

Kontaktpunkt hos Dustin

For rammeavtale mellom Oslo kommune og Dustin
om **PC-er** (fra 18.12.2020) og **skrivere** (fra 17.9.2020)

Innkjøp og leveringsstatus PC

Ved spørsmål angående produktvalg, priser, innkjøp, leveringsstatus og nettbutikk:
kontakt Dustins Kundesenter på epost oslo@dustin.no eller på tlf. **974 16 955**.

Ved spørsmål rundt leveringsstatus, priser m.m. er det viktig at det oppgis mest mulig informasjon når Dustin kundeservice kontaktes. Det være seg kundennummer, ordrenummer, fakturanummer o.l

Eskaleringspunkt: **Lasse Pettersen**, lasse.pettersen@dustin.no, tlf. **928 41 087**.

Service / support PC – UKE/ADMIN

Alle spørsmål rundt service og support meldes inn i Kompass

Service / support PC – Skole

Spørsmål rundt service og support tas med **InfoCare Kundesenter**.

Feilmeldinger kan meldes til InfoCare på en av følgende måter:

- Telefon 21 49 66 81 (Tast 3 for «Onsite eller andre henvendelser»)
- Epost til feilmelding@infocare.no
- Feilmeldingsskjema i service-portalen: customerweb.infocare.com

InfoCare tilbyr teknisk support innenfor vanlig kontortid (kl. 8 – 16).
Henvendelser som skjer etter kl. 16 vil først registreres neste arbeidsdag.

Eskaleringspunkt:

- | | | |
|------------------------------------|--|------------------------|
| 1. Dustin kundesenter | oslo@dustin.no | tlf. 974 16 955 |
| 2. Lasse Pettersen (Dustin) | lasse.pettersen@dustin.no | tlf. 928 41 087 |

Service / support - Skrivere

Meldes inn til

Dustin kundesenter	oslo@dustin.no	tlf. 974 16 955
---------------------------	--	------------------------

Ved spørsmål om skrivere og tilbehør, kontakt Dustins Printansvarlig:

- Jan Harald Rasch-Willumsen
- ePost: jhw@dustin.no
- Mob: 928 40 542

<https://felles.intranett.oslo.kommune.no/anskaffelser/samkjopsavtaler/ikt-hardware-og-software/skrivere/>

Tilgang til Dustins nettbutikk

Web-adresse: dustin.no

Gir oversikt over sortiment, med spesifikasjon og priser.

Bestilling av varer gjøres i nettbutikken

For å få brukerkonto i Dustins nettbutikk, fyll ut og send følgende informasjon til oslo@dustin.no:

Tittel: **Opprette brukerkonto til nettbutikk for Admin/øvrig**

Virksomhet: _____

Navn: _____

Telefon: _____

Epost: _____

Trenger lesetilgang (Ja/Nei): _____

Trenger tilgang til bestilling (Ja/Nei): _____

Tilgang til InfoCares serviceportal

Web-adresse: customerweb.infocare.com

Benyttes til feilmelding av skadesaker.

Skole/Admin/Øvrige

InfoCare har lagt inn én IKT-ansvarlig pr skole i serviceportalen (eConnect), basert på liste fra UDE.

For tilgang for andre teknisk ansatte i Oslo kommune, send epost til KontraktAdm.NO@infocare.no med tittel **eConnect Request**, og legg ved følgende skjema ferdig utfylt:

eConnect forespørsel / endring

Kontrakt: OKUDE-A

Originator: OKUDE-A

Navn	Mobil nr.	e-mail adresse	Kun lesetilgang	Registrering av oppdrag	Fjerne bruker