

TITTEL: Feil på utstyr under drift.

| DATO: | REV.DATO: | UTARBEIDET AV: | GODKJENT AV: |
|--------------|------------------|--|------------------------------------|
| 10.04.2019 | 04.04-24 | System- og integrasjonsansvarlig Frode Sandemo, revidert av Veronika Elvedal Belsvik Prosjektmedarbeider | Daglig leder Hege Merethe Hagen |

Responsssenteret – Feil på utstyr under drift.

Endring fra forrige revisjon:

Navngitt hvem som har utarbeidet prosedyre og hvem prosedyren er godkjent av.

Formål:

Sikre at feil på utstyr blir håndtert og utbedret.

Bruksområde:

Ansatte i Responsssenteret.

Ansvar:

Daglig leder i Responsssenteret har ansvaret for at prosedyren er korrekt og at den blir gjort kjent for alle medarbeidere i Responsssenteret. Alle medarbeidere gjør seg kjent med prosedyren og skal følge den i sitt arbeid.

Handling:

1. Ved feil på NNOR applikasjonen kontaktes Netnordic vakttelefon på nr **67 24 7 365** deretter vakthavende leder i Responsssenteret.
2. Ved feil på datautstyr, servere eller datalinjer som brukes på kontaktes **K-ikt Helpdesk** på telefon dagtid 08:00 – 15:30 **47 900 666**.
Utenfor denne tid ring **94 78 60 76**
3. Dersom det kommer inn varsel i NNO som indikerer feil på integrasjonen mellom NN og sidesystem (f.eks Dignio Prevent) kontaktes support desk av sidesystemet for oppklaring. Varsel sendes til kommunene via Varsling 24. Se **prosedyren Responssenter-Varsling av nedetid på alarmsentralen**.
4. Ved feil på utstyr hos bruker varsles kommunene etter gjeldende prosedyre lokalt i kommunen.
5. Ved feil som fører til at det ikke er normal drift på sentralen, settes nødvendige tiltak og vakthavende leder varsles. Hendelsen dokumenteres i Compilo.
(se flytskjema ved driftsstans Op-plasser, fysisk kopi ligger på OP-plasser)

6. Dersom det må settes i gang alternativ drift, se prosedyre: **Responscenter - Nøddrift**