



Kontinuitetsplan - Digitala lås/TES

Denna kontinuitetsplan syftar till att säkerställa att vår verksamhet kan upprätthållas på en accepterad nivå, oavsett störning eller avbrott.

Ange relevanta kontaktuppgifter för att hantera avbrottet/störningen:

Namn	Telefonnummer	Portal
Michelle Karlsson Friberg vardagar: 06.30-16.00 (systemförvaltare)	0730820347	Michelle.KarlssonFriberg@Helsingborg.se DigitalalasSupport VOF@Helsingborg.se
SKON – Syster kväll och natt övrig tid: 16.00-06.30	042-104411	
Tunstall support	020-661111	Tunstall Connect - Connect (service-now.com)
Helsingborgs IT	042-105050	Self-Service (helsingborg.se)
Chef i beredskap	SKON kontaktar	

Driftstopp: TES – digitala lås

	Åtgärd	När	Ansvarig	Kommentar
1	Använd Backupnyckel till kund!	När det digitala låset inte fungerar.	Enhetschef	Skulle det digitala låset inte fungera använd backupnycklar för att kunna fortsätta arbetet.
2	Koordinator kontaktar Systemförvaltare vardagar 06.30-16.00.	När det uppstår problem.	Systemförvaltare	Ring vid akuta händelser och Mejla vid vanliga problem.
3	SKON ringer Tunstall support som hanterar ärende vid driftstopp mellan 16:00-06:30 samt helgdagar. Vidarebefordrar mejlet till systemförvaltare för information ifrån Tunstall.	När appen inte fungerar för all personal.	SKON	Mejla ärendenummer som uppkommer i Tunstall Connect till systemförvaltare.
4	Tunstall support kan vara i behov att Helsingborgs IT hjälper till med servrar. Systemförvaltare/ SKON hjälper till med kommunikationen.	Om Tunstall inte kommer åt servrarna.	Systemförvaltare, SKON	Kontakta IT, var behjälplig för kontakt med samsynkning av Tunstall och IT.

5	SKON kontaktar Chef i beredskap efter behov om beslut behövs tas om att kontakta låsfirma.	Efter behov ut av situation	Chef i beredskap	Om kund skulle vara inlåst och låsfirma behövs kontaktas.
---	--	-----------------------------	------------------	---