

IMPLEMENTERINGSPLAN

Tryghedscentralen i Ishøj Kommune

Cæcilie Holleufer

Cacilie.holleufer@tunstallnordic.com - 0 -

Dette dokument er fortroligt og må ikke udleveres til 3. part. Dette er også gældende for evt. aktindsigt, da dokumentet ifølge Offentlighedslovens §30 stk. 2 beskriver tekniske indretninger eller fremgangsmåder om Tunstalls drift- og forretningsforhold. Udlevering af disse oplysninger vil have væsentlige økonomiske konsekvenser for vores virksomhed såfremt en anmodning om aktindsigt imødekommes.

Indholdsfortegnelse

Implementeringsplanen - matrix.....	- 2 -
Indhold:.....	- 3 -
0. Underskrivelse af kontrakt	- 3 -
1. Opstartsmøde	- 3 -
2. Pilotfase	- 4 -
3. Indsamling og indlæsning af data	- 4 -
4. Validering af data.....	- 4 -
5. Undervisning	- 4 -
6. Viderestilling	- 4 -
7. Drift	- 4 -
8. Ekstra informationer	- 5 -

Implementeringsplanen - matrix

Implementeringsplan		Ishøj Kommune												
Projekt	Levering af Vagtcentralydelse													
Kunde	Ishøj Kommune													
Leverandør	Tunstall A/S													
Projektleder for Tunstall	Cæcilie Holleufer													
Aktivitet	Ansvarlig	Deltagere	Bemærkninger	Uge 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Kontraktunderskrivelse	Ishøj Kommune	Ishøj Komme Tunstall A/S		X										
Opstartsmøde		Ishøj Komme Tunstall A/S	Forslag: xx.xx.xxxx		X									
Indsamling af data	Ishøj Kommune	Ishøj Kommune	Borgerlister og udkaldsplaner			X	X							
Indlæsning af data	Tunstall A/S	Tunstall A/S						X	X					
Validering af data	Ishøj Kommune	Ishøj kommune								X				
Undervisning	Tunstall A/S	Ishøj Kommune	Forslag: xx.xx.xxxx							X				
Viderestilling af Telelinjer	Ishøj Kommune	Ishøj Kommune	Evt. involvering af IT afd.								X			
Drift	Ishøj Kommune Tunstall A/S	Ishøj Kommune Tunstall A/S	Forslag: xx.xx.xxxx								X			
Status & Evaluering	Tunstall A/S	Ishøj Kommune Tunstall A/S	Forslag:										X	

Implementeringsplan

Indhold:

Dette dokument beskriver implementeringsplanen (herefter kaldet Planen) for Levering af Vagtcentralydelse til Ishøj Kommune

Planen har en tidsramme på 8 uger (hverdage)

I planens Matrix ses hvordan de forskellige aktiviteter fordeler sig samt hvem der er involveret.

0. Underskrivelse af kontrakt

Dato for underskrivelse af kontrakt fastsættes af Ishøj Kommune. Her fastsættes samtidig dato for opstartsmøde.

Implementeringsplanen træder i kraft fra datoen for 1. opstartsmøde.

1. Opstartsmøde, jf. planens 1:

På opstartsmødet gennemgås og aftales følgende:

- Implementeringsplan
- Gennemgang af pilotfase
- Udkaldsplaner/ringegrupper ¹
- Borgerlister²
- Dato, tid og sted for undervisning i TC-WEB fastsættes
- Data (fulde navn, e-mail og mobil nr.) på dem der skal deltage i TC-WEB undervisning.
- Viderestilling af kommunens telefonnummer / tlf. nr. der skal viderestilles til
- Dato for drift (uge 6 jf. plan)
- Dato for 1. status møde efter 14 dage (uge 8)

¹ Her menes de telefonnumre som vagtcentralen skal aflevere opkald til, fordelt på områder og tidspunkter.

² Borgerlister for hver kommune og som indeholder følgende data:

- Fulde navn
- Adresse
- Postnr. og By
- Telefon nr. /mobil nr. til borger
- Fødselsdato
- Tilhørsforhold til udkaldsplan/alarmplan
- Vedr. digitale tryghedstelefoner skal simkort tlf. nr. oplyses
- Evt. apparatnavn (ikke obligatorisk)

Ovenstående informationer skal sendes via Sikker mail til DK.tryghedscentral@tunstallnordic.com

Deltagere: For de i projektet relevante fagpersonale (udpeges af kommunen). Tunstall med deltagelse af Salgskonsulent og Teamleder for Bid Management, Klaus Riisberg, og Projektleder og Chef for Tryghedscentralen, Cæcilie Holleufer.

