****

Driftshåndbog

Gladsaxe kommune og Bekey

Driftshåndbog - Gladsaxe Kommune

**Indhold**

[Formål 2](#_Toc102719099)

[Support 2](#_Toc102719100)

[1st level support 2](#_Toc102719101)

[Tjekliste ved fejlsøgning 2](#_Toc102719102)

[2nd level support 4](#_Toc102719103)

[Service 5](#_Toc102719104)

[Service indenfor normal arbejdstid 5](#_Toc102719105)

[Service udenfor normal åbningstid samt akutkald 6](#_Toc102719106)

[Bestilling af montørjobs 7](#_Toc102719107)

[Hvordan foretages en bestilling af et montørjob? 7](#_Toc102719108)

[Procedure for bestilling af batteriskiftejob 10](#_Toc102719109)

[Procedure for bestilling af opgang 10](#_Toc102719110)

[Procedure for opsætning af Bekey SmartKeybox 11](#_Toc102719111)

[Beskrivelse af Netkey 12](#_Toc102719112)

[Hvem kan ændre hvad i Netkey? 12](#_Toc102719113)

[Login med AD på Bekey BrugerApp 13](#_Toc102719114)

[Hvordan fungerer Bekey SmartLock 17](#_Toc102719115)

# Formål

Driftshåndbogen har til formål at beskrive arbejdsgangen for service og support der er aftalt mellem Gladsaxe Kommune og Bekey i henhold til Aftalen om Digital Nøgleløsning til Gladsaxe Kommune. Dokumentet vil derfor indeholde de indgået aftaler vedrørende service og support, og beskriver de tekniske og operationelle spørgsmål, der relaterer sig til Bekey løsningen.

Dokumentet er opdelt efter specifikke emner således, at Gladsaxe Kommune har mulighed for at inkorporerer materialet til den interne platform, Kompasset.

Ved større eller mindre korrigeringer i arbejdsgangen opdateres dette dokument. På den måde sikres det, at begge parter, under hele kontraktforløbet, ved hvordan samarbejdet foregår med hensyn til service og support. I forbindelse med ændringer opdateres dato samt versionsnummeret for dokumentet.

Dette dokument evalueres årligt i forbindelse med Bekey og Gladsaxe Kommunes årlige statusmøde.

# Support

## 1st level support

I alle hverdage i tidsrummet kl. 8.00 – 16.00 leverer Gladsaxe Kommune via egne SPOCs 1st level support.

### Tjekliste ved fejlsøgning

Nedenfor står beskrevet en tjekliste, som kan benyttes af 1st level support eller internt af Gladsaxe Kommunes brugere i forbindelse med fejlfinding og fejlretning

***Kan Brugeren ikke logge på?***

|  |  |
| --- | --- |
| page8image558193408 | Er der en internetforbindelse? -> Bed Brugeren om at kontrollere ved hjælp af en browser - indtast for eksempel https://ae.bekey.dk/api/ping i browseren -> Undersøg mobiludbyderens driftsstatus med hensyn til mulige afbrydelser / forringelser |
| page8image558104512 | page8image558106336Logger Brugeren ind med det korrekte bruger-id og adgangskode? |
| page8image558110272 | Hvis Brugeren anvender AD-konto til at logge ind, har vedkommende kontaktet egen IT-afdeling eller nærmeste leder? |
| page8image558116608page8image558073776 | page8image558074384Har Brugeren de korrekte rettigheder? (er Brugeren medlem af gruppen, der giver MOBILE-rollen) |
| page8image558097536 | Er brugerlogin korrekt? (Kan Brugeren logge ind på andre services, hvor Kommunen anvender Single-Sign-On, fx Outlook on the Web eller deres ADFS-loginside) |

***Modtager Brugeren ikke nøgler?***

|  |  |
| --- | --- |
| page8image558239744 | page8image558242976Føjes adressen til det korrekte "nøglebundt"? |
| page8image558247008 | Har Brugeren den pågældende adresse i sit "nøglebundt"? |
| page8image519356512 | Hvis Brugeren anvender AD-konto til at logge ind, har vedkommende kontaktet egen IT-afdeling eller nærmeste leder for at afklare, om AD-kontoen er indstillet med de korrekte rettigheder? |
| page8image516794096 | Har Brugeren de korrekte rettigheder? (er Brugeren medlem af gruppen, der har attribute Tag: #nøglebundtsnavn# tilknyttet) |

