

Checklista felsökning för användare av IT-system och applikationer

För att IT-enheten ska kunna tillgodose socialförvaltningens behov av IT-support ska nedanstående punkter för felsökning kontrolleras av användare i verksamhet.

Vid problem under kontorstid tas direktkontakt med **IT-supporten på telefonnummer: 0141-22 50 47** eller genom att skapa ett **ärende i IT-portalen**, efter att felsökning genomförts.

Vid problem utanför kontorstid tas kontakt med **Chef i beredskap** efter att felsökning genomförts. Se Rutin Chefskontakt utanför kontorsarbetstid (SN-2024/00692) för mer information om Chef i beredskap.

Det är först vid konstaterande av kritiskt driftstopp, som drabbar flera användare och/eller arbetsplatser, som chef i beredskap ska kontakta IT-beredskapen för felanmälan.

IT-beredskapen hanterar enbart kritiska stopp, omstart av servrar eller bredbands-/brandväggsproblematik som drabbar flera användare och/eller arbetsplatser. IT-beredskapen hanterar inte lösenordsbyten eller datorproblem för enskilda användare utanför ordinarie öppettider.

Socialförvaltningens IT-system och applikationer

System	Typ av system	Punkter att gå igenom
Viva	Verksamhetssystem för lagrummen SoL, HSL och LSS. Här hanteras beställningar från myndighet till socialförvaltningens olika utförare. Samt journalhantering för utförare och legitimerad personal.	<ol style="list-style-type: none">Kontrollera att du har din hemkatalog W: Om du inte har den, starta om datorn, detta kan behöva göras flera gånger.Stäm av om det är flera användare som har samma problem.Kontrollera att du/ni är uppkopplade till nät (trådat eller wifi), detta kan ni testa genom att surfa in på en hemsida i webbläsaren.Kontakta viva-support under kontorstid. Om det är utanför kontorstid, kontakta Chef i beredskap.

Viva omsorg	Mobilapp för Viva	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stäm av om det är flera användare som har samma problem. 2. Kontrollera att telefonen är uppkopplad till nätet (wifi eller mobila nätet 4G,5G) 3. Testa att starta om telefonen. 4. Testa en annan telefon. 5. Om flera användare har problem ring chef i beredskap.
Time Care MA	Vikariehantering och schemaläggning	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stäm av om det är flera användare som har samma problem. 2. Kontrollera att du/ni är uppkopplade till nät (trådat eller wifi), detta kan ni testa genom att surfa in på en hemsida i webbläsaren. 3. Testa att startat om datorn. 4. Om nätet inte fungerar eller om inloggningen inte fungerar, kontakta chef i beredskap. 5. Om nätet och inloggningen fungerar, men det är driftstörning i Time Care/Pool, skicka ett supportärende så tar IT-enheten och systemförvaltaren hand om det nästkommande vardag.
NPÖ	<p>Hemsjukvårdens legitimerade personal inhämtar patientuppgifter och ordinationer från andra vårdgivare. Denna tjänst är beroende av internetuppkoppling.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stäm av om det är flera användare som har samma problem. 2. Kontrollera att du/ni är uppkopplade till nät (trådat eller wifi), detta kan ni testa genom att surfa in på en hemsida i webbläsaren. 3. Se driftstatus på http://www.inera.se. Är det problem hos INERA kan inte problemet åtgärdas av kommunens IT-enhet. 4. Testa att starta om datorn. 5. Kan ingen personal surfa till någon sida på internet, kontakta chef i beredskap.

Pascal	Pascal ordinationsverktyg är ett nationellt verktyg för ordination av dosläkemedel. Denna tjänst är beroende av internetuppkoppling.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stäm av om det är flera användare som har samma problem. 2. Kontrollera att du/ni är uppkopplade till nät (trådat eller wifi), detta kan ni testa genom att surfa in på en hemsida i webbläsaren. 3. Se driftstatus på http://www.inera.se. Är det problem hos INERA kan inte problemet åtgärdas av kommunens IT-enhet. 4. Testa att starta om datorn. 5. Kan ingen personal surfa till någon sida på internet, kontakta chef i beredskap.
Cosmic Link	Samordnad vårdplanering Denna tjänst är beroende av internetuppkoppling.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stäm av om det är flera användare som har samma problem. 2. Se driftstatus på http://www.inera.se. Är det problem hos INERA kan inte problemet åtgärdas av kommunens IT-enhet. 3. Kontrollera att du/ni är uppkopplade till nät (trådat eller wifi), detta kan ni testa genom att surfa in på en hemsida i webbläsaren. 4. Testa att starta om datorn. 5. Kan ingen personal surfa till någon sida på internet, kontakta chef i beredskap.
Swedlock	Digitala nycklar inkl. synkstationer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Felsökning enligt anvisning som finns vid synkstationen. 2. Finns ingen uppkoppling alt. ström till synkstationen, används säkerhetsdosa för synkning av nyckeln. 3. Skicka ett meddelande till välfärdsteknikgruppen om det aktuella felet. 4. Kontakta chef i beredskap vid problem utanför kontorsarbetstid.

Trygghetslarm	Mobilapp för mottagande av trygghetslarm	<ol style="list-style-type: none"> 1. Felsökning enligt checklista för trygghetslarm som finns på din arbetsplats. Om denna anvisning inte finns tillgänglig på arbetsplatsen finns den på kommunens extranät. 2. Kontakta larmansvarig på enheten för att ta del av driftstatus i kundportalen. Är det problem hos Everon kan inte problemet åtgärdas av kommunens IT-enhet. 3. Vid längre driftstörning följ handlingsplan som finns i rutinen för trygghetslarm. 4. Om flera användare har problem att logga in i appen, kontakta chef i beredskap.
Digital signering – Alfa e-Care	<p>Mobilapplikation för undersköterskor som signerar HSL-insatser såsom läkemedel.</p> <p>Webbapplikation för legitimerad personal såsom sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kontrollera att telefonen är uppkopplad till nätet (wifi eller mobila nätet 4G,5G) 2. Töm mobiltelefonen på sidor/appar som är öppna. 3. Testa att starta om telefonen. 4. Testa en annan telefon. 5. Stäm av om det är flera användare som har samma problem. Vänd dig till superanvändare alternativt systemförvaltare. 6. Se driftstatus på Drift - Alfa eCare. Är det problem hos leverantören kan inte problemet åtgärdas av kommunens IT-enheten. 7. Kan ingen personal surfa till någon sida på internet ring chef i beredskap. 8. Om flera användare har problem att logga in i appen, kontakta chef i beredskap.

Telefoner och telefonnummer

Vid problem under kontorstid

Genomför felsökning enligt ovan, vid fortsatta problem:

Direktkontakt med **IT-supporten på telefonnummer: 0141-22 50 47** eller skapa ett **ärende i IT-portalen**, efter att felsökning genomförts.

Vid problem utanför kontorstid

Genomför felsökning enligt ovan, vid fortsatta problem:

Kontakt med chef i beredskap.

Det är först vid konstaterande av kritiskt driftstopp utanför kontorstid, som drabbar flera användare och/eller arbetsplatser, som Chef i beredskap ska kontakta IT-beredskapen för felanmälan.