

Rutin för Götabibliotekens personal

Support när något inte fungerar

BOOK-IT

Vid driftstopp eller andra akuta problem:

Vardagar kl 8-17 (kl 8-16, juni, juli och augusti) **Ring 013-207001**

Kvällar och helger Var och en kan ringa

Axiell 070-2453167

LK-data 013-206969. Jouren svarar och sedan blir du uppringd av en tekniker. Innan du felanmäler är det bra att kolla om systemet är nere på andra Götabibliotek. Tel nr för det:

Linköping: 013-206001, 013-294603

Norrköping: 011-152711, 011-152706, 011-152665

Mindre akuta problem skickas till gotasupport@gotabiblioteken.se

Katalog

Frågor som rör katalogen skickas till metadata@gotabiblioteken.se

Arena

Frågor som rör Arena, e-böcker mm skickas till gotaredaktionen@gotabiblioteken.se

Enligt avtal ska vi ringa 011-152555 om systemet ligger helt nere utanför ordinarie supporttid vardagar kl 8-17 (IT Enheten Norrköpings kommun). De ska dessutom ha automatisk driftsövervakning så att de ser om systemen går ner och ska då starta om servern även utanför kontorstid.

IT Enheten Norrköpings kommun har ansvar för att servern är uppe men eftersom de inte har någon som tittar på övervakningen av detta system på helger och efter kl 17.00 på vardagar måste någon anmäla felet till IT Enheten Norrköpings kommun/beredskap för att de ska agera.

Information

Viktigt att informera Götabiblioteken vid eventuella driftsstörningar och när fel är avhjälp.

Information kan ges via:

Bibliotekens olika facebooksidor

Den egna kommunens hemsida

Till: ansvariga för Göta system, metadata, webbredaktion och förvaltningsledare