***Er enhedens batteri lav?***

|  |  |
| --- | --- |
| page8image516797712page8image516798864 | page8image516800288Er batteriniveauet kritisk (15 % eller lavere)? Hvis dette er tilfældet rekvirere da en Bekey låsesmed til batteriskifte |

***Har enheden en montagefejl/låsefejl?***

|  |  |
| --- | --- |
| page8image516797712page8image516798864 | Hvis ingen af ovenstående tilfælde gør sig gældende og dermed at problemet ikke kan fejlrettes, tyder dette på en montagefejl. Opret da et reparationsjob via Netkey. page8image516800288 |

Uden for tidsrummet 8.00 – 16.00 i hverdage, weekend og helligdage, leverer Bekey 1st level support til Gladsaxe slutbrugere. Her kan brugere af Bekey i Gladsaxe Kommune rette henvendelse ved at ringe til Bekey Support på:

Mobil +45 43 30 05 05

Ved henvendelse vil en Bekey supportmedarbejder guide brugeren i relation til opsætning og konfigurationer, samt evt. fejl og afhjælpning heraf. Dette indbefatter ligeledes bestilling af evt. montørjob og rekvirering af låsesmed. Ved henvendelse udenfor en hverdag i tidsrummet kl. 8.00 - 16.00 bliver Gladsaxe Kommune faktureret i henhold til listepriser.

Hvis henvendelsen til Bekey vedrører en garantisag eller hvis der skal oprettes et akut batteriskifte, vil dette ikke blive faktureret.

## 2nd level support

2nd level support leveres af Bekey. 2nd level support leveres af Bekey uden yderligere beregning, da ydelsen er indeholdt i den aftalte licenspris.

2nd level support vedrører forhold som ikke kan løses ved hjælp af fjernsupport eller over telefonen eller som kræver systemadgang udover de funktioner, som Bekey stiller til rådighed for Gladsaxe Kommune via administrationsmodulet Netkey.

Nedenfor ses eksempler på fejltyper der klassificeres som 2nd level support:

* BrugerApp crasher på en understøttet mobilenhed
* Internal server error vises i Bekey Netkey.

Det er Gladsaxe Kommune SPOCs, der videresender 2nd level henvendelser til Bekey. Gladsaxe Kommunes SPOC kan altid rette henvendelse til Bekey via ticketsystemet (Freshdesk) eller via telefonisk kontakt:

<http://bekey.freshdesk.com/support/tickets/new>

Bekey Support

+45 43 30 05 05

Hvis SPOC i Gladsaxe kommune konstaterer, at fejlretning ikke kan foretages af Gladsaxe via 1. level support, er det aftalt, at den medarbejder der, oplever udfordringen, selv har mulighed for at kontakt Bekey Support (2. level support) for at få udbedret fejlen. Dvs. hvis 1. level herunder Gladsaxe SPOC har været involveret, kan medarbejderen godt foretage opkald til Bekey support.

# Service

Jf. Aftalen om Digital Nøgleløsning udfører Bekey service for Gladsaxe Kommune. Der skelnes mellem service indenfor normal arbejdstid, udenfor normal arbejdstid samt akutkald, og faktureres jf. forskellige takster.

*Service indenfor normal arbejdstid Serviceopgave udført i hverdage mandag til fredag mellem kl. 8.00 – 16.00.*

*Service udenfor normal arbejdstid*  *Serviceopgave udført udenfor normal arbejdstid mandag til fredag ml. kl. 16.00-08.00*

*Akutkald Serviceopgave udført udenfor normal arbejdstid mandag til fredag ml. kl. 8.00 – 16.00 og/eller bestilles samme dag som jobbet skal udføres eller efter 14.00 dagen før.*

* Eksempel på akutopkald: jobbet bestilles mandag kl. 08.00 og skal udføres samme dag.
* Eksempel på akutopkald: jobbet bestilles mandag kl. 15.00 og skal udføres næste dag tirsdag

## Service indenfor normal arbejdstid

For at kunne give den mest effektive og fleksible service til Gladsaxe Kommune, er der oprettet servicevinduer, hvori der kan bestilles jobs inden for normal arbejdstid.

