

TITTEL: Varsling ved nedetid på alarmsentralen

DATO:	REV.DATO:	UTARBEIDET AV:	GODKJENT AV:
19.04.2019	04.04-24	Frode Sandemo, System- og integrasjonsansvarlig, revidert av Veronika Elvedal Belsvik	Daglig leder Hege Merethe Hagen

Responsssenteret – Varsling ved nedetid på alarmsentralen

Endring fra forrige revisjon:

Navngitt hvem som har utarbeidet prosedyre og hvem prosedyren er godkjent av.
Inkludert Varsling 24.

Formål:

Sikre at kommunen får beskjed ved nedetid på alarmsentralen

Bruksområde:

Ansatte i Responsssenteret.

Ansvar:

Daglig leder i Responsssenteret har ansvaret for at prosedyren er korrekt og at den benyttes og overholdes av medarbeidere på Responsssenteret

Alle medarbeidere gjør seg kjent med prosedyren og skal følge den i sitt arbeid.

Handling:

Ved plutselig nedetid av Responsssenteret der rutinen «Feil på utstyr under drift» ikke løser problemet, skal kommunene varsles gjennom «Varsling24» umiddelbart etter at rutinen er gjennomført og det er klart at problemet ikke er løst umiddelbart. Operatører + leder, stedfortreder, og teknisk støtte har tilgang til å sende ut meldinger her. Når systemet er oppe igjen, skal kommunene varsles på nytt. I tillegg informere jevnlig om forventet løsning eller mangel på dette.

Varsling24:

1. gå til <https://varsling24.net/>
2. Logg inn med brukernavn og passord.
3. Du vil få tilsendt en SMS med en kode på din personlige mobil. Tast inn denne og trykk logg inn.
4. Når du logger inn er programmet i øvelses modus. Denne kan deaktiveres ved å trykke på deaktiver øvningsmodus i høyre hjørne eller inne i gruppevarslingsmodulen.
5. Trykk på rubrikk hvor det står «gruppevarsling»

6. Det er laget forhåndsdefinerte grupper som kommunen bruker for å varsle. Responssenteret har egne grupper. F.eks Responssenter- Flesberg.
7. Huk av i de aktuelle kommunene som skal varsles.

8. Nederst under mottakere ser du hvor mange SMS som er planlagt sendt ut. Vurder hvilke personer under responscenter intern som har behov for å motta varsling. Hege Merethe, Frode, Veronika og operatør som er på/skal på vakt skal få varsling.

9. Under varsling må du lage et navn på varslingen. F eks: Responssenteret har driftsstans.
10. Huk av på send SMS.
11. Endre avsendernavn fra Kbgkommune til Responssent.
12. Legg inn en kort og konsis teks om problemet. For eksempel: *Driftsstans alarmmottak. Ingen varsler blir håndtert av oss. Usikkert når drift blir gjenopprettet. Det anbefales at tiltak blir satt i kommunene etter egne prosedyrer. Vi kommer tilbake med info fortløpende.*
13. huk vekk simuler varsling og trykk send.
14. Du vil få beskjed om å bekrefte varsling. Her ser du hvor mange mottakere du sender til. Trykk OK.
15. gå til logg siden.
16. Trykk inn på din varsling for å se hvor mange SMS som er sendt og mottatt. Under mottakere ser du hvem SMS er sendt til.

Dersom dere ser at meldingene ikke går ut, men står som venter i over 5 minutter må operatør varsle tjenesten via telefon.

For en detaljert introduksjon av Varsling24 se video:



Info v24.mp4

(dobbelklikk på ikonet og trykk åpne)