2. Indsamling og indlæsning af data, jf. planens uge 2-5:

Ishøj kommune indsamler og fremsender data, udkaldsplaner og borgerlister (se fodnoter forrige side). Tunstall, herunder Tryghedscentralen indlæser og taster samtlige data vedr. udkaldsplaner og borgerlister. Efter endt indtastning vil alle data blive gennemgået og kryds- og dobbelttjekket som en naturlig del af vores interne kvalitetssikring.

4. Validering af data, jf. planens uge 6:

Når alle data er indtastet i Tunstalls system, samt dobbelt/krydstjekket, fremsendes særskilte lister til Ishøj kommune som validerer at alle data er korrekte. Behov for ændringer f.eks. nyopsættelser eller nedtagninger kan ske her.

5. Undervisning, jf. planens uge 6:

Der afholdes separat undervisning for relevante brugere. Undervisningen omhandler TC-WEB (den browserbaserede adgang).

Undervisning i TC-WEB: Henvender sig til personale som skal arbejde administrativt med opsætning, nedtagning og ændring i borgerdata. Samt personale der har behov for at kunne tilgå borgerspecifikke logs, lister og rapporter.

Lokation: Kan være online, hos Tunstall eller ved Ishøj kommune. Lokationen aftales på opstartsmødet.

6. Viderestilling af telefonnumre, jf. planens uge 7:

Ishøj kommunes nummer til nødkald i dag, skal viderestilles til et 70-nummer hos Tryghedscentralen. Ishøj kommune får eget dedikeret 70-nummer hos Tunstall.

Ishøj kommune har ansvaret for viderestilling.

Hvilket telefonnummer der skal viderestilles fra og til aftales på opstartsmødet.

7. Drift, jf. planens uge 7:

Tryghedscentralen vil være parat til at modtage kald.

Projektlederen vil gennem dagen løbende trække opkaldshistorik.

Efter drift i 24 timer vil Ishøj Kommune modtage en status på mail indeholdende opkaldshistorik.

Herefter afholdes der efter 14 dage i drift, et status- og evalueringsmøde.

8. Ekstra informationer:

1. Krav

Tunstalls vagtcentral, Tryghedscentralen, skal ikke tilpasses for at leve op til Ishøj Kommunes krav til en vagtcentral. Tryghedscentralen er i forvejen i drift med alle kernelementer, og herunder også opfyldelse af eks. sociale klausuler.

2. Sociale klausuler

Vi har i dag en række medarbejdere ansat på andre vilkår, med det mål, i samarbejde med bl.a. Skanderborg Kommunes jobcenter, at bringe disse fagpersoner tilbage til god hverdag på linje med resten af arbejdsmarkedet. At disse personer kommer og siger op, fordi de er tilbage i fuld vigør, er en dejlig succes, som vi understøtter til fulde.

3. Afprøvning

Tryghedscentralen har lavet den øvelse adskillige gange, så vi kan med stolthed vise at vi har ganske rutinerede. Vores forslag er at vi med en standard kodning af Ishøj Kommunes nødkald, blot skifter telefonnummeret ud til det, som Ishøj Kommune skal viderestille til fremadrettet. Derved får man samme indgang som ellers, og kan teste at kald går direkte ind.

4. Fremtidige signalveje

Ishøj Kommune skal være opmærksomme på at Tunstall allerede i dag drifter et større antal nødkald digitalt, og at vi anbefaler Ishøj Kommune overvejer denne løsning også.

Vi anbefaler at Ishøj Kommune opretter egen primær og sekundær DNS på eget domæne i samarbejde med IT-afdelingen, eks. alarm1.Ishøj.dk og alarm2.Ishøj.dk, som skal fungerer som indgangsportal for Ishøj Kommunes nødkald. Derefter routes disse adresser videre til Tryghedscentralens DNS. Så er vi sikre på at Ishøj Kommune er frikoblet, hvis man en dag vil skifte fra Tryghedscentralen. Denne del er ikke en del af implementeringen og bør i stedet være en del af de efterfølgende drifts- og udviklingssamtaler.