Tirsdag: kl. 13.00 – 16.00

Torsdag: kl. 8.00 – 12.00

Fredag: kl. 12.00 – 15.00

Det er aftalt, at servicevinduerne tirsdag, torsdag og fredag til udførelse af servicejobs, hvilket inkluderer opsætning, nedtagning, reparation/fejlretning og batteriskifte. Hertil er det aftalt, at disse tre servicevinduer har første prioritet i forbindelse med planlægning af servicejob.

Det er aftalt, hvis tidsintervallerne i de ovennævnte tre servicevinduer ikke passer i forbindelse med planlægning af servicejobbet, benyttes nedenstående tidsintervaller. Disse servicevinduer skal derfor anses som anden prioritet når Gladsaxe Kommune planlægger servicejob. Mandag- og onsdag servicevinduerne er ligeledes at finde i Netkey, når et montørjobs skal bestilles.

Nedenstående tider skal derfor ses som vejledende tidspunkter. Dvs. hvis servicejobbet bestilles senest dagen før og udføres ml. kl. 8-16, anses dette ikke for at være et akutjob.

Mandag: kl. 10.00 – 11.00

Onsdag: kl. 14.00 – 15.00

**Krav for bestilling af servicejob i servicevindue samt indenfor normal arbejdstid**

* Gladsaxe Kommunes SPOC står for planlægning af besøg med borgeren samt bestille servicejobbet via Netkey.
* Når Gladsaxe Kommune vil bestille et job der skal udføres i et servicevindue, vælges fanen *’Bekey Låsesmed’*, hvorefter den ønsket uge/dato vælges.
* Gladsaxe Kommune kan maksimalt planlægge to opgaver (montørjobs) pr. time i servicevinduet.
* Bestilling/afbestilling af opgaver i servicevinduet skal ske senest dagen før inden kl. 14.00 hvor jobbet ønskes udført.
* Hvis kommunen ønsker at montøren skal varsle borgeren eller den pårørende hvor opgaven skal udføres skal dette varsles senest 30 min. Inden opgavens udførelse.

## Service udenfor normal åbningstid samt akutkald

Hvis ovenstående krav for servicevinduer ikke er opfyldt, vil jobbet blive defineret som en *bestilling af servicejob udenfor normal arbejdstid* eller *akutkald*.

**Krav for bestilling af service udenfor normal arbejdstid samt akutkald**

* Ved bestilling af et servicejob (garantisag eller reparation) vælges fanen '*Bekey Låsesmed’* herunder ’*Akutsag’*
* Når jobbet er oprettet, kontaktes Bekey Support på + 45 4330 0505 og orienterer dem om bestillingen.
* Akutsager udenfor normal åbningstid kan ligeledes oprettes telefonisk ved at kontakte Bekey Support på +45 4340 05 05

# Bestilling af montørjobs

Der kan bestilles fire forskellige montørjobs. Nedenfor står beskrevet hvilke jobtyper der kan bestilles og hvilke specifikke oplysninger der er relevante:

1. Ny montering

* Tilføje nøglebundt
* Hvis der er tale om montering af Bekey SmartKeybox skal dette noteres og ønsket placering af nøgleboksen.

1. Reparation/vedligeholdelse

* Beskrivelse af udfordring ved den specifikke adresse

1. Batteriskifte

* Gladsaxe har aftalt dato og tidspunkt med borger og noterer dette i noten i jobbet.

NB: hvis et batteri er afladet og Bekey enheden derfor ikke kan benyttes oprettes et akutjob. Dette skal Gladsaxe ikke faktureres for.

1. Nedtagning

* Gladsaxe Kommune har indgået en aftale med en kontaktperson om at være til stede ved nedtagning af Bekey enhed.

