

# KUNDESERVICE

STATUS: TJENESTEN ER TILGJENGELIG

## 1 BESKRIVELSE AV TJENESTEN

Alle kunder av IT-tjenester levert av ROR-IKT (dette gjelder ikke elever/foresatte), kan ta kontakt med Kundeservice for å melde feil og for å gjøre avrop på definerte tjenester i tjenestekatalogen.

Kundeservice er bemannet mellom 0800 og 1530 på alle arbeidsdager.

Kundeservice kan kontaktes via:

- Kundeservice WEB: snarvei finnes på Startmenyen under @Kommunale snarveier
- E-post: [kundeservice@ror-ikt.no](mailto:kundeservice@ror-ikt.no)
- Telefon: 71 11 11 66

Når en kunde henvender seg til Kundeservice opprettes det en sak på henvendelsen og saken tildeles et nummer og en saksbehandler. Kundeservice er det kontaktpunktet som kundene benytter for å:

- Melde om feil
- Gjøre avrop på forhåndsdefinerte tjenester

Før innmelding av feil, skal bruker sjekke publiserte [driftsmeldinger på ROR-IKTs intranett](#).

**MERKNAD:** Innmelding av idéer til nye tjenester eller endring av eksisterende tjenester SKAL meldes inn som [Idé til utvikling](#). Idéer blir håndtert av Innovasjonsløypa og vurderes av Innovasjonsrådet, aktuell Faggruppe og etterhvert av Porteføljerådet.

### **PRIORITERING:**

Alle supportsaker som meldes til ROR-IKT Kundeservice blir tildelt en prioritet.

Retningsgivende kriterier for prioritering av supportsaker vises i tabellen under:

Prioritet feilmelding	Mål for svartid	Mål for løsningstid	Definisjon
<b>Kritisk</b>	15 min	2 timer	Bortfall av applikasjoner definert som nødvendige for tjenester som omhandler <b>Liv og Helse</b> . Bortfall av andre systemer hvor det forventes høy oppetid kan også inngå her.  Feilretting skal foregå løpende inntil feilen er utbedret, eventuelt til en tilfredsstillende midlertidig løsning er etablert.
<b>Høy</b>	1 time	4 timer	Fullstendig bortfall av system som berører minst en (1) virksomhet/faggruppe. Elektroniske tjenester som benyttes av innbyggere i dialog med Tjenestemottaker.  Feilretting skal foregå inntil feilen er utbedret, eventuelt til en tilfredsstillende midlertidig løsning er etablert.
<b>Middels</b>	3 timer	3 dager	Bortfall av system som berører minimum 1 bruker.  Feilretting vil foregå innenfor ordinær arbeidstid.
<b>Lav</b>	4 timer	7 dager	Feil i utstyr og/eller system som ikke er direkte til hinder for at Tjenestemottakeren kan utføre den ordinære funksjon utstyret eller systemet har i sin daglige bruk hos Tjenestemottakeren. Feilretting av hjemmekontorløsning.  Feilrettingen skjer etter nærmere avtale mellom ROR-IKT og brukeren.

#### ESKALERING:

Dersom feilretting går utover de definerte målsetningene om løsningstider angitt i tabellen over, så kan følgende eskaleringspunkter benyttes:

Nivå	Overskridelse av svartidsmål	Overskridelse av mål for løsningstid	Eskaleres til
<b>Kritisk</b>	15 min	2 timer	Henriette Bøe Bratli, mobil: 924 26 066
	30 min	4 timer	Anders Alfarnes, mobil: 954 73 502
	1 time	6 timer	Fred Gjørtz, mobil: 900 31 813

Nivå	Overskridelse av svartidsmål	Overskridelse av mål for løsnings tid	Eskaleres til
<b>Høy</b>	1 time	4 timer	Henriette Bøe Bratli, mobil: 924 26 066
	2 timer	8 timer	Anders Alfarnes, mobil: 954 73 502
	4 timer	2 dager	Fred Gjørtz, mobil: 900 31 813
<b>Middels</b>	3 timer	3 dager	Henriette Bøe Bratli, mobil: 924 26 066
	6 timer	6 dager	Anders Alfarnes, mobil: 954 73 502
	12 timer	12 dager	Fred Gjørtz, mobil: 900 31 813
<b>Lav</b>	4 timer	5 dager	Henriette Bøe Bratli, mobil: 924 26 066
	8 timer	10 dager	Anders Alfarnes, mobil: 954 73 502
	16 timer	20 dager	Fred Gjørtz, mobil: 900 31 813

## 2 HVA ER INKLUDERT?

- Brukerhåndtering
- Feilretting og problemløsning
- Veiledning ved innlogging, kontorstøtteprogrammer og annet som ligger i standard kontorpakke
- Bestilling av varer og tjenester som er definert i tjenestekatalogen
- Informasjon til brukerne om vedlikeholdsarbeid, endringer og driftsproblemer

## 3 HVA KAN DU FORVENTE?

- Tjenesten er tilgjengelig mellom 0800 og 1530 på alle arbeidsdager
- Rask og profesjonell service

## 4 HVA KOSTER DETTE?

Denne tjenesten er inkludert i basistjenestene

## 5 HVORDAN KAN DU BIDRA TIL Å FÅ EN BEST MULIG YTELSE?

Ha ditt brukernavn og datamaskinnavn klart når du kontakter Kundeservice - snarvei finnes på Startmenyen under @PC-info. Vær presis og inkluder så mange detaljer som mulig ved henvendelse. Dette vil gjøre det enklere å få god og rask service.

## 6 TRENGER DU MER INFORMASJON?

Kontakt Kundeservice for mer informasjon

## 7 ROLLER

Rolle	Ansvarlig
Tjenesteeier	ROR-IKT
Tjenesteforvalter	ROR-IKT
Driftsansvarlig	ROR-IKT Kundeservice