Driftstörning	Egen åtgärd	Om egen åtgärd ej hjälper
Uppkoppling till kommunens nät fungerar men användare kan inte logga in i Treserva. Ex.vis fel användarid eller lösenord.	Har fler användare samma problem? Hanteras av företagets kontaktperson.	Felanmäl till socialförvaltningens support treserva.support@ljungby.se Vid allvarliga stopp kan kontakt tas med socialförvaltningens systemadministratörer.
Inloggning till Treserva APP fungerar ej för användare.	Kontroll av korrekt behörighet i Treserva + koppling till engångskod/inloggningsdosa.	Felanmäl till socialförvaltningens support treserva.support@ljungby.se . Vid allvarliga stopp kan kontakt tas med socialförvaltningens systemadministratörer.
Allvarliga fel/problem i Treserva	Hanteras av företagets kontaktperson	Felanmäl till socialförvaltningens support treserva.support@ljungby.se . Vid allvarliga stopp kan kontakt tas med socialförvaltningens systemadministratörer.
Mindre allvarliga problem och frågor	Hanteras av företagets kontaktperson	Skickas till socialförvaltningens support treserva.support@ljungby.se
Uppkopplingsproblem	Kontroll/Åtgärd	Anmälan
Uppkoppling till kommunens nät fungerar ej eller pågående förbindelse bryts	<ol style="list-style-type: none"> 1. Starta om datorn och försök på nytt. 2. Prova en annan dator. 3. Kontrollera om andra användare har samma problem. 4. Kontrollera att företagets internetuppkoppling fungerar. 	Kontakta kommunens Helpdesk. Tel. 0372-78 91 58 Mån - fre 7.00-16.00 (15.00 jun-aug) Lunchstängt 12.00-13.00 Andra tider skicka till helpdesk@ljungby.se .