## Hvordan foretages en bestilling af et montørjob?

Et billede, der indeholder tekst, enhed, måler

Automatisk genereret beskrivelse

Tryk på **“Bestil nyt montørjob”** i kontrolpanelet for at oprette en montøropgave til Bekey.

Følgende opgaver kan bestilles vha. dette modul:

● Installation af Bekey motorvridere på nye døre

● Afmontering af Bekey motorvrider fra en privat dør

● Installation af Bekey dørenheder på opgangsdøre

● Reparation eller batteriskifte på eksisterende Bekey dørenheder

**Adresser**

Først skal du vælge den/de adresse(r) du ønsker at oprette montørjobs for.



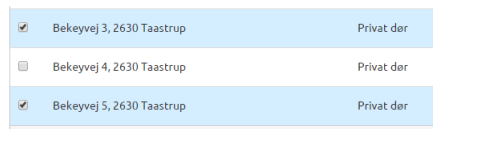
Når du har valgt en vej eller by kan du indtaste husnummeret i feltet ”Nr.” (Valgfrit), eller blot trykke ”Enter” for at søge ud fra de oplysninger du indtil nu har indtastet.

Et billede, der indeholder tekst

Automatisk genereret beskrivelse

Der vises en liste over adresser med den valgte vej/by og evt. husnummer.

Vælg den eller de adresse(r) du ønsker at bestille et montørjob for ved f.eks. at markere deres afkrydsningsfelter.



Du kan tilføje adresser fra flere veje/byer ved at foretage en ny søgning i de øverste felter.

Tryk på “Opret”-knappen for at oprette den nye adresse som en bestilling af montørjob:



**Opgaver**

På siden “Opgaver” kan du for hver adresse vælge:

* Opgavetypen (f.eks. montering, afmontering, reparation eller batteriskifte)
* Om Bekey skal montere en dørenhed på opgangsdøren indtil en privat lejlighed.
* Hvis den valgte adresse ikke har en Bekey dørenhed installeret, vil opgavetypen automatisk være sat korrekt, og du behøver ikke ændre dette:



Hvis den valgte adresse allerede har en Bekey dørenhed installeret, vælger du under kolonnen “Opgave”, hvad montøren skal gøre på adressen (reparation/vedligeholdelse, batteriskifte, eller afmontering).

**Telefonnummer/Kontaktinfo**

Her kan du oplyse et telefonnummer, hvor du, eller anden person fra den interne bestillingsformular kan kontaktes i tilfælde af at Bekey har spørgsmål vedrørende din bestilling, eller borger/pårørende skal ringes op inden montøren besøger adressen.

Det er hertil aftalt, at Gladsaxe Kommunes SPOC er ansvarlig for at tilføje evt. kontaktoplysninger på borger, hvis borgeren skal kontaktes inden ankomst.

**Færdig**

Til sidst vises en oversigt over dine valg (adresserne, opgaverne, låsesmed eller servicevinduer og evt. nøglebundter).

Hvis du opdager en fejl i dataene, tryk på “Rediger”-knappen ved siden af det afsnit, du ønsker at rette i, for at komme tilbage til den pågældende side

Et billede, der indeholder tekst

Automatisk genereret beskrivelse

Hvis alt ser rigtigt ud, tryk på “Afslut” for at bestille montørjobbet

## Procedure for bestilling af batteriskiftejob

Gladsaxe Kommune vil via mail få tilsendt en batteristatusrapport over enheder som kommunen har adgang til. Denne rapport kan ligeledes tilgås af administratorer via Netkey under fanen rapporter.

Rapporten i PDF-format giver et overblik over låseenheder hvor batterierne snart bør udskiftes. Batterispændingsniveauet er sat til 15 %

Følgende mailadresser er konfigureret til at modtage batteristatusrapport:

[KASSUN@gladsaxe.dk](mailto:KASSUN@gladsaxe.dk)

[JESDIN@gladsaxe.dk](mailto:JESDIN@gladsaxe.dk)

Ovenstående medarbejdere vil modtage batterirapporten på mailen hver mandag og viser hvilke adresser, hvor der skal skiftes batterier på Bekey.

