



SOLNA STAD

Teknikgruppen

## Rutiner för felanmälan till teknikgruppen OF

<b>Frekvens</b>	Uppdateras vid behov
<b>Anmärkning</b>	Utföraren ska ha en egen lokal rutin för hantering av felanmälan

### Arbetsgång

Aktivitet	Ansvarig
<p>1. <b>Vid fel på:</b></p> <p>Digitala låsvred/Trygghetslarm/Trygghetskamera görs felanmälan till Teknikgruppen via:</p> <p><a href="mailto:servicedesk@solna.se">servicedesk@solna.se</a> Tel: 08-746-23-33</p>	Utförare
<p>2. <b>Felanmälan ska innehålla:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundnummer (LC).</li> <li>• Adress.</li> <li>• Kontaktuppgift till Kund/företrädare för bokning av åtgärd.</li> <li>• Beskrivning av fel.</li> <li>• Namn och kontaktuppgift till den personal som fel anmäler.</li> </ul> <p>Viktigt att brukare/företrädare är informerade om att hen blir kontaktad för bokning.</p> <p>Felanmälan får ej innehålla personuppgifter som kan kopplas till brukare.</p>	Utförare
<p>3. <b>Vid fel på digitalt låsvred, kvällar och helger:</b></p> <p>Utförare kontaktar själv Låssmed.</p>	Utförare

Aktivitet	Ansvarig
<p><b>Förslag på låssmed:</b></p> <p>Låsman Tel: 08-84 00 14</p> <p>Låsjouren Tel: 08-13 31 31</p> <p>Låsverket Tel: 08-12 20 30 45</p> <p>Eller tillgänglig låssmed.</p> <p><b>Vid fel som direkt kan kopplas till låsvredet:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fakturan skickas till Solna stad, Omvårdnadsförvaltningen (Ref kod 72PAT) 83188 Östersund.</li> </ul> <p><b>Vid fel som inte är orsakade av låsvredet:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fakturan betalas av kund/BRF/Hyresvärd</li> </ul> <p><b>Efter kontakt med låssmed ska Teknikgruppen informeras via mejl: <a href="mailto:servicedesk@solna.se">servicedesk@solna.se</a></b></p>	
<p>4. <b>Kontakta 112 om det är fara för kundens hälsa/liv och varken det digitala låsvredet eller nyckeln fungerar.</b></p>	Utförare
<p>5. <b>Felanmälan portlås:</b></p> <p>Anmälan skickas in på samma sätt som ovan via <a href="mailto:servicedesk@solna.se">servicedesk@solna.se</a> Tel: 08-746-23-33</p>	Utförare
<p>6. <b>Teknikgruppens nås vardagar på:</b></p> <p>Tel: 08-746 18 48</p> <p>Vid ej svar går det bra att mejla till <a href="mailto:servicedesk@solna.se">servicedesk@solna.se</a></p>	