Når listen modtages, er det aftalt, at Gladsaxe Kommune koordinerer dato og tid med borger, samt derefter oprette montørjobs på den/ de berørte adresser og placerer dem i de 3 servicevinduer (tirsdag/torsdag/fredag).

## Procedure for bestilling af opgang

Når du vil bestille et montørjob til en opgang, skal dette monteres af Bekey. Gladsaxe Kommune skal derfor bestille et montørjob og vælge fanen ’*Bekey Låsesmed’* herunder *’Uden fast tid’.*

* Når Bekey har indgået en aftale herunder kontrakt med det respektive boligselskab vil jobbet blive accepteret, og blive udført.
* Bekey arbejder aktivt på at indhente opgangstilladelserne til montering af Bekey SmartRelay på anmodning af kommunen. Bekey kontakter 3 gange (svarende til en periode på 3 måneder), inden bestillingen betragtes som lukket.
* Hvis Bekey ikke efter 2. henvendelse ikke kan komme i dialog med boligforeningen, kontaktes Gladsaxe Kommune.
* Hvis boligforeningen ikke ønsker Bekey er det kommunens ansvar at henvende sig til boligforeningen og aftale opsætning af evt. Bekey SmartKeybox.
* Lukket bestillinger udgår efter 6 måneder i Netkey

## Procedure for opsætning af Bekey SmartKeybox

* Hvis en boligforening fravælger at få monteret Bekey SmartRelay, er det optil kommunen at vurdere, om der skal monteres en SmartKeybox. Det er kommunes eget ansvar at søge tilladelse og aftale placering af nøgleboksen med boligforeningen. Bekey kan evt. være behjælpelig med kontaktoplysninger. Herefter vil Bekey efter anmodning og bestilling via Netkey montere SmartKeybox.

# Beskrivelse af Netkey

# 

## Hvem kan ændre hvad i Netkey?

Da Gladsaxe Kommune har en ADFS-løsning er der visse ting Bekey Drift eller Gladaxe Admins ikke kan ændre i Netkey, men hvor det i stedet er kommunens egen IT-afdeling der gør dette. De mest gængse spørgsmål er:

* **Tildeling af akutnøgle?**  
  - Direkte i Netkey

* **Adresse ikke i nøglebundt**  
  - Direkte i Netkey

* **Bruger ikke tilknyttet nøglebundt(er)**  
  - Ændres af kommunens IT, i deres AD

* **Bruger ikke tilknyttet brugergruppe(r)**  
  - Ændres af kommunens IT, i deres AD
* **Bruger ikke tilknyttet brugergruppe(r) –**

- Ændres i Netkey

* **Oprettelse af ny bruger**  
  - Ændres af kommunens IT, i deres AD

* **Glemt kodeord/ ønsker at ændre kodeord**  
  - Ændres af kommunens IT, i deres AD

* **Ønsker ændringer i roller**  
  - Ændres af kommunens IT, i deres AD

## Login med AD på Bekey BrugerApp

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hvordan logger jeg på min Bekey-app med ADFS?**   1. Åbn "Bekey 2.0" app 2. Indtast "1688" i feltet "Kundenummer" 3. Klik ”Fortsæt” 4. Klik på "Gladsaxe Kommune" ikonet |  |  |
| 1. Klik på ”Active Directory” 2. Indtast dit "Brugernavn" og "Adgangskode" \* 3. Tryk "Log på"   \* Det er det samme oplysninger, som du bruger når du logger på eks. din PC eller Outlook. |  | Et billede, der indeholder tekst  Automatisk genereret beskrivelse |
| **Hvordan logger jeg på min Bekey-app uden ADFS?**   1. Åbn Bekey-app 2. Klik på "Brug normalt login i stedet" 3. Indtast dit "Brugernavn" og "Adgangskode" 4. Klik på checkboks for at acceptere behandlingen af dine persondata i overensstemmelse med BEKEY's privatlivspolitik 5. Tryk "Log ind" |  | Et billede, der indeholder tekst  Automatisk genereret beskrivelse |
| **Hvad skal jeg gøre hvis jeg har glemt mit brugernavn eller min adgangskode (med ADFS)?**   1. Kontakt din egen IT-afdeling eller nærmeste leder | Hvis du har glemt dit brugernavn, kan din IT-ressourceperson hjælpe dig.  Ved glemt adgangskode:  Du kan skifte din adgangskode til Bekey, selvom du ikke er på kommunens netværk.  Det eneste det kræver er, at du har internetadgang.   * Åben en browser * Skriv nemadgang.gladsaxe.dk   Du kan nu skifte din adgangskode med enten SoloID eller NemID. |  |
| **Hvad skal jeg gøre hvis jeg har glemt min adgangskode (uden ADFS)?**   1. Klik på "Glemt adgangskode" 2. Indtast dit telefonnummer 3. Klik på checkboks for at acceptere behandlingen af dine persondata i overensstemmelse med BEKEY's privatlivspolitik   Dette er relevant for private leverandører | Et billede, der indeholder tekst  Automatisk genereret beskrivelse | Et billede, der indeholder tekst  Automatisk genereret beskrivelse |
| 1. Indtast den bekræftelseskode som du modtager pr. SMS | Et billede, der indeholder bord  Automatisk genereret beskrivelse |  |

## Hvordan fungerer Bekey SmartLock

**Nu skal du bekræfte hvilken dør du vil åbne**

Da I kun havde de gamle Bekey-dørenheder, som skal vækkes, har det ikke været aktuelt at vise dørvælger-skærmbilledet, da der højst sandsynlig kun var én borgerdør ”vågen”. Med udskiftningen fra den gamle enhed til den nye SmartLock skal I ikke længere vække døren.

**Hvad er anderledes?**

Før bankede du på døren og ventede på den låste op. I stedet for skal du nu bruge dørvælger-funktionen. Der vil komme et skærmbillede efter valg af åbning/låsning. I situationer, hvor der er flere nye enheder, som din mobiltelefon kan fange signal til, er det nødvendigt, at du tager aktivt stilling til hvilken dør, der skal åbnes/låses. For at understøtte en sikker og stabil løsning, vises skærmbilledet uagtet, om der er ingen, en eller flere enheder tilgængelig.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hvordan åbner jeg en dør med min Bekey-app?**   1. På hovedskærmen ser du nedenfor “kontrolknappen” en vandret række af ikoner. De repræsenterer de døre du er indenfor Bluetooth rækkevidde af. 2. Du vælger dør ved at klikke på det pågældende ikon. Herpå vises adressen. | Et billede, der indeholder tekst  Automatisk genereret beskrivelse |  |
| **Hvordan åbner jeg en dør med min Bekey-app? (fortsat)**   1. Swipe op på "kontrolknappen" hvorefter en grøn farve markerer succesfuld åbning. 2. Åben dør fysisk. |  |  |
| **Hvordan låser jeg en dør med min Bekey-app?**   1. Vælg den rigtige dør ved at klikke på det pågældende ikon ligesom du gør når skal åbne dør (se vejledning ovenfor) 2. Swipe ned på "kontrolknappen" hvorefter en rød farve markerer succesfuld låsning\*   \*Hvis døren er af en særlig type eks. lås med dørpumpe, kan der blive vist en instruktion i hvordan du låser den pågældende dørtype.  NB: Låseknappen på siden af SmartLock kan stadig benyttes til at låse døren |  | Et billede, der indeholder tekst, elektronik  Automatisk genereret beskrivelse |
| **Hvad hvis jeg ikke kan finde dør blandt de 3 døre der vises under kontrolknappen?**   1. Klik på ikon (med 4 vandrette streger) allernederst til højre 2. Herpå foldes en liste over samtlige de døre du har adgang til. Bemærk den nyligst fundet dør vises nederst på listen 3. Klik på den dør du gerne vil åbne/låse for at aktivere døren 4. Hvis du mod forventning ikke kan finde dør, skal du klikke på ”X” ikon for at lukke dette vindue |  | Et billede, der indeholder tekst  Automatisk genereret beskrivelse |
| **Hvad skal jeg gøre hvis jeg ikke kan åbne en dør i min Bekey-app?** | I dette tilfælde kontaktes 1. level support. Der henvises derfor til afsnittet vedr. 1. level support |  |